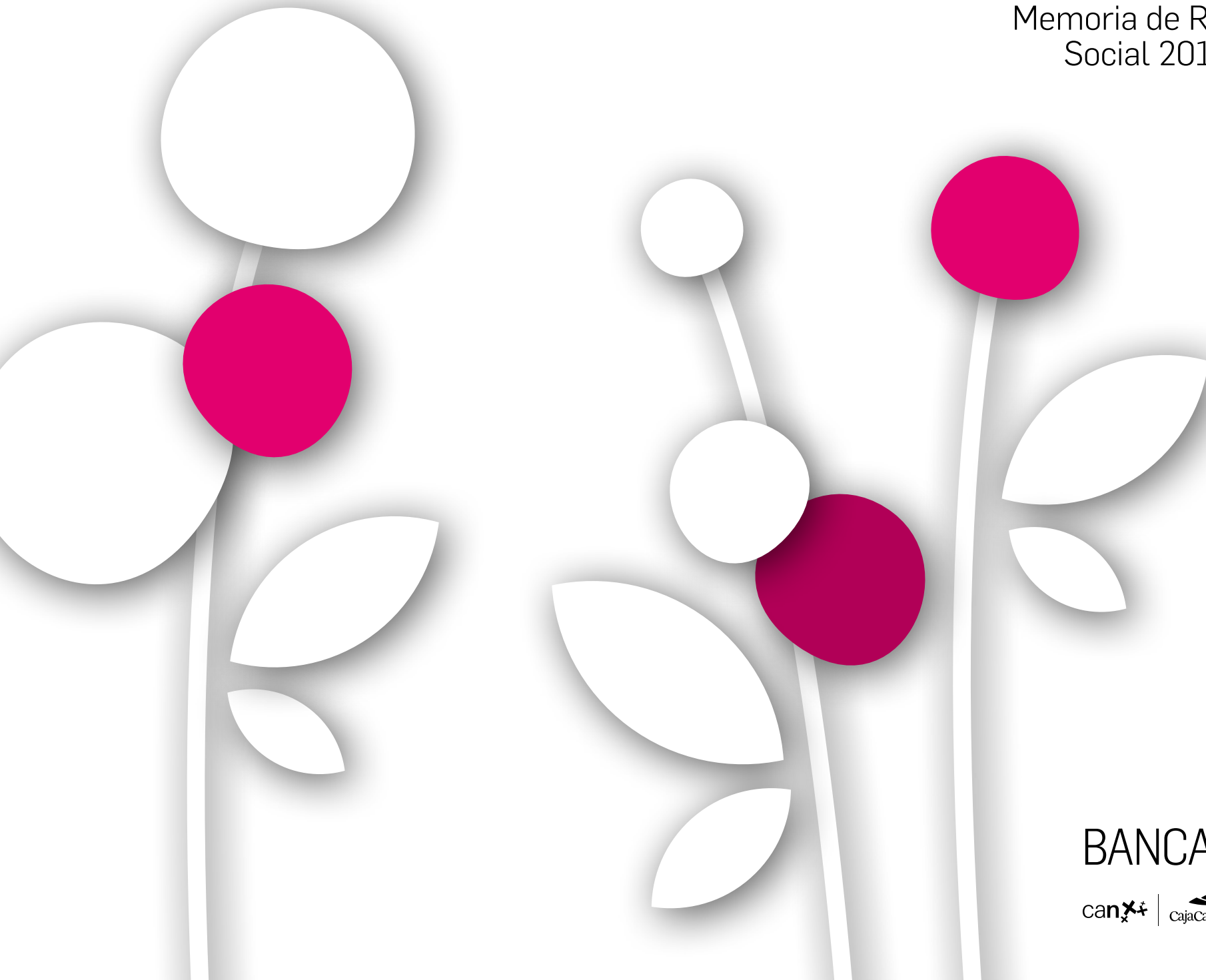


Memoria de Responsabilidad  
Social 2010 Banca Cívica



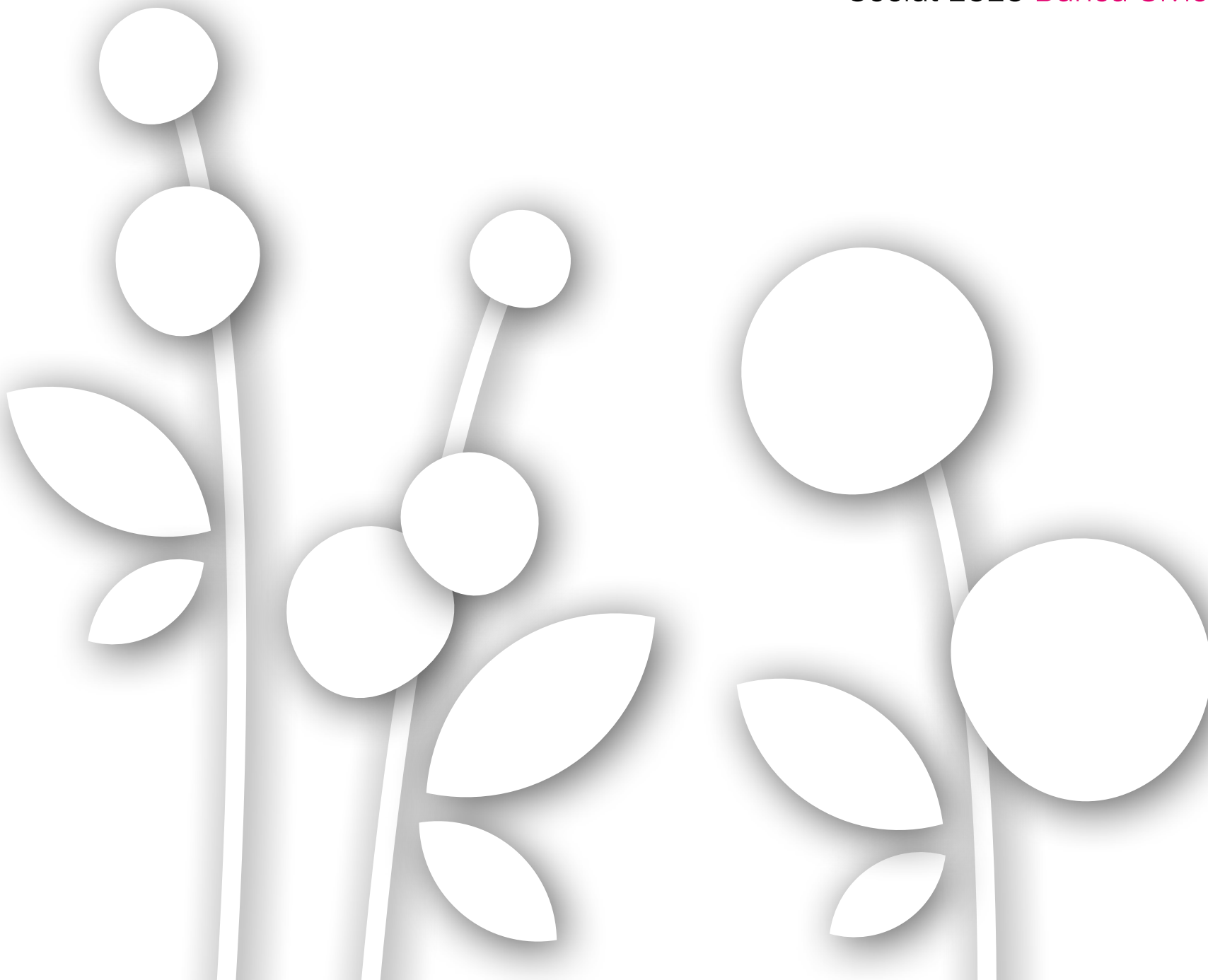


**aeca**

Asociación Española de Contabilidad  
y Administración de Empresas

# Memoria de Responsabilidad Social 2010 Banca Cívica

Las fotografías que aparecen en esta Memoria han sido publicadas en la revista Cívica de Banca Cívica. La mayoría de ellas ilustran proyectos sociales de CajaCanarias, Caja de Burgos, Caja Navarra y Cajasol. Agradecemos a las entidades sociales su colaboración.

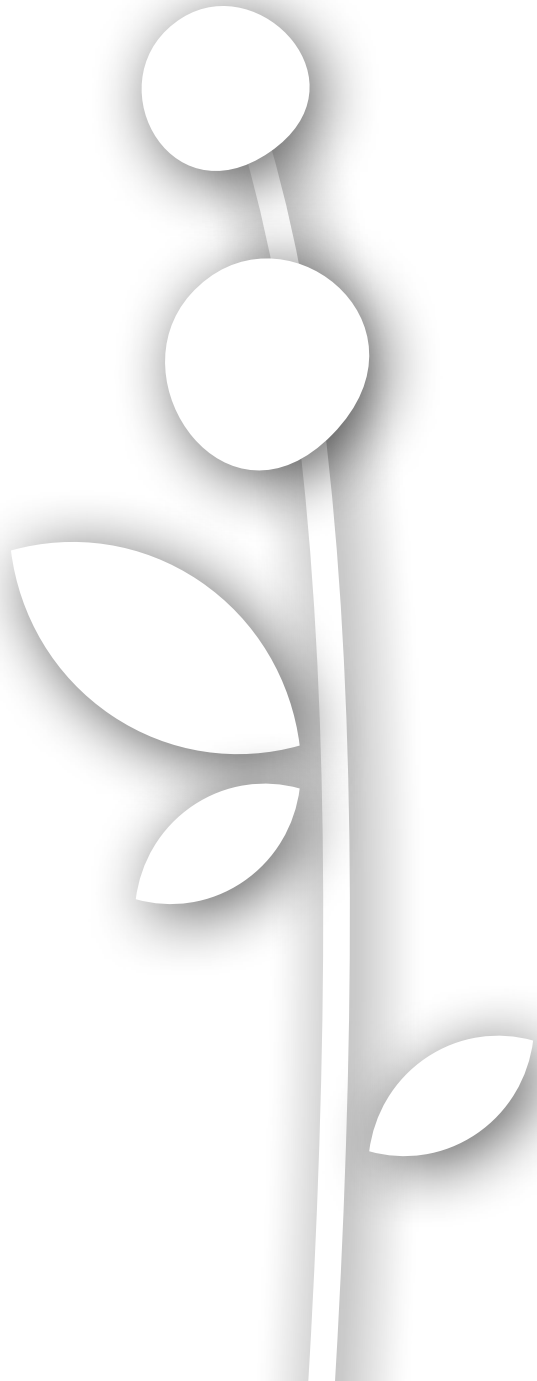


# Memoria de Responsabilidad Social 2010 Banca Cívica

Carta de presidencia	4
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca	8
2. Estrategia de sostenibilidad	21
3. Gobierno corporativo	33
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés	39
5. Dimensión económica	61
6. Dimensión social	71
7. Dimensión ambiental	101
8. Impacto de los productos y servicios	114
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010	128

## ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)	131
II. EL Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)	136
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias	139
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI	144
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	154





Carta de presidencia (GRI 1.1)

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## Carta de presidencia (GRI 1.1)

Los años 2010 y 2011 marcarán un hito en la historia de Banca Cívica. Los tiempos que nuestra entidad vive son tan intensos como apasionantes, fruto de un crecimiento que nos ha llevado a cotizar en bolsa y un proceso de integración cuyos avances nos colocan en una posición de privilegio respecto a otros proyectos similares al nuestro. Los valores de participación y transparencia, filosofía que impregna todas las acciones de Banca Cívica, son ya una nueva manera de entender el sector bancario en España, y la respuesta positiva que la sociedad nos transmite es el mejor aval para continuar recorriendo la senda que nos llevará a ser una entidad de referencia.

Tenemos importantes puntos de apoyo que nos van a permitir cumplir con los objetivos que nos marcamos. Las cuatro cajas de ahorro de cuya unión Banca Cívica es el resultado, tienen una implantación en sus territorios de origen que hace de nuestra relación con la sociedad un canal de comunicación de banda ancha, por donde la información fluye en ambos sentidos forjando una unión más fuerte y duradera. De esta forma, podemos mejorar y ampliar el enfoque social que nuestra actividad financiera lleva implícito, de la mano de un tejido social que confía en Banca Cívica como motor de proyectos que de otra manera no contarían con la financiación necesaria para llevarse a cabo.

El compromiso se ve reforzado por los excelentes resultados económicos que Banca Cívica ha presentado en el primer semestre de 2011, tras finalizar el proceso de integración emprendido en 2010, creciendo un 5% su resultado neto hasta los 102,5 millones de euros, elevando el Core Capital de la entidad hasta el 9,8% y su ratio de solvencia situado en el 14%. Son cifras excelentes, las primeras como entidad cotizada, que nos colocan en una posición inmejorable para afrontar retos futuros, también en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

Los valores de participación y transparencia, filosofía que impregna todas las acciones de Banca Cívica, son ya una nueva manera de entender el sector bancario en España.

El resultado neto ha crecido un 5% hasta los 102,5 millones de euros, elevando el Core Capital hasta el 9,8% y con un 14% de ratio de solvencia.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## Carta de presidencia (GRI 1.1)

Este documento es el primer informe de sostenibilidad realizado por nuestra entidad, y pretende mostrar el camino que Banca Cívica quiere recorrer: ser pioneros y referencia en materia de Responsabilidad Social Corporativa como palanca de crecimiento de un modelo de negocio diferencial.

Para seguir avanzando, Banca Cívica ha asumido y renovado el compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas, que nos comprometen con la defensa y promoción de los Derechos Humanos y Laborales en todos los ámbitos de actividad, con la protección del medio ambiente y con la lucha contra la corrupción, sirviendo este informe de reporte sobre la implementación de estos principios en Banca Cívica. También en 2010 nos hemos adherido a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, iniciativa promovida también por la ONU, que incluye siete principios cuyo fin es la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.

En el documento damos cuenta de cientos de indicadores que miden nuestro desempeño social, económico y ambiental. Entre otros muchos indicadores relevantes, podrán comprobar el destino de los más de 7.520 millones de euros en créditos que tienen una marcada finalidad de responsabilidad social, como son los préstamos a proyectos empresariales relacionados con la protección del medio ambiente; a emprendedores e innovación; o para que los jóvenes puedan acceder a su primera vivienda. En 2010, Banca Cívica en su conjunto alcanzó la cifra de 93,49 millones de euros ejecutados para financiar proyectos sociales, y más de 830.000 clientes han decidido, utilizando el beneficio que Banca Cívica ha obtenido con ellos, qué sociedad construir eligiendo los proyectos sociales a financiar en 2011.

Los cambios organizativos que vamos a realizar en 2011 nos situarán a la altura de las tendencias más avanzadas en Responsabilidad Social

Queremos ser pioneros y referencia en materia de Responsabilidad Social Corporativa como palanca de crecimiento.

En el documento podrán analizar los más de 7.520 millones de euros en créditos que tienen una marcada finalidad de responsabilidad social.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## Carta de presidencia (GRI 1.1)

Corporativa y Gobierno Corporativo. Preveamos crear en el seno del principal órgano de gobierno de la entidad, el Consejo de Administración, una Comisión de RSC para abordar los retos que tenemos que afrontar para seguir siendo una entidad líder en finanzas sostenibles.

Banca Cívica lleva su compromiso en el nombre. La economía mundial vive momentos complicados, y es precisamente ahora cuando una entidad socialmente comprometida como Banca Cívica va a redoblar sus esfuerzos. Porque nuestra obligación es realizar una gestión que permita presentar unos buenos resultados económicos del conjunto de la entidad, necesarios para revertir parte de ese beneficio en los proyectos sociales y nuevos avances en Responsabilidad Social Corporativa. Así se construye un nuevo modelo de banca. Este es el compromiso social de Banca Cívica.



**Antonio Pulido**  
Copresidente

**Enrique Goñi**  
Copresidente



1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca



---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

Banca Cívica es una nueva entidad financiera fruto de la unión de Caja Navarra, CajaCanarias, Caja de Burgos y Cajasol. La creación de Banca Cívica ha sido la primera iniciativa de integración interregional dentro del proceso de consolidación sectorial que vive el sistema financiero español. Ha sido y es la operación más avanzada del sector y es líder indiscutible del mercado en los territorios de los que proviene (Navarra, Santa Cruz de Tenerife, Burgos y Andalucía Oriental).

Nuestros valores y nuestra estrategia se basan en la transparencia (somos el único banco que dice a cada cliente cuánto dinero gana gracias a él) y en la participación (cada cliente decide qué proyecto social recibe una parte de ese beneficio), un modelo de negocio que tiene en cuenta las demandas de una sociedad que requiere un papel protagonista en las grandes decisiones. Construimos una sociedad mejor de la mano de nuestros clientes. Los beneficios de nuestro negocio reierten en nuestro entorno porque hemos desarrollado un modelo en el que todos ganan. Creemos que así deben ser las empresas del futuro y nosotros ya hemos empezado. Nos comprometemos con un nuevo concepto de banca.

**Participar**  
como voluntarios

**Conocer**  
el desarrollo de los proyectos

**Elegir**  
proyectos sociales

**Saber**  
cuánto ganamos con ellos

Nuestros clientes ejercen unos derechos que no existen en otra entidad.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

---

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

### 1.1. Innovación social y financiera

#### Los derechos de nuestros clientes

Desarrollamos nuestro modelo de banca desde la diferenciación y la creación de vínculos únicos con nuestros clientes, bajo los principios de transparencia total y participación. La aplicación práctica de esta estrategia se plasma en el ejercicio, por parte de nuestros clientes, de unos derechos que no existen en ninguna otra entidad financiera:

- **Los clientes pueden elegir** qué proyectos sociales financiar con el beneficio que genera su relación con Banca Cívica y configurar así la Obra Social de la Entidad.
- **Saber cuánto ganamos con ellos:** cada cliente conoce el beneficio que Banca Cívica obtiene con él y la aportación concreta que hace al proyecto social que elige.
- **Conocer el desarrollo de los proyectos:** las entidades sociales a las que los clientes otorgan su apoyo les explican el desarrollo de los proyectos que han puesto en marcha gracias a sus aportaciones.
- **Participar como voluntarios:** los clientes tienen derecho a participar, a través del voluntariado, en los proyectos que financian. Las entidades sociales que reciben dinero de estos clientes se comprometen a ofertar plazas de voluntariado para ellos.

La aplicación práctica de estos derechos de los clientes de Banca Cívica se mide mediante una serie de indicadores que pueden consultarse en el apartado "2. Estrategia de sostenibilidad."

#### Las obligaciones de Banca Cívica

De forma paralela a la creación y fomento de derechos para los clientes, los deberes que Banca Cívica asume voluntariamente con sus clientes constituyen un elemento esencial de la estrategia que permiten generar vínculos de confianza y establecer relaciones de simetría entre el banco y los ciudadanos-clientes.

Para ello, hemos elegido 12 ideales que nos definen por lo que queremos llegar a ser. Son guías de conducta que definen una aspiración: que los clientes sientan que

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

Banca Cívica se ocupa de ellos. Y el camino en la consecución de esta aspiración se labra preguntando a los clientes si identifican esta nueva forma de hacer en sus relaciones con la Entidad. Sus respuestas son fundamentales para nosotros y, por eso, condicionan la parte variable del sueldo de los directivos de Banca Cívica.

### Los ideales de Banca Cívica

Ya en 2010 hemos realizado la primera medición sobre el grado de implementación de los ideales, y sus resultados pueden encontrarse en los apartados “2.1 Estrategia y objetivos” y en el apartado “4.2.1 Construyendo Banca Cívica con los clientes”.

### 1.2. Perfil de la organización y principales magnitudes (GRI 2.1 a 2.8, 4.12, 4.13, FS6, FS13)

Banca Cívica es un banco creado y participado por cuatro cajas de ahorros líderes en sus respectivos territorios. La estructura de capital de Banca Cívica a cierre de 2010, y previa salida a Bolsa, es la siguiente: Caja Navarra (29,1%), Cajasol (29,1%), CajaCanarias (21,3%) y Caja de Burgos (20,5%). Su sede operativa se ha establecido en Madrid (Paseo de Recoletos 37, 28004) y su sede social en Sevilla (Plaza de San Francisco 1, 41004).

LOS IDEALES DE BANCA CÍVICA	
<b>Idealista</b>	Creemos que todos los ciudadanos son dignos de crédito
<b>Evolutiva</b>	Inventariamos los errores y los 'noes' a los clientes y los seguimos
<b>Responsable</b>	Promovemos las relaciones de equidad con nuestros clientes
<b>Inteligente</b>	Escuchamos a los clientes
<b>Transformadora</b>	Ampliamos los derechos de los clientes y fomentamos su ejercicio
<b>Biológica</b>	Humanizamos nuestro lenguaje, huimos de la jerga técnica
<b>Divertida</b>	Contagiamos optimismo
<b>Holística</b>	Valoramos a los clientes no sólo en función de lo que tienen, sino de lo que quieren llegar a ser
<b>Sensible</b>	Tenemos interés sincero por los clientes
<b>Creativa</b>	La innovación ocupa espacio en nuestra agenda, dedicamos 20 minutos al día a pensar
<b>Buena</b>	Explicamos los porqués de nuestras decisiones
<b>Multicultural</b>	Integramos la diversidad

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

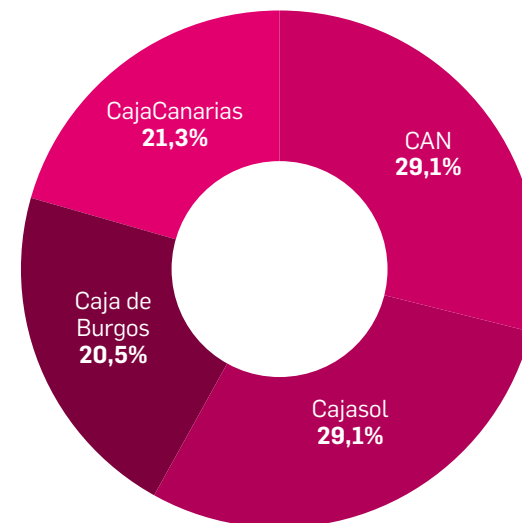
## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

Mantenemos con nuestros clientes el mismo compromiso de siempre y, además, les ofrecemos una red de oficinas y cajeros mucho mayor; mejores productos y servicios; mayor fortaleza financiera, presencia nacional y vocación internacional. Somos especialistas en banca minorista y atendemos también a los sectores de empresa, instituciones y banca personal. Ofrecemos a nuestros clientes vías para ahorrar y financiarse de forma responsable y muy competitiva. Todos nuestros productos y servicios están a disposición general en todas las oficinas y también pueden ser consultados en nuestra página web, [www.bancacivica.es](http://www.bancacivica.es).

En términos jurídicos, Banca Cívica es una entidad de crédito, con forma de sociedad anónima, acogida al estatuto de Banco Privado. Su denominación oficial es Banca Cívica S.A., y se rige por sus Estatutos Sociales (actualizados en junio de 2011 y disponibles en la Web de Inversores de la Entidad) y por las leyes y disposiciones que le sean de aplicación. El objeto social de la entidad lo constituye la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca en general y que le estén permitidas por la legislación vigente, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares; y la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de valores mobiliarios.



### El posicionamiento de Banca Cívica

Al cierre de 2010, Banca Cívica presta servicio a más de 4 millones de clientes y cuenta con una red de 1.551 oficinas. A continuación mostramos una tabla sobre el posicionamiento de Banca Cívica en términos de cuota de créditos y depósitos en las provincias españolas con mayor presencia de la entidad.

**Inclusión geográfico-financiera promovida por las oficinas de Banca Cívica.** Banca Cívica despliega gran parte de su actividad en municipios con poblaciones inferiores a los diez mil habitantes, lo que evita casos de exclusión financiera por razones geográficas.

EL POSICIONAMIENTO DE BANCA CÍVICA			
Provincia	Cuota de oficinas a 31/12/2010	Cuota de crédito OSR <sup>1</sup> a 31/12/2010	Cuota de depósitos OSR a 31/12/2010
Navarra	26,6 %	34,6 %	43,4 %
Sevilla	23,4 %	18,7 %	31,2 %
Burgos	26,7 %	27,5 %	37,6 %
Santa Cruz de Tenerife	28,7 %	31,3 %	43,9 %
Huelva	25,2 %	20,9 %	32,4 %
Cádiz	18,9 %	11,2 %	21,0 %

<sup>1</sup>Otro Sector Residente. Fuente: Estados de Banco de España

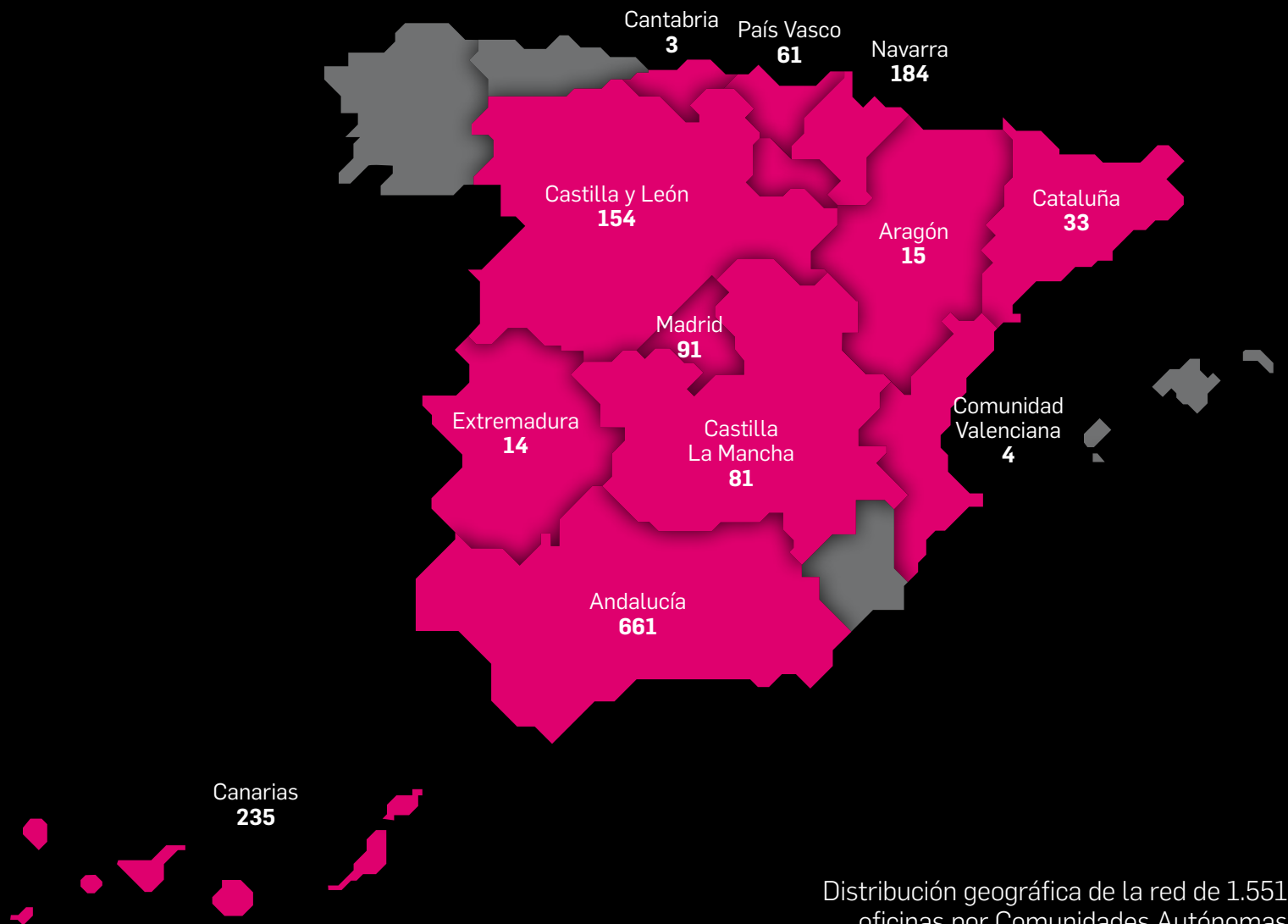
## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca



Distribución geográfica de la red de 1.551 oficinas por Comunidades Autónomas

382 oficinas en municipios de menos de 10.000 habitantes (25%)

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

### SERVICIO A TRAVÉS DE CAJEROS, TARJETAS Y OTROS MEDIOS DE PAGO A 31/12/2010

	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
<b>Nº de cajeros automáticos</b>	2.266	478	562	179	1.047
<b>Nº total de tarjetas</b>	2.984.241	1.018.917	722.324	160.523	1.082.477

### INCLUSIÓN-SERVICIO A TRAVÉS DE NUEVOS CANALES (NEGOCIO DIGITAL) A 31/12/2010

	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
<b>Nº contratos de banca Internet</b>	864.342	186.681	117.124	50.441	510.096
<b>Nº operaciones banca Internet</b>	178.163.961	28.050.874	65.259.571	10.050.632	74.802.884
<b>Visitas web</b>	54.933.588	9.489.897	23.749.849	5.084.081	16.609.761

## Posicionamiento en RSC

Banca Cívica, o las cajas de ahorros que la componen, son miembros activos de asociaciones y entidades líderes en la RSC. Nos referimos a aquellas de las que éramos miembros en 2010:

### POSICIONAMIENTO EN RSC

Sociedad o ente	Observaciones
<b>INTERNACIONALES</b>	
Global Compact	Desde 2005
Principios de Ecuador	Desde 2005
Alianza Europea para la RSC	Desde 2006
Global Reporting Initiative	Organizational Stakeholder desde 2008
<b>NACIONALES</b>	
Forética (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética)	Desde 2005. Socio promotor
Fundación Empresa y Sociedad	Desde 2005. Patrono
Asociación Española del Pacto Mundial	Desde 2005
Comité de RSC de CECA	Desde 2005
Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)	Miembro de la Comisión de RSC desde 2009. Socio desde 2007
Grupo de Trabajo de RSC de la Asociación Española de Responsables de Compras (AERCE).	Desde 2008. Presidente
Cátedra Telefónica-UNED de RSC	Miembro del Consejo Asesor desde su creación en 2009
Cátedra UNESCO de la UPNA	Miembro de la Comisión de Control desde su creación en 2010
Central de Compras Responsables Nexos	Asociado-Fundador. Desde 2007

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

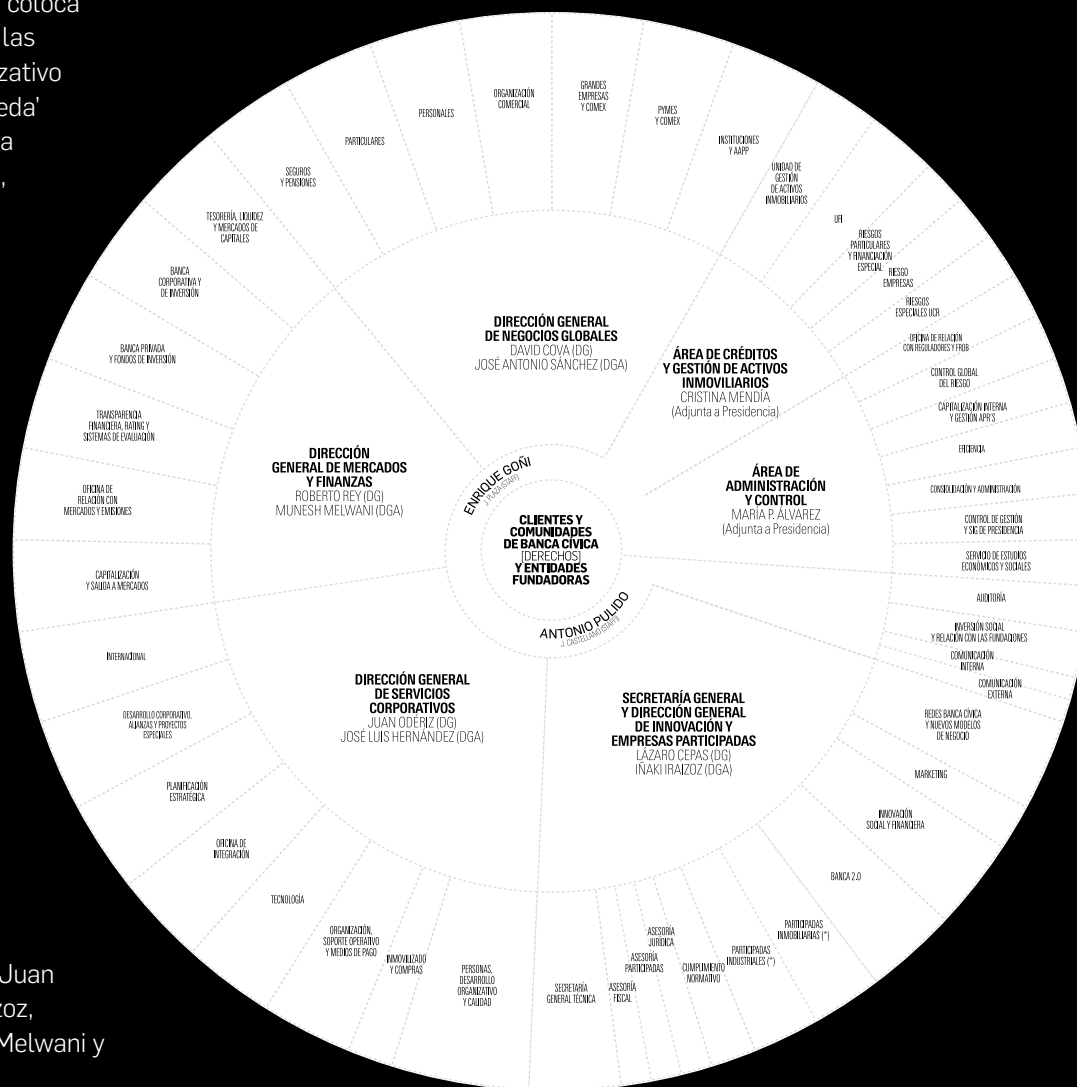
I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

### Cómo somos

Nuestra forma de organizarnos se plasma en un organigrama circular que coloca al cliente en el centro de todas las decisiones. Este modelo organizativo que hemos denominado 'La Rueda' busca promover la agilidad en la innovación, el trabajo en equipo, primar las responsabilidades de cada área sobre el estatus jerárquico y favorecer la comunicación entre diferentes áreas y departamentos. En definitiva, buscamos una dirección transformadora e ilusionante. Este organigrama también favorece de forma sustancial que todos los profesionales compartan metas, medios, estructuras y trabajen en equipo.

A 31 de diciembre de 2010 conformaban el Comité de Dirección de Banca Cívica las siguientes personas: Enrique Goñi, David Cova, Roberto Rey, Juan Odériz, Lázaro Cepas, Iñaki Iraizoz, José Luis Hernández, Munesh Melwani y José Antonio Sánchez.



Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

### Principales magnitudes de negocio

Banca Cívica es una de las diez principales entidades financieras españolas. Destacamos las siguientes magnitudes de negocio:

**Ventas netas:** al ser Banca Cívica una entidad financiera, entendemos por ventas netas el volumen de negocio:

VOLUMEN DE NEGOCIO 2010 (en miles de euros)	
	Total Banca Cívica
<b>Inversión crediticia</b>	55.835.162
<b>Recursos administrados netos</b>	66.809.519
<b>Total volumen negocio</b>	122.644.681

**Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto:** al ser Banca Cívica una entidad financiera, entendemos por deuda los "pasivos financieros a coste amortizado" (recursos externos) y por capital el "patrimonio neto":

CAPITALIZACIÓN TOTAL 2010 (en miles de euros)	
	Total Banca Cívica
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	66.809.519
<b>Patrimonio neto</b>	2.795.169
<b>Activos totales</b>	71.373.827



Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

Además, se adjuntan los siguientes indicadores relativos a la magnitud, a la salud financiera y al desempeño RSC de la organización informante:

INDICADORES	
<b>Banca Cívica 2010</b>	
<b>Morosidad</b>	5,74%
<b>Core capital</b>	8,06%
<b>Tier 1 capital</b>	9,57%
<b>Solvencia</b>	11,91%
<b>Resultados</b> (en miles de euros)	
<b>Beneficio Antes de Impuestos (BAI)</b>	50.833 <sup>3</sup>
<b>Beneficio después de impuestos (BDI)</b>	46.404 <sup>4</sup>
<b>Impuestos pagados</b>	4.429 <sup>5</sup>
<b>ROE</b>	7,02%
<b>Eficiencia</b>	69,3%
<b>Rating</b>	A- con perspectiva negativa

<sup>3</sup> Fuente: Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada de Banca Cívica S.A. y entidades dependientes correspondiente al ejercicio comprendido entre el 17 de junio y el 31 de diciembre de 2010 (CAN, CajaCanarias, Caja de Burgos y BC individual). <sup>4</sup> Fuente: Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada de Banca Cívica S.A. y entidades dependientes correspondiente al ejercicio comprendido entre el 17 de junio y el 31 de diciembre de 2010 (CAN, CajaCanarias, Caja de Burgos y BC individual). <sup>5</sup> Fuente: Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada de Banca Cívica S.A. y entidades dependientes correspondiente al ejercicio comprendido entre el 17 de junio y el 31 de diciembre de 2010 (CAN, CajaCanarias, Caja de Burgos y BC individual)

MAGNITUDES DE RSC	
<b>Banca Cívica 2010</b>	
<b>CLIENTES</b>	
Nº total de clientes	4.082.191
Satisfacción del cliente (sobre 10)	7,75
<b>INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR)</b>	
<b>Ahorro Socialmente Responsable (ISR)</b>	761.289.543 €
Cuentas y depósitos ISR	330.615.556 €
Fondos de inversión ISR	3.108.521 €
Planes de pensiones ISR	423.800.893 €
Seguros de vida previsión, ISR	3.764.573 €
<b>Créditos con finalidades socialmente responsables (ISR)</b>	7.520.935.320 €
<b>I+D+i</b>	
I+D+i	31.319.009 €
I+D+i por empleado	3.512 €

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

---

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

### 1.3. Reconocimientos y hechos más destacados de 2010 (GRI 2.9, 2.10)

#### Cronología de la creación de Banca Cívica

**Enero.** Se presenta en el Banco de España el plan estratégico de integración del denominado Grupo Banca Cívica. Se determina la cúpula directiva del grupo, con Enrique Goñi como Presidente Ejecutivo. Se define el reparto accionarial del Grupo Banca Cívica. Se pone en marcha la mesa laboral que negociará un protocolo para los empleados de la sociedad central del grupo.

**Marzo.** Los Consejos de Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos dan el visto bueno para la creación del Grupo Banca Cívica. La suma de los activos de las tres cajas asciende a 58.000 millones de euros. Se firma el acuerdo laboral y se anuncia que la sede central del Grupo estará en Madrid. Las Asambleas de las tres Cajas de ahorros aprueban la integración en Banca Cívica.

**Abril:** Se firma el contrato del Grupo Banca Cívica. Se constituye el 'International Advisory Board' que asesorará a Banca Cívica en su desarrollo internacional. Se constituye la comisión de seguimiento del acuerdo laboral del Grupo Banca Cívica. Se presenta la estructura organizativa del Grupo Banca Cívica. Se constituye la comisión de seguimiento del acuerdo laboral del Grupo Banca Cívica.

**Mayo.** La operación recibe el visto bueno oficial por parte del Banco de España. Se presenta la nueva marca e identidad corporativa de Banca Cívica. Se lanza la primera acción comercial común al grupo, una campaña de captación de nuevos comercios. Se presentan los resultados agregados de Banca Cívica. El Grupo eleva sus recursos propios un 16% hasta los 3.950 millones de euros en el primer trimestre del año. La Dirección General del Tesoro informa favorablemente sobre la integración, lo que convierte a Banca Cívica en el primer SIP en obtener la licencia bancaria.

**Junio.** El ocho de junio de 2010 Banca Cívica ocupó sus oficinas propuestas en Washington DC. La solicitud de licencia de oficina de representación está actualmente pendiente de aprobación. El día 8, las tres Entidades que conforman el Grupo firman la escritura de constitución de Banca Cívica, y se inscribe el día 18 en el Registro del Banco de España, por lo que ya tiene plena capacidad para actuar como entidad de crédito. El día 30, el Grupo celebra su primer Consejo de Administración.

## Primer SIP Bancario

**Mayo.** La Dirección General del Tesoro informa favorablemente sobre la integración, lo que convierte a Banca Cívica en el primer SIP en obtener la licencia bancaria.

## Constitución de Banca Cívica

**Junio.** El día 8, las tres Entidades que conforman el Grupo firman la escritura de constitución de Banca Cívica, y se inscribe el día 18 en el Registro del Banco de España.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

**Julio.** Banca Cívica recibe la calificación A- de Fitch, el primer rating otorgado a un grupo de cajas. Hasta la fecha, ningún otro grupo ha logrado un rating mayor.

**Octubre.** Banca Cívica celebra su primer Punto de Encuentro en Madrid con la asistencia de 25.000 personas y obtiene un beneficio de 135 millones de euros en el tercer trimestre del año.

**Noviembre.** Banca Cívica hace público su Cuadro Central de Indicadores de Responsabilidad Social y se compromete con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Cajasol se incorpora al Grupo con la firma de un protocolo de integración. Se redefinen las participaciones en el grupo, y por primera vez los clientes de Banca Cívica ya pueden realizar operaciones básicas en cualquiera de las oficinas de las tres Cajas (Caja Navarra, Caja Canarias y Caja de Burgos) ubicadas en la zona común.

**Diciembre.** La Junta General de Banca Cívica aprueba el acuerdo de integración de Cajasol en el Grupo. Comienza el cambio de imagen de las oficinas y se firma el Acuerdo Laboral con la representación social con la incorporación de Cajasol. La Asamblea General de Cajasol aprueba su integración en el Grupo Banca Cívica. Unos días antes lo habían hecho el resto de asambleas y el Banco de España. El 29 de diciembre, Banca Cívica se presenta ante inversores institucionales en Londres y el día 30 se adhiere a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas.

**Previamente a todos estos hitos, en el año 2009 (el 7 de octubre)** Caja Navarra y Caja Canarias anunciaron el acuerdo de un modelo de integración de negocios y la constitución de un grupo económico, al que se sumó Caja de Burgos el 18 de diciembre de 2009.

## Reconocimientos obtenidos en 2010

### PREMIOS DESTACADOS

- **Premio UNICEF 2010** a la RSC por el concepto de Banca Cívica y el programa 'Tú elige: tú decides' (a Caja Navarra).

## Punto de Encuentro de Madrid

**Octubre.** Banca Cívica celebra su primer Punto de Encuentro en Madrid con la asistencia de 25.000 personas y obtiene un beneficio de 135 millones de euros en el tercer trimestre del año.

## Cajasol se incorpora al grupo

**Diciembre.** La Junta General de Banca Cívica aprueba el acuerdo de integración de Cajasol en el Grupo. Comienza el cambio de imagen de las oficinas y se firma el Acuerdo Laboral con la representación social con la incorporación de Cajasol.

---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca

- **VII Premio a la Mejor Obra Social de las Cajas de Ahorros**, convocado por Actualidad Económica: Tercer Premio en la Categoría de Patrimonio Histórico, Artístico y Natural, por la contribución de la Caja a la restauración de la Catedral de Burgos y del Monasterio de San Juan de Ortega (a Caja de Burgos).

- **Mejores Iniciativas Españolas de RSC** en las áreas de Innovación y Diálogo con los grupos de interés, en el III Mercado de la RSE organizado por Forética (Caja Navarra, por las iniciativas Banca Cívica 2.0 y Tribucan, respectivamente).

- **Premio Tenerife 2010** en la modalidad de Economía (a Grupo Banca Cívica-CajaCanarias).

- **Premio de la Sociedad Española de Neurología** por la Obra Social (a Caja Navarra).

#### RECONOCIMIENTOS DESTACADOS:

- **Medalla de la provincia de Cádiz a Cajasol**, otorgada por la Diputación de Cádiz, por la celebración de los 175 años de historia de la creación en 1834 de Caja de Ahorros de Jerez.

- **La Memoria RSC 2009 de Caja Navarra, reconocida en el “top 20”** mundial de los CR Reporting Awards 2011 en la categoría de “Mejor Memoria” y en el “top5” en la categoría de “Credibilidad mediante el aseguramiento”.

- **Medalla de Oro** de la Ciudad de La Laguna concedida a CajaCanarias con motivo de su centenario y **Medalla de Honor** de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife concedida a CajaCanarias por ese motivo.

- Distintivo **“Igualdad en la Empresa”** obtenido por **Cajasol**, que concede el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, por las políticas de igualdad de trato y de oportunidades a sus trabajadores y reconocimiento de la Fundación Antonio Machado por las acciones llevadas a cabo por la Obra Social.

- Caja Navarra se sitúa en el puesto 41 en el ranking **MERCO de Empresas Españolas con Mejor Reputación**.



2. Estrategia de sostenibilidad

---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 2. Estrategia de sostenibilidad

### 2.1. Estrategia y objetivos

(GRI 1.2 y 4.8)

La situación de crisis económica ha generado un clima general de desconfianza y una mala percepción social sobre las responsabilidades, en la misma, de la banca y de las grandes empresas transnacionales. Además, a ello hay que añadir la desconfianza específica que se ha producido en España respecto al sector de las cajas de ahorros y su reestructuración consiguiente, que repercute directamente sobre la imagen de todas las entidades, y también de Banca Cívica. Todo ello se suma a otras tendencias más generales, como son la mala percepción de las entidades financieras por los ciudadanos, la preocupación por las consecuencias sociales de la crisis (precariedad laboral, paro...) la preocupación por el medioambiente, etc.

Ante este clima de desconfianza, Banca Cívica se constituye como un banco para personas que demandan empresas responsables y que exigen que se les trate como lo que son: ciudadanos con derechos. Por eso, la estrategia competitiva de diferenciación de Banca Cívica se centra en el desarrollo de nuevos derechos para los clientes, que supongan la ampliación de información que reciben de la Entidad y de sus espacios de participación. Otorga más poder para los clientes y menos para los banqueros y supone la ruptura de las relaciones tradicionales de desequilibrio.

La estrategia general de la Entidad y la de RSC son una, puesto que el crecimiento de Banca Cívica está condicionado por el papel que pueda ejercer como dinamizador de la comunidad de intereses comunes de ciudadanos (clientes), entidades sociales y del propio Banco. Para impulsar el crecimiento de la comunidad, Banca Cívica cuenta con herramientas como Cívica Redes, un equipo de asesores financieros que atraen a los entornos de influencia de las entidades sociales para crecer con ellos.

Banca Cívica, pese a que acaba de nacer, acumula gran experiencia en RSC por el alto desempeño en la materia que han desarrollado históricamente las cuatro cajas que la forman, con gran experiencia en el desarrollo de líneas de negocio e iniciativas socialmente responsables. El reto que afronta la Entidad en el medio plazo es continuar desarrollando y consolidando la RSC de Banca Cívica de forma que (a) recoja las mejores prácticas en materia de RSC de cada una de sus cajas de origen, y (b) en la nueva situación de Banca Cívica como sociedad cotizada, su RSC se constituya en una referencia avanzada entre las sociedades cotizadas.

## Más poder para los clientes

La estrategia competitiva de diferenciación de Banca Cívica se centra en el desarrollo de nuevos derechos para los clientes, que supongan la ampliación de información que reciben de la Entidad y de sus espacios de participación.

---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

---

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 2. Estrategia de sostenibilidad

Para ello, Banca Cívica va a dotarse en los próximos meses de la organización más avanzada posible en materia de RSC, con un órgano específico, la Comisión de RSC en el seno del Consejo de Administración, que propondrá y ayudará al máximo órgano de gobierno a definir la estrategia y objetivos específicos en la materia.

Las principales líneas estratégicas de Banca Cívica, sobre las que se asientan los distintos planes de actuación, se basan en:

- Reforzamiento de la presencia en los mercados de origen.
- Consolidación del proceso de integración.
- Diversificación del negocio.
- Incremento de las ventas.
- Búsqueda de la rentabilidad ajustada al riesgo y de la eficiencia.
- Innovación tecnológica.
- Cultura corporativa basada en el modelo de Banca Cívica.
- Aplicación del nuevo modelo de crecimiento diferenciado a través de la unidad Cívica Redes en las zonas de expansión.

### Cómo medimos nuestra estrategia en RSC: Indicadores sintéticos de Banca Cívica

Los indicadores de la estrategia de Banca Cívica son muy relevantes para nuestra Entidad, por lo que se incluyen en el cuadro de mando de la Dirección y en los informes centrales de Dirección sobre la marcha estratégica del Banco.

La Banca Cívica se estructura en torno a los derechos de nuestros clientes. Así, presentamos también los indicadores que sintetizan su evolución incluyendo métricas de dimensión, de percepción, de resultados en la sociedad y de resultados en la empresa.

## Organización más avanzada en RSC

con un órgano específico, la Comisión de RSC en el seno del Consejo de Administración, que propondrá y ayudará al máximo órgano de gobierno a definir la estrategia y objetivos específicos en la materia.

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 2. Estrategia de sostenibilidad

LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DE BANCA CÍVICA	
	<b>Banca Cívica 2010</b>
<b>Derecho a elegir los proyectos sociales que quieres financiar</b>	
Importe ejecutado en 2010 en financiar proyectos sociales o en obra social <sup>6</sup>	93.492.000 €
Nº de elecciones realizadas por los clientes (sin Cajasol)	830.250
Nº de proyectos elegidos (sin Cajasol)	8.708
<b>Derecho a conocer cuánto gana Banca Cívica contigo</b>	
Cuentas Cívicas enviadas a los clientes (sólo aplica a Caja Navarra en 2010)	650.000
<b>Derecho a recibir rendición de cuentas de los proyectos</b>	
Nº de rendiciones presenciales de cuentas de proyectos a los clientes (sólo aplica a Caja Navarra en 2010)	2.552
<b>Derecho a participar como voluntario</b>	
Clientes que han hecho voluntariado a través de Banca Cívica (sólo aplica a Caja Navarra en 2010)	14.049
<b>Encuestas de satisfacción</b>	
Satisfacción de los clientes (sobre 10) (media ponderada con las 4 cajas)	7,75
Encuesta a clientes sobre grado de alineación de Banca Cívica con los ideales (no aplica a Cajasol)	6,88

<sup>6</sup> A cargo de los presupuestos de 2009: Caja Navarra distribuyó 36,46 millones de euros; CajaCanarias, 14,76; Caja de Burgos, 20,72; y Cajasol, 21,54.

### Objetivos más que económicos y de gestión 2011

OBJETIVOS DE GESTIÓN 2011
<b>7/10 de valoración</b> de los clientes
<b>75% de los clientes eligiendo</b> proyectos sociales: participación
<b>10.000 proyectos sociales</b> en parrilla para ser elegidos por los clientes
<b>75.000 nuevos clientes activos</b>
<b>100% de centralización</b> de los servicios centrales del banco
<b>100 personas en oficinas virtuales</b>



---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 2. Estrategia de sostenibilidad

### 2.2. Indicadores integrados: el desempeño comparado en el contexto de la sostenibilidad (GRI 1.2)

Banca Cívica es pionera en dar, como mejora voluntaria de su reporting, una completa tabla de indicadores que permiten comparar su desempeño con el del contexto de la sostenibilidad, en línea con uno de los principales retos en sostenibilidad señalado por los expertos<sup>8</sup>: los indicadores integrados. Sin embargo, las empresas no incluyen este tipo de información en su reporting de sostenibilidad y tampoco es requerido por la Guía GRI-G3.1.

Los indicadores integrados son los que permiten situar el desempeño y la información proporcionada por la empresa en el contexto de la sostenibilidad (comparación con ratios sectoriales, nacionales e internacionales), ya que no es lo mismo conocer los datos aislados de una empresa que contrastarlos con el desempeño de su sector o de su ámbito geográfico.

### Criterios para la selección de los indicadores integrados

Hemos seleccionado aquellos indicadores relevantes de los que existe información comparable. Se ha de tener en cuenta que no existen series de indicadores integrados generales comúnmente aceptadas y de la que se dispongan datos fiables con los que contextualizar la información de las empresas. Para aquellos indicadores sobre los que no disponemos de información externa comparable, reportamos la información en forma de ratios (por empleado, etc.) con su evolución anual en nuestra Entidad. Reportamos los indicadores integrados distribuidos en cuatro secciones: a) ratios comparativos con el sector; b) ratios comparativos con estudios nacionales; c) ratios comparativos con estudios internacionales; d) otros ratios.

## Pioneros y sostenibles

Banca Cívica es pionera en dar, como mejora voluntaria de su reporting, una completa tabla de indicadores que permiten comparar su desempeño con el del contexto de la sostenibilidad.

<sup>8</sup> Bebbington, Jan. 2007. "The future and challenges for sustainable development reporting". Ponencia presentada en la 6ª Reunión de Investigación en Contabilidad Social y Medioambiental / 6th Conference on Social and Environmental Accounting Research, 13-15 de septiembre.

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 2. Estrategia de sostenibilidad

A. RATIOS COMPARATIVOS CON EL SECTOR (CAJAS DE AHORROS)			
Indicador	Total BC 2010	Sector 2009 <sup>9</sup>	Sector 2008 <sup>10</sup>
Porcentaje del beneficio destinado a proyectos sociales	30,42%	26,9%	27,71%
Oficinas en municipios <10.000 habitantes (inclusión geográfica)	25%	25%	25%
Porcentaje contratos indefinidos	99%	96%	96%
Formación: horas por empleado	62,3 h	37 h <sup>11</sup>	36,1 h <sup>12</sup>
Distribución de empleados por sexo	Mujeres 43,1% Hombres 56,9%	Mujeres 43,7% Hombres 56,6%	Mujeres 43,4% Hombres 56,6%
Agua consumida por empleado	10,32 m <sup>3</sup>	14,66 m <sup>3</sup>	14,13 m <sup>3</sup>
Uso de papel reciclado por empleado	30,75 kg	10,17 kg	9,95 kg

<sup>9</sup> Fuente: Responsabilidad social corporativa de las cajas de ahorros. Memoria 2009 ([http://www.cajasdeahorros.es/pdf/rsc\\_2009\\_financiera.pdf](http://www.cajasdeahorros.es/pdf/rsc_2009_financiera.pdf), consultada el 13.05.2011), que es la última disponible en el momento de redacción de la presente Memoria RSC 2010 de Banca Cívica. <sup>10</sup> Fuente: Responsabilidad social corporativa de las cajas de ahorros. Memoria 2008. <sup>11</sup> 4.889.770 horas divididas entre 132.339 empleados= 37. Fuente: Responsabilidad social corporativa de las cajas de ahorros. Memoria 2009. <sup>12</sup> 4.867.267 horas divididas entre 134.867 empleados= 36,1. Fuente: Responsabilidad social corporativa de las cajas de ahorros. Memoria 2009.

B. RATIOS COMPARATIVOS CON ESTUDIOS NACIONALES: FORMACIÓN				
	Total Banca Cívica 2010	Sector financiero y seguros España 2009 <sup>13</sup>	Grandes empresas España 2009 <sup>14</sup>	Grandes empresas España 2008 <sup>15</sup>
Inversión anual en formación por trabajador	858 €	556 €	354 €	370 €
Nº horas de formación por trabajador	62 h	49 h	34 h	32 h

<sup>13</sup> Fuente: Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras (GREF). Encuesta GREF Sector Financiero, ejercicio 2009 (<http://www.gref.org/>), que es la última disponible, consultada el 27.06.2011. <sup>14</sup> Fuente: Fundación Élogos e IESE, s.a. El estado del arte de la Formación en España 2009 ([http://www.gref.org/nuevo/docs/estado\\_arte\\_formacion\\_elogos\\_170410.pdf](http://www.gref.org/nuevo/docs/estado_arte_formacion_elogos_170410.pdf)), que es el último estudio disponible. Consultado el 17.05.2011. <sup>15</sup> Fuente: "El estado del arte de la formación", en Capital Humano, 232, mayo 2009. Consultado el 03.05.2010.

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 2. Estrategia de sostenibilidad

**C. Ratios comparativos con estudios internacionales: inversión en proyectos sociales.** La inversión en proyectos sociales de Banca Cívica es, en media por empleado, 17 veces mayor que las de las empresas líderes mundiales, como se puede ver en la siguiente tabla:

C. RATIOS COMPARATIVOS CON ESTUDIOS INTERNACIONALES: INVERSIÓN EN PROYECTOS SOCIALES				
	Banca Cívica 2010	Empresas líderes mundiales 2009 <sup>16</sup>	Empresas líderes mundiales 2008 <sup>17</sup>	Empresas líderes mundiales 2007 <sup>18</sup>
<b>Inversión total en proyectos sociales</b>	58.672.000 € <sup>19</sup>	13.369.429 € <sup>20</sup> (\$19.260.000) <sup>20</sup>	18.588.825 € (\$25.950.000) <sup>22</sup>	15.976.372 € (\$23.530.000) <sup>23</sup>
<b>% de inversión en proyectos sociales respecto al Beneficio Antes de Impuestos</b>	34,34%	1,12%	1,23%	0,92%
<b>Media por empleado</b>	6.584 € (17,1 veces más que las empresas líderes mundiales)	386 € (\$556)	539 € (\$752)	441 € (\$650)

<sup>16</sup> D Fuente: Committee Encouraging Corporate Philanthropy. 2010. Giving in Numbers. (170 empresas líderes mundiales, incluyendo 61 empresas del Fortune 100) (<http://www.corporatephilanthropy.org>), consultado el 08.02.2011. Es el último informe disponible. <sup>17</sup>Fuente: Committee Encouraging Corporate Philanthropy. 2009. Giving in Numbers. (137 empresas líderes mundiales, incluyendo 55 empresas del Fortune 100) (<http://www.corporatephilanthropy.org>), consultado el 23.04.2010. <sup>18</sup> Fuente: Committee Encouraging Corporate Philanthropy. 2008. Giving in Numbers. (155 empresas líderes mundiales, incluyendo 69 empresas del Fortune 100) (<http://www.corporatephilanthropy.org>), consultado el 02.06.2009. <sup>19</sup> De los beneficios de 2010 para invertir en 2011. <sup>20</sup>Cambio 31.12.2009: 1€ = 1,4406 US \$ (fuente: <http://www.ecb.europa.eu/stats/eurofxref/eurofxref-hist.xml>, consultada el 08.02.2011). <sup>22</sup>Cambio 31.12.2008: 1 € = 1,396 US \$. <sup>23</sup>Cambio €//\$ el 31.12.2007: 1,4728.

### 2.3. El reporting de RSC en Banca Cívica (GRI 3.1 a 3.13 y 4.11)

Banca Cívica es el primer banco fruto del proceso de integración de las cajas de ahorros españolas en reportar sobre su triple balance (económico, ambiental y social), reflejando la importancia estratégica que la Entidad otorga al principio de transparencia y a la RSC como método de mejora de su competitividad y palanca de crecimiento.

Desde el primer momento del nacimiento de Banca Cívica, hemos organizado el reporting de sostenibilidad conforme a los más altos estándares nacionales e internacionales en la materia, enfrentándonos al importante reto técnico que supone: la integración de culturas corporativas diferentes, las fuentes de información distintas y dispersas, y la homogeneización de indicadores.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 2. Estrategia de sostenibilidad

Este primer reporte de RSC cobra mayor relevancia si tenemos en cuenta las diferentes fases del proceso de integración, que han implicado calendarios distintos de incorporación a la Entidad. Por este motivo, y dado que Cajasol se integró en Banca Cívica en diciembre de 2010, la información recogida en esta memoria relativa a la entidad, puede consultarse y ampliarse en su propia Memoria de RSC 2010 de Cajasol: ([www.cajasol.es/cajasol/pdf/institucional/memoriarsc2010/index.htm](http://www.cajasol.es/cajasol/pdf/institucional/memoriarsc2010/index.htm)), publicada de forma individual también en este año.

Este documento se ha realizado de acuerdo a las tendencias más avanzadas en reporte de la información de sostenibilidad, como son el responder completamente a todos los indicadores de la nueva Guía 3.1 del GRI publicada en marzo de 2011; la publicación por segundo año consecutivo del Cuadro Central de Indicadores de RSC de AECA; o la realización de este documento teniendo en cuenta la Guía ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Corporativa.

### Parámetros y perfil de la Memoria

Como es natural, al ser 2010 el año de fundación de Banca Cívica, ésta es la primera Memoria de RSC de la Entidad elaborada en formato GRI. Planteamos un ciclo de presentación de memorias de RSC anual, por lo que el principio de comparabilidad del desempeño entre ejercicios podrá aplicarse a partir del próximo año. En cualquier caso, tanto Caja Navarra, Caja de Burgos y Cajasol tienen una dilatada experiencia en realizar informes de sostenibilidad siguiendo los máximos niveles de aplicación de las Guías de Elaboración de Memorias de RSC del GRI (nivel de aplicación A+ third part and GRI checked); por ello, la mayor parte de indicadores se pueden comparar con los expuestos en este documento, consultando sus respectivas páginas web corporativas. No obstante, 2010 es el segundo año consecutivo que Banca Cívica reporta su Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC), pues ya reportó su CCI-RSC de 2009.

El perímetro de información lo compone tanto la actividad propia de Banca Cívica S.A., como la de las cuatro cajas de ahorros accionistas de Banca Cívica S.A., entre el uno de enero y el treinta y uno de diciembre de 2010, salvo que se señale algo diferente en el indicador correspondiente.

## Nueva Guía 3.1 del GRI

Banca Cívica es pionera en dar, como mejora voluntaria de su reporting, una completa tabla de indicadores que permiten comparar su desempeño con el del contexto de la sostenibilidad.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 2. Estrategia de sostenibilidad

### Alcance y cobertura de la Memoria

Los contenidos de la Memoria se han definido con el objetivo de cumplir al máximo nivel con:

- Las exigencias técnicas de los principales estándares internacionales en materia de reporting.
- Las preocupaciones, expectativas e intereses de los principales grupos de interés de Banca Cívica (los procesos para la determinación de la materialidad y el conocimiento de las inquietudes e intereses de estos grupos están explicados en el apartado 4 de esta Memoria, así como los resultados de los mismos).
- Un elevado nivel de autoexigencia en el reporting de acuerdo al principio de transparencia.

Con el fin de realizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Banca Cívica, nos hemos ceñido lo más ajustadamente posible a los *Principios de AA1000APS The AccountAbility Principles Standard (2008)* y de la nueva *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3.1 del GRI*; así como al documento *AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011 (Final Exposure Draft)* y al *Suplemento Sectorial para Servicios Financieros del GRI*. Los principios que nos han guiado son los siguientes:

**Principio Básico de Inclusividad [Inclusivity] (AA1000 2008).** La inclusividad se refiere a la participación de los grupos de interés de Banca Cívica en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad. La Memoria busca reflejar el compromiso que hemos adoptado con nuestros grupos de interés, quienes guían nuestras decisiones y objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad. Banca Cívica es transparencia y participación. Todo ello lo explicamos principalmente en los apartados 1, 2 y 4.

**Principio de Relevancia [Materiality] (AA1000 2008).** El Principio de Relevancia consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para Banca Cívica y sus grupos de interés. Un asunto relevante es un tema que influirá en las decisiones, acciones y desempeño de la Entidad o de sus grupos de interés. Tratamos de proporcionar la información que es relevante para nuestros grupos de interés así como para la propia Entidad. Para determinar qué es relevante o material contamos con importantes canales de diálogo abiertos con nuestros grupos de interés (ver apartado 4).

Para cualquier cuestión relativa a la memoria o a su contenido pueden solicitar información a través de la red de oficinas o consultar a:

### Área de RSC de Banca Cívica:

[rsc@bancacivica.es](mailto:rsc@bancacivica.es)  
[www.bancacivica.es](http://www.bancacivica.es)

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 2. Estrategia de sostenibilidad

Asimismo, la información que facilitamos con esta Memoria cubre y trata de responder a todos los indicadores expuestos en la nueva guía de elaboración G3.1 y en el Suplemento para el Sector de Servicios Financieros. Incluso, guiados por una política de absoluta transparencia, informamos sobre aquellos aspectos no exigidos por la Guía que consideramos que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y toma de decisiones de nuestros grupos de interés. Con el formato elegido, en el que con un orden lógico y sintético cercano al indicador-respuesta de GRI, contribuimos también a su materialidad, ya que cada lector, consultando el anexo del contenido GRI, al igual que en un balance contable, puede acudir con facilidad a las secciones del balance que considere más relevantes.

**Principio de Capacidad de Respuesta [Responsiveness] (AA1000 2008).** La Capacidad de Respuesta de Banca Cívica es la respuesta de la Entidad a los asuntos de sus grupos de interés que afectan a su desempeño en materia de sostenibilidad y se lleva a cabo a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés. Banca Cívica trata de atender y responder a las cuestiones que le plantean sus grupos de interés y este principio guía tanto toda su actuación como la elaboración de la presente Memoria. Ver apartado 4.

**Principios de exhaustividad, equilibrio, precisión, claridad y fiabilidad.** Informamos con precisión de los indicadores y aspectos materiales exigidos por el máximo nivel de aplicación de la Guía GRI G3.1 y del Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, así como a los indicadores del CCI-RSC, y hacemos una cobertura de la Memoria para que resulten suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Banca Cívica durante el periodo cubierto por la Memoria. Pretendemos informar con objetividad tanto de las informaciones positivas como de las negativas del desempeño de la Entidad, para que los grupos interesados puedan realizar una valoración objetiva y razonable de la misma.

La información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria han sido recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información. La memoria se somete a verificación externa independiente para que se compruebe la veracidad de sus contenidos y la aplicación que se ha hecho de los Principios para la

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 2. Estrategia de sostenibilidad

elaboración de memorias, a fin de que todos los grupos de interés tengan confianza en la misma. Dado que Banca Cívica está todavía en proceso de integración, se da el caso de que en determinadas tablas informativas se dispone todavía de información solo parcial, y en tales casos se ha indicado en el propio apartado.

### Documentos de referencia

Se han utilizado los siguientes documentos marcos, suplementos y protocolos sobre informes, la mayoría de ellos accesibles en Internet:

- **AccountAbility: AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011.** <http://www.accountability.org/images/content/3/6/362/AA1000SES%202010%20PRINT.PDF>
- **AccountAbility: AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS 2008).** <http://www.accountability.org/images/content/0/7/074/AA1000APS%202008.pdf>
- **AccountAbility: AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS 2008).** <http://www.accountability.org/images/content/0/5/056/AA1000AS%202008.pdf>
- **Global Reporting Initiative: Financial Services Sector Supplement (FSSS Final Version), 2008.** <http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54B51A96-FDD0-4E5C-9F13-FDC8C48AA209/4683/ReportingGuidelinesFinancialServices-SectorSuppleme.pdf>
- **Global Reporting Initiative: Gender & Reporting** <http://www.globalreporting.org/reportingframework/g31guidelines/genderandreporting.htm>
- **Global Reporting Initiative: Sustainability Reporting Guidelines (RG Version 3.1)** <http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/7DB67FFF-81EE-402F-A218-36940C883DD5/0/G31GuidelinesinclTechnicalProtocolFinal.pdf>
- **Guía internacional ISO 26000 sobre RSC.**
- **International Finance Corporation & Global Reporting Initiative: Embedding Gender in Sustainability Reporting. A Practitioner's Guide.** [http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/attachmentsbytitle/web\\_genderreporting\\_embeddinggender/\\$file/gri-ifc\\_full\\_gender.pdf](http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/attachmentsbytitle/web_genderreporting_embeddinggender/$file/gri-ifc_full_gender.pdf)
- **International Trade Union Confederation-ITUC. A Trade Union Guide to the GRI Sustainability Reporting Guidelines.** [http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/08-05-08\\_GRI\\_Guide.finalEN.pdf](http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/08-05-08_GRI_Guide.finalEN.pdf)

Por otra parte, en materia ambiental hemos seguido protocolos y factores de cálculo y conversión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 2. Estrategia de sostenibilidad

World Resources Institute (WRI) por recomendación del "Indicator Protocols Set: EN" Version 3.1 del GRI.

Para proporcionar la información, se han aplicado las técnicas habituales en la contabilidad y en los informes financieros. Asimismo, los principales sistemas de información internos están controlados por auditorías externas y por los servicios de auditoría interna de Banca Cívica y de sus Cajas Fundadoras.

### Verificación

La totalidad del reporting de RSC 2010 de Banca Cívica, compuesto por la Memoria de Responsabilidad Social y el CCI-RSC en XBRL, ha recibido la verificación externa independiente realizada por Ernst & Young según:

- La "Guía de Actuación sobre Trabajos de Revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa" del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España basada en la Norma ISAE 3000.
- Los principios y directrices establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, versión 3.1, del Global Reporting Initiative (GRI) y en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros del GRI.
- Los Principios AA1000APS The Accountability Principles Standard (2008).
- El modelo de CCI-RSC creado por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) en formato XBRL.

Han verificado tanto la estructura como el contenido de los documentos de reporting arriba mencionados, con un encargo de aseguramiento razonable según la Norma ISAE 3000 y alto según los Principios AA1000APS 2008. Además, las cuentas anuales de Banca Cívica se auditan anualmente por empresas externas independientes conforme a la legislación vigente y están sometidas permanentemente al control del Banco de España. Por otro lado, todos los sistemas de información internos están controlados por el servicio de auditoría interna.



### 3. Gobierno corporativo



---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 3. Gobierno corporativo

Banca Cívica ha trabajado de forma prioritaria en contar con un sistema de gobierno corporativo que oriente su estructura y funcionamiento en beneficio de la sociedad y de sus principales grupos de interés. En 2010 se han sentado las bases para alcanzar, en el momento de la admisión a negociación de los valores de Banca Cívica, los máximos estándares normativos de la legislación española y voluntarios en materia de gobierno corporativo.

Los accionistas, inversores y demás grupos de interés pueden encontrar toda la información y documentación relativa a esta materia y permanentemente actualizada en la web específica que Banca Cívica pone a su disposición: <http://inversores.bancacivica.com/gobierno-corporativo>, o en cualquiera de las oficinas de la red comercial.

### 3.1. Configuración jurídica de Banca Cívica y cambios relevantes en la propiedad (GRI 2.9)

Estructura temporal de la creación de Banca Cívica:

**7 de abril de 2010:** Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos suscriben un contrato de integración para la constitución de un grupo consolidable de entidades de crédito de base contractual, cuya entidad cabecera sería Banca Cívica (el "Contrato de Integración Inicial"), según lo previsto en el artículo 8.3.d) de la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros (la "Ley 13/1985"). De acuerdo con esta Ley, las cajas constituyeron una entidad financiera a la que se atribuyó la determinación, con carácter vinculante, de las políticas y estrategias de negocio así como los niveles y medidas de control interno y de gestión de riesgos, convirtiéndose en la entidad dominante del nuevo Grupo Banca Cívica y en la entidad responsable de cumplir en base consolidada los requerimientos regulatorios correspondientes.

**9 de junio de 2010:** Queda constituida la entidad con la denominación de Banca Cívica S.A.

**15 de junio de 2010:** Banca Cívica S.A. se inscribe en el Registro Mercantil de Madrid

**17 de junio de 2010:** La Entidad se inscribe en el Registro de Bancos y Banqueros del Banco de España.

# 7/4/2010

Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos suscriben un contrato de integración para la constitución de un grupo consolidable de entidades de crédito de base contractual, cuya entidad cabecera sería Banca Cívica.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

---

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 3. Gobierno corporativo

**14 de julio de 2010:** Una vez cumplidas todas las condiciones suspensivas que establecía el Contrato de Integración Inicial quedó constituido el nuevo Grupo Banca Cívica.

**10 de diciembre de 2010:** El Grupo Banca Cívica se amplía por la incorporación de Cajasol, que se hizo efectiva mediante una adenda al Contrato de Integración Inicial. Una vez cumplidas las condiciones suspensivas a las que quedó sujeta la adenda al Contrato de Integración Inicial, el Grupo Banca Cívica queda definitivamente configurado y cierra el año 2010 con la estructura de socios ya descrita en apartados anteriores: Caja Navarra (29,1%), Cajasol (29,1%), CajaCanarias (21,3%) y Caja de Burgos (20,5%).

### 3.2. Estructura y composición de los órganos de gobierno (GRI 4.1 a 4.4, 4.6)

El órgano que tiene encomendadas las facultades de administración y supervisión de la Sociedad es el Consejo de Administración. Es competente para adoptar acuerdos sobre cualquier asunto que no esté atribuido por la Ley o los Estatutos Sociales a la Junta General.

Para el cumplimiento de sus fines, el Consejo contaba con los siguientes órganos delegados: la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

**Consejo de Administración.** Compuesto inicialmente por 13 miembros, de los cuales 5 fueron designados a propuesta de Caja Navarra, 4 designados a propuesta de CajaCanarias y 4 designados a propuesta de Caja de Burgos.

**Comisión Ejecutiva.** Este órgano estuvo compuesto en 2010 por 7 miembros. De los cuales 3 miembros fueron propuestos por Caja Navarra, 2 por CajaCanarias, y Caja de Burgos propuso otros 2.

**Comisión de Auditoría y Cumplimiento.** Formada por 3 miembros dominicales propuestos por las Entidades.

**Comisión de Nombramientos y Retribuciones.** Formado por 3 miembros dominicales propuestos por las Entidades.

# 10/12/2010

El Grupo Banca Cívica queda definitivamente configurado y cierra el año 2010 con la estructura de socios ya descrita en apartados anteriores: Caja Navarra (29,1%), Cajasol (29,1%), CajaCanarias (21,3%) y Caja de Burgos (20,5%).

---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

### 3. Gobierno corporativo

Con la incorporación de Cajasol, el diez de diciembre se amplió y modificó el Consejo de Administración hasta los veinte miembros, de los cuales 2 eran independientes y 4 consejeros ejecutivos del Banco.

Banca Cívica S.A. durante el año 2011 está desarrollando un proceso de segregación del negocio bancario desde las Cajas socios a Banca Cívica con el fin de facilitar su salida a Bolsa. En este contexto, estaba previsto modificar la composición de los órganos de gobierno para adaptarlos a las mejores prácticas de gobierno corporativo, según las siguientes premisas recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno:

- Reducir el número de miembros del Consejo.
- Aumentar el número de consejeros independientes en el Consejo de Administración.
- Aumentar el número de consejeros independientes en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y en la de Nombramientos y Retribuciones

Estos objetivos han sido cumplidos y se han introducido en el nuevo Reglamento del Consejo de Administración [http://inversores.bancacivica.com/sites/default/files/bancacivica\\_s\\_a\\_-reglamento\\_del\\_consejo.pdf](http://inversores.bancacivica.com/sites/default/files/bancacivica_s_a_-reglamento_del_consejo.pdf) aprobado en junio de 2011, documento que junto a los Estatutos Sociales [http://inversores.bancacivica.com/sites/default/files/banca\\_civica\\_s\\_a\\_-\\_estatutos\\_sociales\\_1.pdf](http://inversores.bancacivica.com/sites/default/files/banca_civica_s_a_-_estatutos_sociales_1.pdf) regula el funcionamiento de este Órgano de Gobierno: se ha reducido el número de consejeros a 15, de los cuales dos son ejecutivos, ocho son consejeros externos dominicales, y cinco consejeros externos independientes (uno de los cuales tomará posesión de su cargo en febrero de 2012, una vez finalizado su compromiso con otra entidad). La clasificación quedaría de la siguiente forma:

- **Consejeros Externos Independientes:** Aquellos que se designan en atención a sus condiciones personales y profesionales, pueden desempeñar su funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad, sus accionistas o sus directivos.
- **Consejeros Externos Dominicales:** Aquellos que posean una participación accionarial superior o igual a la que se considere legalmente significativa o que hubieran sido designados por su condición de accionistas o quienes representen a los accionistas.
- **Consejeros Ejecutivos:** Aquellos que desempeñan funciones de alta dirección o sean empleados de la Sociedad o de otra sociedad del Grupo al que ésta pertenezca.

Es asimismo destacable el objetivo de creación de una Comisión específica de RSC dentro del Consejo, durante el año 2011, que se unirá al resto de los órganos entre los que se distribuyen las funciones del sistema de gobierno corporativo, que son: la Junta Ge-

## Código Unificado de Buen Gobierno

- Reducir el número de miembros del Consejo.
- Aumentar el número de consejeros independientes en el Consejo de Administración.
- Aumentar el número de consejeros independientes en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y en la de Nombramientos y Retribuciones.

---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

### 3. Gobierno corporativo

neral de Accionistas, el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, y la mencionada Comisión de Responsabilidad Social.

Mediante la creación de la Comisión de RSC en el seno del Consejo de Administración, Banca Cívica se situará a la vanguardia dentro de las tendencias más avanzadas de gestión de la RSC en los órganos de gobierno de las empresas cotizadas. Esta nueva estructura organizativa está enfocada a fomentar la participación de todos los grupos de interés de la organización, evitando o solucionando, en su caso, los conflictos que pudieran producirse entre ellos.

#### El régimen de copresidencia

El Grupo cuenta con una estructura basada en la coexistencia de dos copresidentes (Antonio Pulido y Enrique Goñi) con responsabilidades perfectamente diferenciadas en los Estatutos de la Sociedad, con la siguiente distribución de responsabilidades:

- **Antonio Pulido** asume los cargos de Presidente del Consejo de Administración, Presidente de la Junta General de Accionistas, Vicepresidente de la Comisión Ejecutiva y Presidente y Consejero Delegado de la corporación empresarial del Grupo.
- **Enrique Goñi** asume los cargos de Vicepresidente Primero del Consejo de Administración, Presidente de la Comisión Ejecutiva, Consejero Delegado, Presidente del Comité de Dirección y Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación Empresarial.

La regulación relativa al régimen de copresidencia puede encontrarse, de manera actualizada, en los artículos 48 y siguientes de los Estatutos Sociales [http://inversores.bancacivica.com/sites/default/files/banca\\_civica\\_s\\_a\\_-\\_estatutos\\_sociales\\_1.pdf](http://inversores.bancacivica.com/sites/default/files/banca_civica_s_a_-_estatutos_sociales_1.pdf) que rigen la Sociedad.

#### Posibles conflictos de intereses

Los mecanismos para detectar y regular los posibles conflictos de intereses de Consejeros se encuentran regulados en el Reglamento del Consejo de la Sociedad. En particular, este reglamento establece los deberes generales de los Consejeros de comunicar al Consejo cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad. En caso de conflicto, el consejero afectado se abstendrá de intervenir en los acuerdos o decisiones relativos a la operación a la que el conflicto se refiere.

## Banca Cívica, vanguardia en RSC

Mediante la creación de la Comisión de RSC en el seno del Consejo de Administración, Banca Cívica se situará a la vanguardia dentro de las tendencias más avanzadas de gestión de la RSC en los órganos de gobierno de las empresas cotizadas.

---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

### 3. Gobierno corporativo

#### 3.3. Labor de identificación, supervisión y gestión del desempeño social, ambiental y económico en Banca Cívica

(GRI 4.5, 4.7, 4.9, 4.10)

El Consejero Delegado de Banca Cívica, con la colaboración de la Alta Dirección del banco y bajo la supervisión del Consejo de Administración, desempeña la función de dirección ordinaria y permanente de la Entidad, asumiendo la ejecución de todos los acuerdos del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva y, en su caso, de la Junta General, lo que comprende la gestión de las políticas económicas, ambientales y sociales que se pudieran adoptar en Banca Cívica.

En el periodo de elaboración de este documento, la identificación y gestión de oportunidades y riesgos relacionados con la sostenibilidad ambiental y social y la propuesta de adherencia a estándares en estos ámbitos ha correspondido al Departamento de Responsabilidad Social Corporativa, que orgánicamente se encuadra dentro del Área de Inversión Social, Innovación y RSC de la Entidad, bajo el mandato directo de Presidencia dentro de la Alta Dirección del banco.

El Reglamento del Consejo atribuye como una función de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la de evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios para los miembros del Consejo y definir, en consecuencia, las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, evaluando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien su cometido. Asimismo, el Reglamento del Consejo establece entre las funciones del mismo la evaluación periódica de la calidad y eficiencia del funcionamiento del propio Consejo y de sus comisiones internas, a partir del informe anual que éstas emitan, así como, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la evaluación periódica del desempeño de sus funciones por el presidente y el consejero delegado.

Cualquier tipo de información relativa a las retribuciones devengadas en el ejercicio, u otros aspectos relevantes en materia de gobierno corporativo (como el nexo entre retribución y sostenibilidad), pueden ser consultados en el Informe **Anual de Gobierno Corporativo 2010** <http://inversores.bancacivica.com/gobierno-corporativo/informes> de Banca Cívica.





#### 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés



---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

### 4.1. Introducción

(GRI 4.14, 4.15, 4.16)

Los dos principios inspiradores de la estrategia de Banca Cívica, la transparencia y la participación, se basan en la inclusión y participación de los grupos de interés como factor clave en el modelo de innovación. Por tanto, Banca Cívica basa su estrategia en una orientación a los grupos de interés, según los tres principios de la AA1000APS 2008: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.

El modelo Banca Cívica consiste en conciliar y alinear los objetivos de los grupos de interés (clientes, empleados del banco, entidades sociales, administraciones públicas, proveedores, expertos, comunidad académica y sociedad en general), de tal forma que la búsqueda y la consecución por parte de cada grupo de interés de sus propios objetivos contribuya al impulso de los objetivos del resto de grupos.

- Las entidades sociales necesitan financiación para desarrollar sus actividades, por lo que presentan proyectos a Banca Cívica para que puedan ser elegidos por los clientes.
- Los ciudadanos, clientes actuales o nuevos clientes eligen los proyectos sociales a los que ayudar con una parte del beneficio que generan en la Entidad.
- Los empleados de Banca Cívica ofrecen apoyo a las entidades sociales para que presenten sus proyectos y para que convezan a sus entornos de influencia (asociados, beneficiarios, familiares) de que participen y ayuden a financiar su entidad social.
- Banca Cívica busca asegurar el crecimiento armónico de sus empleados en la empresa (formación, flexibilidad, conciliación, libertad), como medio de mejora de la competitividad empresarial.
- Banca Cívica crece con los ciudadanos que se hacen nuevos clientes, bien directamente o por la prescripción de una entidad social. A su vez, mejora la vinculación y fidelidad de sus clientes, y por tanto su rentabilidad, al dotar de trascendencia social a sus relaciones financieras.





---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

- Los proveedores son colaboradores estratégicos del negocio, garantizando su viabilidad, competitividad y la mejora continua mediante un sistema de licitación objetivo y justo, y se perfilan como socios en sostenibilidad al cumplir y difundir el compromiso con los principios adoptados por Banca Cívica como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

- La colaboración con las Administraciones Públicas, como legítimos representantes de la sociedad, es parte del interés público de los fines estatutarios de las cajas fundadoras de Banca Cívica.

- La interacción con expertos y comunidad académica, a través de sus estudios, opiniones públicas, aportaciones formales e informales, impulsan que Banca Cívica sea considerada como Entidad de referencia en innovación social y financiera.

- La Sociedad es beneficiaria de una importante parte de los beneficios anuales de la Entidad, que se invierten para el desarrollo de la Comunidad a través de diferentes vías y programas, y cuyos principales agentes sociales están representados en los Órganos de Gobierno de las cajas de ahorro que forman Banca Cívica.

Tras la creación y consolidación de Banca Cívica en el año 2010, corresponde como tarea básica de la Comisión de RSC del Consejo de Administración, proponer e impulsar la política de Responsabilidad Social Corporativa, incluyendo el modelo de identificación, diálogo e interacción con los grupos de interés de la entidad.

### 4.2. Diálogo y participación de los grupos de interés

(GRI 4.16, 4,17)

De nuestro diálogo constante con los grupos de interés hemos detectado los aspectos que conforman sus principales expectativas y necesidades. En este apartado veremos cómo hemos respondido a través de las herramientas de participación que hemos dispuesto para ellos.

Es destacable la interacción mantenida con los clientes de las tres Cajas de Ahorros que inicialmente formaron Banca Cívica (Caja Navarra, CajaCanarias y Caja



---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

de Burgos), y los “focus groups” mantenidos por Cajasol con representantes de los grupos de interés para conocer su opinión sobre la actividad de la Entidad en general y de la RSC en particular (más información en el apartado 3 de la Memoria de RSC 2010 de Cajasol)

### 4.2.1 Construyendo Banca Cívica con los clientes

Banca Cívica sustenta su estrategia en la interacción permanente con los clientes y en fomentar su participación para construir comunidad. Por eso, desde el momento de la creación del Banco en junio de 2010, se han realizado acciones específicas con ellos para escuchar sus inquietudes y propuestas y construir conjuntamente la banca que ellos quieren.

#### Elección de proyectos sociales

Las 830.250 elecciones de los clientes de Banca Cívica que participaron en 2010 en la iniciativa ‘Tú eliges: tú decides’ (en Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos, ya que Cajasol se incorporó en diciembre de 2010) contribuyeron a configurar el destino de una parte muy relevante de la Obra Social a distribuir en 2011.

No obstante, la decisión de los clientes sobre el destino de la Obra Social se va a aplicar en el Banco de forma progresiva para suavizar la ruptura que supone con la fórmula anterior de financiación de proyectos sociales. En 2010, las decisiones de los clientes de Caja Navarra sí configuraron el 100% de la distribución de la Obra Social, mientras que en CajaCanarias y Caja de Burgos lo hicieron en una parte importante. En 2011, Banca Cívica al completo entregará a los proyectos elegidos por sus clientes una parte de sus beneficios.

Los clientes decidieron en 2010 apoyar un total de 8.708 proyectos, entre los que se distribuirán 28.044.650 euros de la Obra Social de 2011. Agrupando los proyectos por grandes líneas, la síntesis de la elección de los clientes se muestra en la tabla de la página siguiente.

# 8.708 proyectos sociales

Los clientes decidieron en 2010 apoyar un total de 8.708 proyectos, entre los que se distribuirán 28.044.650 euros de la Obra Social de 2011.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

<b>Elección de proyectos sociales por los clientes 2010</b>	<b>Total Banca Cívica</b>	<b>Caja Navarra</b>	<b>CajaCanarias</b>	<b>Caja de Burgos</b>
Discapacidad y asistencia	26%	22%	24%	39%
Bienestar, deporte y ocio	21,5%	22%	25%	17,5%
Cultura y educación	12,5%	9%	16%	20%
Necesidades básicas	11%	10%	21%	2%
Cooperación internacional	11%	16%	3%	4,5%
Conservación del patrimonio	6%	8%	1%	5%
Investigación	5%	6,5%	1%	4%
Medio ambiente	4%	4%	4%	3%
Empleo y emprendedores	2%	1,5%	4%	1%
Todos los proyectos	1%	1%	0%	4%
<b>Total elecciones</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Encuestas a clientes/opinión pública

Grado de satisfacción de los clientes de Banca Cívica:

<b>Encuestas de calidad percibida. Año 2010</b>	<b>Grupo Banca Cívica<sup>24</sup></b>	<b>Caja Navarra</b>	<b>CajaCanarias</b>	<b>Caja de Burgos</b>	<b>Cajasol</b>
Cientes: encuesta de satisfacción (sobre 10)	7,75	6,91	8,46	7,96	7,66

Estudio IQUOS-STIGA de Análisis de Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. <sup>24</sup> Media aritmética de las cuatro cajas de ahorros que forman Banca Cívica.

El estudio EQUOS-STIGA de Análisis de Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias se lleva a cabo mediante la técnica de mystery shopping (pseudocompras), consistente en evaluar la atención a potenciales clientes, sin que la persona comercial lo sepa. Mide las siguientes cuestiones: aspectos físicos, rapidez, trato, explicación de productos y actuación comercial. Los resultados principales del año 2010 fueron los siguientes:

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

RESULTADOS PRINCIPALES					
Estudio EQUOS-STIGA	Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Nº de puesto en el ranking	14/23	18/90	62/90	31/90	60/90
Puntuación alcanzada (sobre 10) <sup>25</sup>	5,99	6,53	5,56	6,12	5,52

### Encuestas de alineación de Banca Cívica con sus ideales

Entre el 17 de noviembre y el 17 de diciembre de 2010 se realizó la primera "Encuesta de Ideales" de Banca Cívica (ver los Ideales en el apartado 2 sobre Estrategia) a 19.400 clientes de Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos<sup>26</sup>. Esta encuesta es el termómetro que nos permite medir cómo perciben nuestros clientes nuestra diferenciación y nos ayuda a focalizar los esfuerzos para implantar Banca Cívica en la relación con los mismos:

<sup>25</sup>Media nacional (sobre 10): 6,11. <sup>26</sup>Cajasol se integró en Banca Cívica en diciembre de 2010.

PARTICULARES			
	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos
Idealista	6,71	6,34	6,69
Evolutiva	6,67	6,61	6,81
Responsable	6,37	6,44	6,54
Inteligente	6,73	6,59	6,90
Transformadora	6,57	6,39	6,67
Biológica	7,56	7,63	7,66
Divertida	7,03	6,93	7,12
Holística	6,98	6,80	7,14
Sensible	6,97	6,87	7,14
Creativa	6,59	6,44	6,75
Buena	6,89	6,84	7,06
Multicultural	7,36	7,36	7,43
<b>Promedio, grado de alineación con los ideales (sobre 10)</b>	<b>6,87</b>	<b>6,77</b>	<b>6,99</b>

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

#### 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

EMPRESAS	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos
Idealista	6,98	7,23	6,99
Evolutiva	6,68	7,19	6,68
Responsable	6,36	6,89	6,37
Inteligente	6,78	7,29	6,78
Transformadora	6,35	6,66	6,35
Biológica	7,10	7,37	7,11
Divertida	6,51	6,87	6,52
Holística	6,11	6,72	6,12
Sensible	6,71	7,16	6,71
Creativa	6,54	6,82	6,55
Buena	6,79	7,18	6,79
Multicultural	6,64	7,00	6,64
<b>Promedio, grado de alineación con los ideales (sobre 10)</b>	<b>6,63</b>	<b>7,03</b>	<b>6,63</b>

#### Servicio de Atención al Cliente (SAC):

Los clientes tienen a su disposición el Servicio de Atención al Cliente para que, entre otras cosas, se dé cauce formal a sus sugerencias, quejas o reclamaciones:

<sup>27</sup> Número de reclamaciones resueltas con impacto económico.

2010	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Quejas, sugerencias o reclamaciones recibidas	6.890	1.368	513	1.214	3.795
Quejas, sugerencias o reclamaciones admitidas a trámite	6.821	1.364	509	1.214	3.734
Quejas, sugerencias o reclamaciones resueltas a favor del cliente	3.738	934	238	946	1.620 <sup>27</sup>
Importe indemnizado (en euros)	1.222.723	128.771	110.462	320.328	663.162

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

### Servicio de Desarrollo Lingüístico

El idioma es un aspecto importante en la relación de una entidad con sus clientes y, dado que Banca Cívica opera en comunidades como Navarra, el País Vasco o Cataluña que tienen idiomas propios cooficiales además del castellano, es importante que los clientes puedan elegir su idioma de comunicación con la Entidad, así como operar en la web o en la banca electrónica en el idioma que deseen. Caja Navarra tenía ya implantado un completo sistema de elección de idioma por sus clientes y está previsto que se vaya implantando progresivamente al conjunto de Banca Cívica conforme los desarrollos organizativos e informáticos lo permitan. Asimismo, todas las cajas de Banca Cívica utilizan, en un formato u otro, idiomas internacionales de comunicación con sus clientes, tales como el inglés, francés o alemán.

Idiomas de comunicación elegidos por los clientes, además del castellano	2010	2009	2008
Euskera	7.111	7.038	6.947
Bilingüe euskera+castellano	12.068	8.343	6.588
Catalán	46.150	44.613	44.078

Otros canales y aspectos relevantes de interacción con los clientes:

### En Caja Navarra

#### Voluntariado de los clientes.

Participar activamente y ser voluntario en los proyectos elegidos es uno de los derechos de los clientes de Banca Cívica, cuyo ejercicio se materializa principalmente a través de las entidades sociales que presentan proyectos sociales y solicitudes de plazas de voluntariado por medio de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'.

Caja Navarra	
Plazas de voluntariado cubiertas	26.057
Nº total de clientes voluntarios	14.049
Horas de voluntariado	347.366

QUE JO PUGUI DECIDIR L'OBRA SOCIAL

Amb la teva veu hem creat Banca Cívica, l'única entitat que et doni quant benefici obté amb tu i tu decideixes a quins projectes socials destinar una part d'aquests diners.

BANCA CÍVICA

Són els teus diners i tu decideixes

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

### Encuestas específicas a clientes sobre Memoria de RSC y el conocimiento de la RSC de Caja Navarra:

Por cuarto año consecutivo, en 2010 se realizó una encuesta específica a los clientes sobre el conocimiento de la RSC de Caja Navarra. Se efectuó a 1.702 clientes de diversas zonas geográficas, por muestreo aleatorio simple, estratificado por tipo de cliente y zona. Los resultados fueron los siguientes:

¿Conoces que Caja Navarra elabora una memoria anual de RSC? ¿La has leído?	2010	2009	2008
Sí, la he leído completa	2%	1%	1%
Sí, pero no la he leído con detalle	39%	34%	8%
Sí, pero no la he leído	16%	15%	6%
Sí, pero no he sabido encontrarla	1%	1%	1%
No, no la conozco	42%	49%	84%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

¿Qué aspectos te parece que debieran ser tratados especialmente en la Memoria de RSC? (respuesta múltiple)	2010	2009	2008
Acción social	51%	67%	35%
Desempeño ambiental	38%	60%	32%
Desempeño económico	40%	52%	31%
Visión estratégica en materia social y ambiental	30%	63%	35%
Perfil de la organización	1%	34%	23%
Gobierno corporativo	1%	32%	18%
Diálogo y participación de los clientes, empleados, proveedores y sociedad	10%	51%	27%
Relación con sus empleados	14%	31%	21%
Otros (sin precisar)	20%	23%	11%

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

¿Qué actuaciones de Caja Navarra conocen los clientes en materia de RSC? (respuesta múltiple)	2010	2009	2008
'Tú eliges: tú decides'	96%	83%	91%
Viálogos	11%	28%	24%
Finanzas cívicas	20%	25%	18%
Transparencia	1%	8%	23%
Actuaciones de acción social	3%	44%	33%
Diálogo con empleados, clientes y sociedad	2%	11%	17%
Sostenibilidad y medio ambiente	3%	39%	24%
Existencia de productos y servicios de carácter social o ambiental	1%	38%	23%
Relación de Caja Navarra con sus empleados	0%	9%	16%
Relacionadas con proveedores	0%	7%	8%
Adhesión al Pacto Mundial u otras iniciativas de referencia	0%	6%	7%
Otros	3%	4%	3%

### En CajaCanarias

CajaCanarias pregunta cada mes a una muestra representativa de sus clientes, de forma que todas las oficinas queden cubiertas y puedan saber cómo es percibido su trabajo. Con los resultados se realizan informes ejecutivos que se comunican a todos los empleados, con la indicación de las tendencias respecto al mes anterior y al objetivo del año. Anualmente se premia a las oficinas con mejores resultados de valoración y evolución en función del tamaño de las oficinas.

### En Caja de Burgos

Caja de Burgos realiza encuestas de satisfacción de manera continua a lo largo de todo el año. En 2010 entrevistó a 6.830 clientes de manera directa y los resultados arrojaron una nota de satisfacción de los clientes con sus oficinas de 8,26 sobre 10. La media de satisfacción con la Caja fue del 7,96.



#### Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

### En Cajasol

De los encuentros celebrados en noviembre de 2010 con representantes de los clientes, se puso de manifiesto la mejora de la Memoria de RSC en el último año en cuanto a claridad de los contenidos, y especialmente, con la elaboración de un resumen de la misma. Asimismo, se ha valorado también como muy positivo el nuevo apartado de RSC habilitado en la web corporativa [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es).

Cuestiones surgidas en cajasol en el diálogo con el grupo de interés de los clientes:

Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Observaciones realizadas por la entidad
Oficinas	En general, se considera que la imagen de la oficina es buena.	En algunas oficinas aún existen barreras arquitectónicas.	Se trata de oficinas antiguas (antes de 1992) en las que no es posible, por problemas técnicos, resolver esta situación. En las demás oficinas se cumple esta demanda.
		En determinadas fechas se crean colas en las oficinas.	En las oficinas con mayor asistencia de clientes se ha instalado un sistema de gestión de colas y máquinas de autoservicio. Se está potenciando el uso de canales no presenciales (cajeros, banca electrónica, móvil y banca telefónica).
Personal	El empleado tiene un trato cercano y genera confianza.		
Comisiones		Se considera que las comisiones cobradas son altas respecto a la competencia.	Están en línea con el mercado.
Fusiones	Se valoran positivamente, aunque pueden afectar a la identificación del cliente con "su caja".	Normalmente durante el proceso de integración se generan incidencias operativas.	La entidad trata de evitar dichas incidencias operativas, si bien, cuando se producen, se gestionan con la mayor urgencia.
			La campaña de comunicación sobre la integración en Banca Cívica se va a lanzar en 2011, al haberse iniciado el proceso en el mes de diciembre.

Cuestiones de los clientes de Cajasol sobre la forma y el contenido de la Memoria RSC 2010, del resumen de la Memoria y de la información sobre RSC publicada en la página web de Cajasol:

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

Conclusiones sobre el contenido y la forma de la Memoria RSC	Información adicional en la Memoria RSC 2010 de Cajasol
Se valora que se ha incorporado la mayoría de las conclusiones del pasado ejercicio	---
La Memoria RSC es demasiado extensa	Epígrafe 0. Indicaciones para la lectura de la Memoria
Se requiere una mejor explicación sobre los indicadores GRI	Epígrafe 0. Indicaciones para la lectura de la Memoria// Anexo I.
Dar mayor difusión a la publicación de la Memoria	<a href="http://www.cajasol.es">www.cajasol.es</a> // <a href="http://www.bancacivica.es">www.bancacivica.es</a>
Ofrecer más información sobre la Obra Social	Ver epígrafe 9
Aportar información sobre la seguridad de las inversiones de los clientes.	Ver epígrafe 7.8
Explicar la integración en Banca Cívica	Ver epígrafe 1.3
Detallar el Plan de Igualdad aprobado por la Entidad	Ver epígrafe 5.5

Conclusiones sobre el contenido y la forma del Resumen de la Memoria RSC
Se valora muy positivamente
Debe incorporarse un índice
No hacer un resumen que exponga sólo datos. Explicar brevemente los enfoques de gestión.

Conclusiones sobre el contenido y la forma de la web	Información adicional en la Memoria RSC de Cajasol
Se valora muy positivamente la sección RSC en la web	<a href="http://www.cajasol.es">www.cajasol.es</a> // sección "Conoce Cajasol" // RSC
Dificultad para encontrar la información sobre RSC en la web	Es fácil con la función de búsqueda

### 4.2.2. Construyendo Banca Cívica con los empleados

En todas las cajas de origen de Banca Cívica, la plantilla cuenta con representación directa a través de sus representantes sindicales en el Consejo de Administración y en los órganos de gobierno corporativo. Las relaciones laborales están, del mismo modo, totalmente regladas. Puede ampliarse información a este respecto en el apartado 6. "Dimensión Social", de éste documento.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

Las Cajas de Ahorros que forman Banca Cívica ya tenían sistemas avanzados de participación de los empleados para canalizar la innovación interna, y a escala global se han establecido las bases para el desarrollo del Modelo de Innovación mediante la preparación de un canal permanente de participación para todos los profesionales de Banca Cívica, que verá la luz próximamente.

### Sistemas de participación de los empleados:

En 2010, un total de 1.959 empleados se han involucrado con la compañía y, a través de los diferentes sistemas de participación, han expuesto sus ideas de mejora o de innovación, han contribuido a implantar o hacer más eficaces procesos ya existentes y a atender mejor las necesidades de los clientes:

Sistemas de participación 2010	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Número de empleados participantes	1.959	789	347	225	598

### Voluntariado de empleados

En 2010, un total de 636 empleados hicieron voluntariado corporativo, bien participando en proyectos enmarcados dentro de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' o en otro tipo de proyectos de voluntariado corporativo.

2010	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Nº empleados voluntarios	636	225	106	145	160

4.2.3. Otros canales y aspectos relevantes de interacción con los empleados:

### En Caja Navarra

#### Encuesta de clima laboral

Se realizó en 2010 la encuesta de clima laboral que, sobre un índice de 10, mide el nivel de satisfacción de los empleados de Caja Navarra respecto a su situación laboral, personal y familiar.

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

Clima laboral	2010	2009 <sup>28</sup>	2008
Encuesta de ideales (clima laboral)	7,62	--	7,94

<sup>28</sup> En 2008 se decidió que la encuesta tuviera una periodicidad bienal.

### Encuestas específica a los empleados sobre la Memoria de RSC

En 2010, por cuarto año consecutivo desde 2007, Caja Navarra realizó una encuesta a sus empleados acerca de la Memoria de RSC y de la RSC de la Entidad. Se hizo sobre una muestra de 125 empleados segmentados por edad, sexo y zona de trabajo. Los resultados fueron los siguientes:

¿Conoces que Caja Navarra elabora una Memoria anual de RSC? ¿La has leído?	2010	2009	2008
Sí, la he leído completa	5%	5%	6%
Sí, pero no la he leído con detalle	36%	38%	43%
Sí, pero no la he leído	45%	42%	35%
Sí, pero no he sabido encontrarla	9%	7%	10%
No, no la conozco	5%	8%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

¿Qué aspectos te parece que debieran ser tratados especialmente en la Memoria de RSC de CAN? (respuesta múltiple)	2010	2009	2008
Acción social CAN	66%	73%	67%
Visión estratégica de CAN en materia social y ambiental	66%	65%	64%
Diálogo y participación de los clientes, empleados, proveedores y sociedad en general	62%	58%	65%
Relación de CAN con sus empleados	42%	42%	44%
Perfil de la organización	30%	34%	24%
<b>Gobierno corporativo</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>21%</b>
<b>Otros</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

### En Cajasol

Cuestiones surgidas en Cajasol en el diálogo con los empleados:

Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Observaciones
<b>Instalaciones físicas.</b>	En general, se considera que las instalaciones son adecuadas para trabajar.	En algunas oficinas, los puestos de trabajo están demasiado juntos y no existen salas para reuniones.	
		Los Servicios Centrales están repartidos entre varios edificios.	En la intranet hay un sistema de localización de los puestos y funciones de la entidad.
<b>Condiciones laborales.</b>	Se valoran positivamente.		
<b>Comunicación.</b>	Se valora positivamente la existencia de múltiples canales de comunicación.	Algunas veces se recibe antes la información desde fuentes distintas a las de la propia entidad.	
<b>Evaluación del desempeño, formación y promoción.</b>	Se valora la existencia de la evaluación del desempeño.	Las evaluaciones tienen un componente subjetivo.	El sistema de evaluación incorpora mecanismos para reducir la subjetividad de los resultados.
	La formación es amplia y su acceso es universal.	Normalmente la formación se imparte por las tardes.	La formación es voluntaria cuando es en horario de tarde. Se potencia la formación no presencial.
	Existe la posibilidad de promocionar a través de oposiciones, con criterios objetivos.	La promoción de la mujer es menor cuando no se basa en procedimientos objetivos.	En el Plan de Acción positiva existen medidas orientadas a resolver esta situación.
<b>Igualdad de oportunidades y conciliación.</b>	Se valora la existencia del Plan de Acción Positiva y de las medidas de conciliación.		
<b>Productos y servicios de la Caja.</b>	La oferta de productos y servicios es adecuada y el trato con la clientela es cercano y cordial.		
<b>Impacto ambiental.</b>	Se valora la política ambiental de la Caja.	Se requiere mayor información y concienciación en materia ambiental.	A lo largo del año, se han realizado varias acciones.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

### Construyendo Banca Cívica con las entidades sociales

La estrategia diferencial de Banca Cívica convierte a las entidades sociales en prescriptoras de la Entidad y en aliadas en la búsqueda de potenciales clientes, y contribuye sustancialmente en la vinculación y rentabilidad de los clientes actuales. Ha sido reconocida internacionalmente por Universidades y Escuelas de Negocio de todo el mundo y ha sido objeto de estudio en Harvard, Wharton, Columbia, Georgetown, Stern, George Washington, George Mason, IPADE (México), Freie Universität Berlin, IE, IESE y ESADE, entre otras.

**Los 8.708 proyectos presentados por entidades sociales a Banca Cívica en 2010** (sin contar a Cajasol, por su incorporación posterior en diciembre) tomados en conjunto y clasificados según la temática, constituyen una muestra de primer nivel de cuáles son las materias que consideran más importantes. Su análisis supone una clara radiografía de las tendencias de la acción social en España vistas por sus entidades protagonistas:

Número total de proyectos presentados por las entidades sociales 2010	
Bienestar, deporte y tiempo libre	2.482
Cultura y educación	1.751
Discapacidad y asistencia	1.445
Necesidades básicas	986
Cooperación internacional	790
Conservación del patrimonio	399
Medio ambiente	341
Investigación	286
Empleo y emprendedores	225
Total	8.708



<sup>28</sup> En 2008 se decidió que la encuesta tuviera una periodicidad bienal.

<sup>29</sup> Para ampliar información sobre las cuestiones planteadas por la interacción con el grupo de interés 'organizaciones sociales' de Cajasol, consultar el apartado 3 de la [Memoria de RSC 2010 de Cajasol](#).

Carta de presidencia

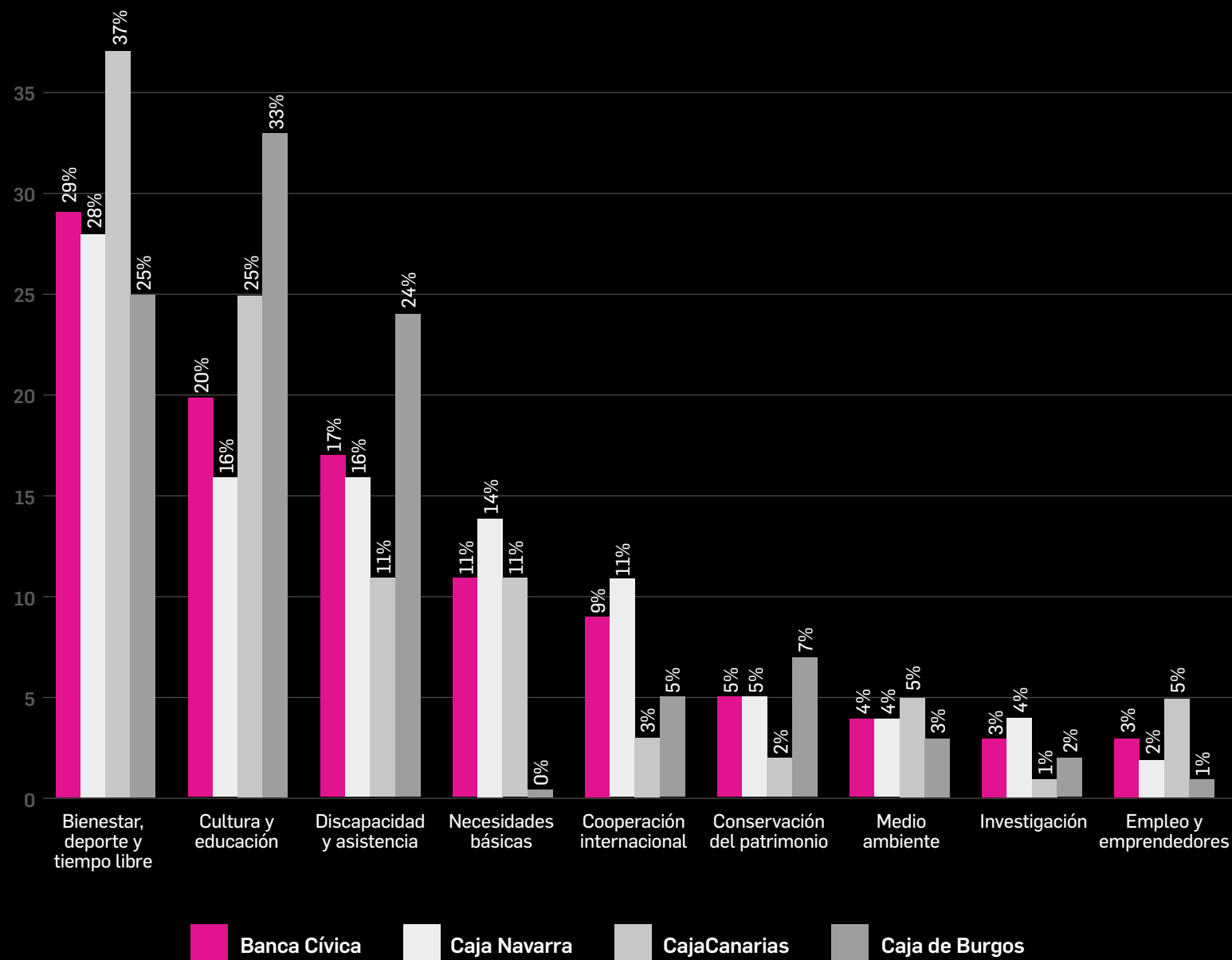
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

### Proyectos presentados por las entidades sociales en 2010



## Carta de presidencia

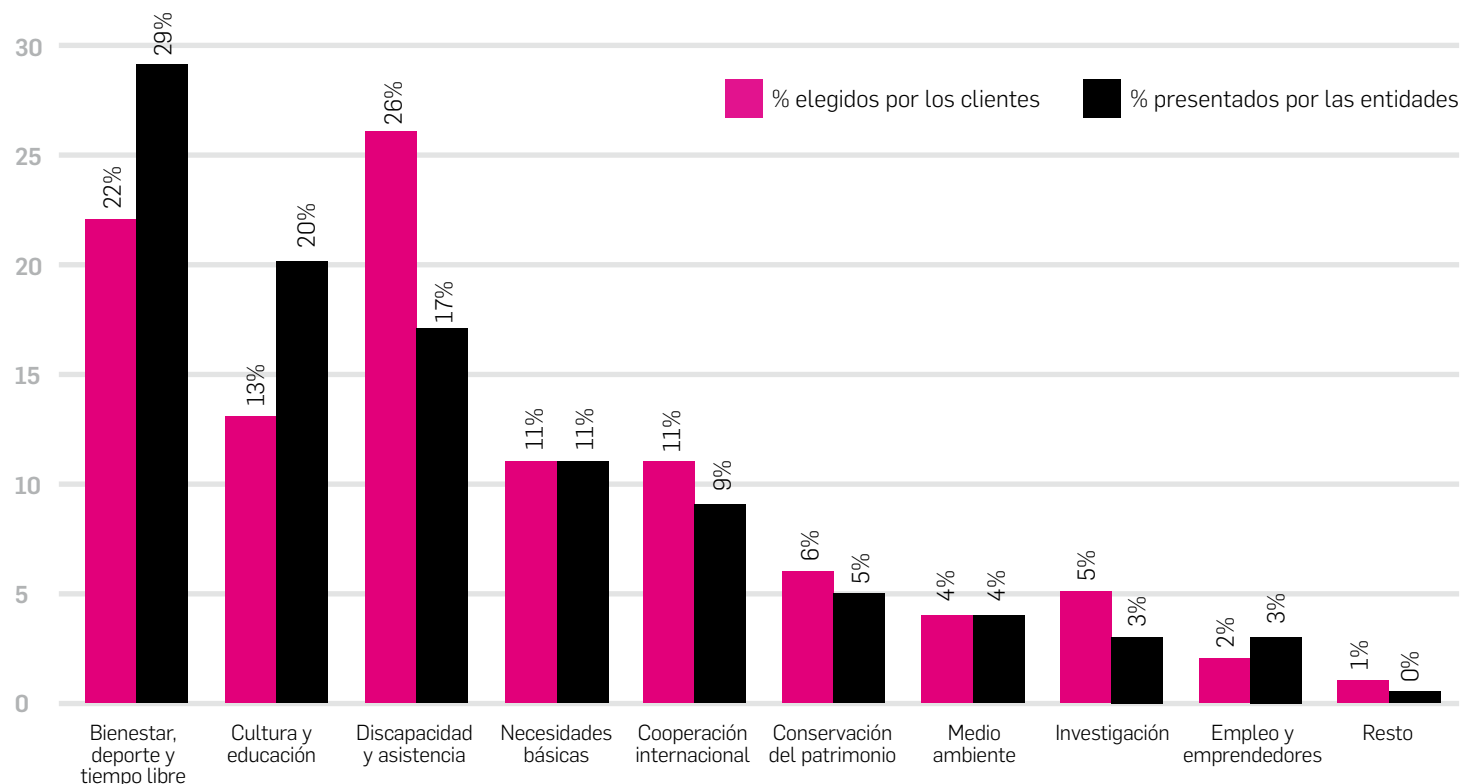
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

### Diferentes tendencias sociales según los clientes o según las entidades sociales



Si comparamos las tendencias sociales mostradas por los clientes a través de sus elecciones y las mostradas por las entidades sociales a través de los proyectos que presentaron, vemos que sólo hay diferencias notables en las líneas de "Discapacidad y asistencia", "Bienestar, deporte y tiempo libre" y "Cultura y educación". Éstas reflejan un volumen dispar de elecciones de clientes y proyectos presentados.

### Puntos de encuentro

Banca Cívica organiza eventos solidarios y festivos donde las entidades sociales participantes en 'Tú eliges: tú decides' dan a conocer sus proyectos y sus causas,



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

los programas ya realizados, los planes en curso y los objetivos fijados, con el fin de conseguir el apoyo solidario de los ciudadanos. Durante el año 2010 se celebraron Puntos de Encuentro en Las Palmas de Gran Canaria, Logroño, Madrid, San Sebastián, Valladolid y Zaragoza, con una participación aproximada de 69.000 personas.

2010	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos
Número de Puntos de Encuentro	6	4	1	1
Asistencia aproximada a los Puntos de Encuentro	69.000	53.000	10.000	6.000

### 4.2.4. Construyendo Banca Cívica con los proveedores

Desde que Banca Cívica opera con personalidad jurídica propia, y siguiendo las mejoras prácticas que ya ejercían la totalidad de las cajas de ahorros fundadoras, se ha incluido en todos los contratos suscritos por la entidad cláusulas relativas a la defensa del medio ambiente y al cumplimiento y difusión de los principios éticos y sociales que promueve el Pacto Mundial. Asimismo, ya se está trabajando en un nuevo modelo de homologación y contratación de proveedores que de manera unificada permita objetivar el desempeño de los proveedores en base a parámetros cuantitativos y cualitativos, entre ellos de RSC.

### En Cajasol

Cuestiones surgidas en Cajasol en el diálogo con el grupo de interés proveedores:

Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Observaciones
<b>Relaciones comerciales</b>	Valoración positiva	Se ha burocratizado la gestión de pedidos.	La normalización de la homologación de proveedores puede haber generado la sensación de que se ha burocratizado el trámite.



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

<b>Valoración de la RSC</b>	Importante efecto tractor de grandes empresas y administraciones públicas para que los proveedores asuman la RSC	La gestión de la RSC genera gastos.	Una parte importante de lo que se invierte en gestión de RSC tiene un retorno a veces intangible.
<b>Obra Social</b>	Valoración positiva	Es necesario mejorar la comunicación en Obra Social	En un estudio de mercado realizado por la consultora STIGA, la notoriedad de la Obra Social de Cajasol alcanza una puntuación de 7,8 sobre 10.
<b>Valoración de relaciones como cliente</b>	Buen trato y servicio	El coste de los servicios es considerado alto.	Está en línea con el mercado.
<b>Fusiones</b>	Se valoran bien al generar tamaño y nuevas oportunidades de negocio	La información recibida desde la Entidad se considera escasa	La campaña de comunicación sobre la integración en Banca Cívica se va a lanzar en 2011, al haberse iniciado el proceso en el mes de diciembre
		Posibilidad de que se deje de contratar al proveedor local	Las cajas que participan en Banca Cívica van a seguir apoyando a las empresas locales de su zona de actuación.

### 4.2.5. Interacción con otros grupos de interés

Banca Cívica es un proyecto sólido y con futuro que ha sido impulsado por las Entidades Fundadoras y Administraciones Públicas de sus cajas de origen, con presencia directa en los órganos de gobierno de las cajas que forman la Entidad.

El diálogo y la comunicación con el mundo académico es constante y fluido, a través de la presencia de Banca Cívica o sus cajas de origen en múltiples foros organizados o coordinados por universidades. También, Banca Cívica celebró en 2010 la quinta edición del think factory "Saviálogos, encuentros con el saber", que contó con la participación de 60 personalidades del mundo de la economía, empresa, ciencia y universidad. Los temas abordados fueron: "Nueva economía, nuevas finanzas", "Cómo serán las empresas del futuro", "¿Del centro del mundo a la periferia?", "Perspectivas de la economía digital", "El nuevo paradigma educativo", "Retos para la generación líquida" y "Cómo gobernar los riesgos globales cuando los instrumentos son locales". Además de las colaboraciones con universidades que mantiene Banca Cívica, su modelo estratégico es o ha sido objeto de estudio en escuelas de negocio o centros universitarios como Harvard, Columbia Business

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

School, Georgetown University (Washington D.C.), Wharton, University of Michigan, EAE, ESADE, IE, IESE, Master El Mundo-Universidad Carlos III, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Navarra, Universidad de Valencia o Universidad Jaume I, entre otras.

Todos los asuntos indicados en los puntos anteriores se pueden considerar como frutos del diálogo con la sociedad en un sentido amplio. La sociedad en su conjunto está representada por los agentes sociales presentes en sus órganos de gobierno (ver estatutos sociales de las cajas en sus páginas corporativas) y por los más de cuatro millones de clientes del Banco, que son fiel reflejo de su diversidad y pluralidad. Asimismo, los clientes son quienes han decidido una parte importante del destino de los más de 58,7 millones de euros que Banca Cívica ha destinado a la comunidad en 2010 a través de los proyectos sociales que se ejecutarán en 2011.

### Los ciudadanos nos dice cómo quiere que sea su banca: realización de los “Espacios en Blanco” de Banca Cívica

Durante el año 2010, se realizó una gira por 16 ciudades españolas en las que se instalaron “Espacios en Blanco” para que la ciudadanía respondiera a la pregunta “¿Cómo quieres que sea tu banca?”. Estos eventos contaron con la participación de más de 72.000 personas y cerca de 11.000 fueron encuestados. Se trata de la mayor encuesta presencial hecha sobre banca y ha arrojado una esclarecedora sentencia: el 54% de los encuestados quieren otra banca: más social, más transparente, más honrada, dinámica y positiva, que tenga en cuenta al cliente y que demuestre nuevos valores más acordes con las exigencias de nuestro tiempo.

¿Qué le pides a tu banco?	Principales inquietudes (respuestas no inducidas)
Mejor servicio	1.154
Beneficios sociales y ayudas	940
Facilidad de préstamos / hipotecas	940
Menos gastos y comisiones	888
Orientada al cliente	626

---

#### Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

#### 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés

Clara / transparente	<b>597</b>
Seguridad financiera	<b>492</b>
Más honrada	<b>405</b>
Más promociones	<b>382</b>
Sencilla	<b>254</b>
Más respetuosa y menos intrusiva	<b>230</b>
Global	<b>178</b>
Que se adapte al momento y piense en el futuro	<b>177</b>
Ecológica	<b>121</b>
Alegre y positiva	<b>108</b>
Otras	<b>690</b>



5. Dimensión económica

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 5. Dimensión económica

### 5.1. Impacto económico de las actividades: valor económico directo generado y distribuido a la sociedad (GRI EC1)

Banca Cívica es la Entidad resultante de un proceso de integración que se ha formalizado, en diversas fases, a lo largo de los ejercicios de 2010 y de 2011. Como resultado de esas fases diferentes, las cuentas anuales consolidadas y auditadas del ejercicio 2010 de Banca Cívica recogen el desempeño desde el 17 de junio hasta el 31 de diciembre de 2010, y sin incluir a Cajasol (ver la Cuenta de Pérdidas y Ganancias en el Anexo III). Por tanto, el siguiente cuadro ha de ser necesariamente parcial, pero puede ampliarse con lo publicado en el apartado económico de la Memoria de RSC 2010.

Banca Cívica 2010 <sup>30</sup>	
<b>Valor económico generado [= ingresos]</b>	<b>835.995.000 €</b>
<b>Valor económico distribuido</b> (sin contar las aportaciones económicas a la comunidad)	<b>667.009.000 €</b>
Otros gastos generales de administración	103.791.000 €
Comisiones pagadas	13.552.000 €
Gastos de personal	168.944.000 €
Intereses y cargas asimiladas	376.293.000 €
Impuesto sobre beneficios	4.429.000 €
Beneficio antes de impuestos	50.833.000 €
Beneficio después de impuestos	46.404.000 €

#### El dividendo social de Banca Cívica

Las aportaciones económicas de Banca Cívica a la comunidad del ejercicio 2010 (destinadas a proyectos sociales en 2011), extraídas del beneficio total (año 2010 completo y con las cuatro cajas), ascienden a 58.712.000 €.

<sup>30</sup> Fuente: Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada de Banca Cívica S.A. y entidades dependientes correspondiente al ejercicio comprendido entre el 17 de junio y el 31 de diciembre de 2010: Caja Navarra, CajaCanarias, Caja de Burgos y BC individual.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 5. Dimensión económica

<b>Banca Cívica 2010</b>	
<b>Total de aportaciones a la comunidad</b>	<b>58.672.000 €</b>
Caja Navarra	18.390.000 €
CajaCanarias	11.200.000 €
Caja de Burgos	10.510.000 €
Cajasol	18.572.000 €

En relación con las cuentas, las aportaciones económicas a la comunidad suponen el 34,34% del beneficio antes de impuestos (BAI), y el 32,77% del beneficio después de impuestos (BDI). Una parte importante de las aportaciones económicas a la comunidad se va a realizar en base a la elección de los clientes, que en 2010 han decidido distribuir la obra social según puede verse en el cuadro explicativo del apartado "4.2.1 Construyendo Banca Cívica con los clientes".

Este dividendo social, característica diferencial de las cajas de ahorro, es estratégico también en la nueva Entidad Banca Cívica, ya que el modelo de negocio se basa en la transparencia (los clientes conocen cuánto gana Banca Cívica con ellos) y la participación (deciden qué proyectos sociales apoyar con el beneficio que generan en la entidad).

En este sentido, los 93,49 millones de euros distribuidos por las diferentes obras sociales y fundaciones de las cajas que componen Banca Cívica han beneficiado a casi 13 millones de personas durante el año 2010.

<b>Banca Cívica 2010</b>	
<b>Número de personas beneficiarias de las aportaciones económicas a la comunidad</b>	
Caja Navarra	2.802.355
CajaCanarias	884.618
Caja de Burgos	1.351.830
Cajasol	7.953.722
<b>Total de beneficiarios</b>	<b>12.992.525</b>



Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 5. Dimensión económica

### 5.2. El impacto económico indirecto de Banca Cívica (EC4, EC6, EC8, EC9)

Banca Cívica busca que los impactos indirectos como resultado de sus actividades sean los más positivos posibles para las comunidades donde opera, contribuyendo de esta manera a fomentar el ahorro de la comunidad y a generar inversión en la misma. A este respecto, Banca Cívica juega un importante papel en el desarrollo económico español a través también de las compras a proveedores. Recordamos que todos los pliegos de los concursos de contratación incluyen cláusulas de ética empresarial que los proveedores se comprometen a respetar y cláusulas de compromiso con los Principios del Pacto Mundial.

Total Banca Cívica 2010 <sup>31</sup>	
Gasto proveedores locales (españoles)	415.896.362 €
Gasto total proveedores	453.855.476 €
% Gasto proveedores locales (españoles)	91,64%

#### Otros impactos económicos indirectos

Inversiones en infraestructuras para el servicio público (en euros)	Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Centros de asistencia social	7.629.613	2.875.912	873.300	3.384.000	496.700
Centros de cultura	6.210.801	0	2.203.900	2.978.000	1.029.800
Centros de educación	7.061.030	130.230	2.293.000	1.414.000	3.223.800
Centros de investigación y desarrollo	22.261	12.261	0	0	10.000
Centros de medio ambiente	1.194.032	35.032	0	1.159.000	0
Centros de patrimonio histórico	2.033.782	1.161.581	138.600	664.000	70.200
Centros de sanidad	393.963	266.962	127.500	0	0
Centros de tiempo libre	5.774.876	128.475	1.585.500	3.488.300	573.100
<b>TOTAL</b>	<b>30.323.254 €</b>	<b>4.610.453€</b>	<b>7.221.900 €</b>	<b>13.087.300 €</b>	<b>5.403.600 €</b>

<sup>31</sup> Gasto de proveedores de Caja Navarra, CajaCanarias, Caja de Burgos y Cajasol en 2010. Sin datos de BC individual, aunque en 2010 fue testimonial la compra a proveedores.



Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS

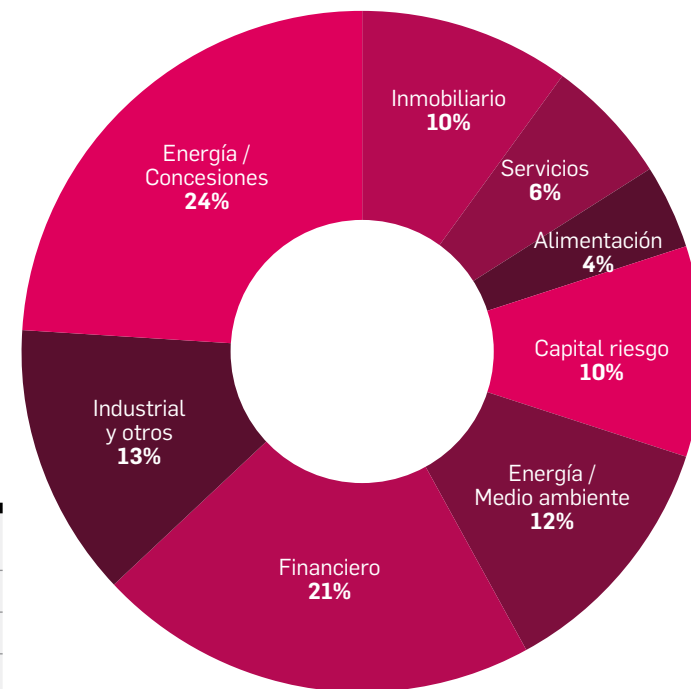
- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

5. Dimensión económica

**Cartera industrial de Banca Cívica, empresas participadas** <sup>32</sup>

A continuación, exponemos un gráfico con la distribución, según volumen de inversión y sectores, de la cartera de empresas participadas por Banca Cívica, ya que la composición de dicha cartera tiene un significativo impacto económico directo e indirecto. Mostramos el Top 10 de empresas participadas, y el porcentaje que Banca Cívica posee en cada una de ellas. Estas 10 empresas suponen el 52% del total de la cartera industrial del Grupo.

Participada	Sector	%
Ahorro Corporacion S.A.	Financiero	12,11
AlestisAerospace S.L.	Industrial y otros	21,8
Caser CIA.Seg. y reaseg. S.A	Financiero	11,71
Gecal Renovables, S.A.	Energía / Medio ambiente	16,26
Grupo Antolin Irausa, S.A.	Industrial y otros	13,72
Grupo Guascor, S.L.	Energía / Medio ambiente	13,8
Grupo Hoteles Playa, S.A.	Servicios	20
Grupo Isolux Corsan, S.A.	Ingeniería / Concesiones	25,76
Grupo T-Solar, S.A.	Energía / Medio ambiente	20,78
Mecalux, S.A.	Industrial y otros	7,87



<sup>32</sup> Datos de cartera a 31/12/2010. <sup>33</sup> Se entiende por "relevante interés social y medioambiental", aquellas actividades cuya finalidad trasciende el propio negocio y ofrece servicios beneficiosos para la vida de las personas o para el medioambiente (investigación, desarrollo e innovación o su fomento, formación, promoción de servicios sociales, culturales y promoción y desarrollo de proyectos empresariales e infraestructuras).

Destacan, por su relevante interés social y medioambiental<sup>33</sup>, las siguientes empresas de nuestra cartera:

Razón Social	% part.	Sector	Actividad
Decanos Servicios y Residencia de Mayores S.A.	3,75%	Servicios	Asistencia y servicios para niños, jóvenes disminuidos físicos y ancianos en centros residenciales. Organización, gestión, explotación, promoción y asesoramiento de complejos y centros de atención a personas mayores, así como de servicios asistenciales y sanitarios a personas mayores.

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS
I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 5. Dimensión económica

Razón Social	% part.	Sector	Actividad
Cultivos Vegetales In Vitro de Tenerife S.A.	49%	Alimentación	Producción de plantas, esquejes, bulbos y semillas por técnicas tradicionales o técnicas de cultivos in vitro, saneando el material vegetal para obtener plantas libres de bacterias y virus. Difusión técnica y de trabajos desarrollados en el ámbito de la Sociedad.
Instituto Tecnológico de Energías Renovables, S.A. (ITER)	8,17%	Energía / Medio Ambiente	Creado para cubrir la necesidad de iniciar un nuevo campo de investigación en las islas con el que contribuir a reducir la dependencia exterior de abastecimiento energético y permitir un desarrollo más limpio y sostenible en las mismas.
Sociedad para el Desarrollo de Canarias S.A. (SODECAN)	12,29%	Industrial	Promover el desarrollo económico y especialmente industrial de Canarias mediante la realización de estudios, asesoramiento, promoción de inversiones, financiación, y toda actividad de apoyo tendente al impulso del tejido industrial canario.
Acciona Solar, S.A.	25%	Energía / Medio Ambiente	Instalación y montaje de paneles solares.
Autovía del Camino, S.A.	10,91%	Ingeniería / Concesiones	Gestión de autopistas.
Sociedad Concesionaria Canal de Navarra, S.A.	35%	Ingeniería / Concesiones	Ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones para cumplimiento al contrato de cesión.
Canaliza energía S.L.	50%	Energía / Medio Ambiente	Promoción, gestión y explotación de plantas de producción de energía eléctrica y otros productos energéticos.
UTE CIMA	10%	Servicios	Consecución y desarrollo de nuevos métodos de diagnóstico precoz, procedimientos terapéuticos o complejos farmacológicos que contribuyan a la curación de enfermedades humanas.
Grupo T-Solar, S.A.	20,78%	Energía / Medio Ambiente	Todo tipo de actividades relacionadas con la generación y transformación de energías renovables.
Centro de Diagnóstico Radiológico de Navarra, S.L.	33,33%	Industrial y otros	Intermediación y asesoramiento en cualquier tipo de exploración radiológica o médica para el diagnóstico de patologías en general.
Grupo NATURENER, S.L.	7,52%	Energía / Medio Ambiente	La producción y venta de energía eléctrica mediante cualquier sistema apto para producirla, así como la prestación a terceros o a las administraciones públicas de servicios relacionados con las mismas.
Fluidra, S.A.	8%	Energía / Medio Ambiente	Sociedad dedicada al desarrollo de aplicaciones para el uso sostenible del agua. La compañía ofrece soluciones para la conservación, conducción, tratamiento y disfrute del agua.
IDIFARMA Desarrollo Farmacéutico, S.L.	13,33%	Industrial y otros	Fabricación y comercialización de medicamentos, I+D, análisis físico-químicos, servicios relacionados con la gestión de registros sanitarios.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 5. Dimensión económica

Razón Social	% part.	Sector	Actividad
3P Biopharmaceuticals, S.L.	5,63%	Industrial y otros	Investigación, desarrollo, producción y comercialización de sustancias y compuestos de origen biotecnológico en grado farmacéutico.
Estudios Informes Navarra, S.L.	40%	Servicios	Prestación de servicios relacionados con el estudio, asesoramiento, y la planificación.
Parque de la Naturaleza, S.A.	17,86%	Servicios	Planificación y explotación de instalaciones de ocio.
Termaeuropa, S.A.	19,99%	Servicios	Gestionar hoteles, restaurantes, balnearios y establecimientos termales; la realización de estudios de mercado, de viabilidad de empresas; así como la comercialización de inmuebles.
TAIGA Inversiones Eólicas, S.L.	12,05%	Capital Riesgo	Creación de valor para sus inversores a través de un acceso sencillo al sector de las energías renovables en Polonia.
YSIOS Biofund I, S.C.R.	14,45%	Capital Riesgo	Gestión de fondos capital-riesgo que invierten en el sector biotecnológico.
Gas Navarra, S.A.	10%	Energía / Medio Ambiente	Actividades de distribución y transporte secundario de gas natural y la distribución y venta de gases licuados del petróleo por canalización.
Hispaenergy del Cerrato, S.L.	28,38%	Energía / Medio Ambiente	Construcción y explotación de plantas de biodiesel.
GECAL Renovables, S.A.	16,26%	Energía / Medio Ambiente	Desarrollo de nuevas energías renovables.
Inversiones ALARIS, S.L.	66,66%	Servicios	Sociedad tenedora de acciones del grupo AMMA, dedicado al cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad, o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía.
Centro Europeo de Empresas e Innovación de Castilla y León	0,35%	Servicios	Promoción y desarrollo de proyectos empresariales, e impulso del I+D en Castilla y León.
EOLIA Renovables de Inversiones, S.C.R., S.A.	2,07%	Capital Riesgo	Gestión de fondos capital riesgo que invierten en el sector de las energías renovables eólicas.
ISDABE (Inversión social docente del ahorro benéfico español), S.A.	9,08%	Servicios	Explotación de residencia de descanso para empleados y clientes de Cajas de Ahorros Confederadas.
MISTRAL Biocombustibles de Inversiones, S.C.R., S.A.	3,18%	Capital Riesgo	Gestión de fondos capital-riesgo que invierten en el sector de los biocombustibles.
Nuevo Hospital de Burgos, S.A.	8%	Ingeniería / Concesiones	Sociedad concesionaria que construye, equipa, y explota los servicios no sanitarios del nuevo hospital de Burgos.
Agua y Gestión de Servicios Ambientales, S.A.	26,70%	Infraestructura	La gestión de recursos hídricos y de cualquiera de los servicios relacionados con dichos recursos y su ciclo integral en cualquiera de sus fases.
Andalucía Económica, S.A.	11,11%	TME	Edición revista económica.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 5. Dimensión económica

Razón Social	% part.	Sector	Actividad
Besana Portal Agrario, S.A.	17%	TME	Actividades de apoyo a la Agricultura y Pesca a través de Portal de internet.
Cartuja 93, S.A.	17,30%	Institucional	Promoción y realización de actividades en cumplimiento del proyecto Cartuja 93.
Club Deportivo de Baloncesto Sevilla, SAD	99,99%	Ocio y Cultura	Promoción y desarrollo actividades deportivas.
Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, S.A.	62,80%	Ocio y Cultura	Formación en hostelería.
Eurocei, Centro Europeo de Empresas de Innovación	46%	Servicios	Creación, captación y desarrollo de proyectos empresariales.
Fresas Nuevos Materiales, S.A.	14,50%	I+D+i	Investigación biotecnológica.
Fundación Andaluza de Investigación y Desarrollo	Patronazgo	I+D+i	Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación.
Fundación ARO	Patronazgo	Ocio y Cultura	Promoción del baloncesto.
Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía	Patronazgo	I+D+i	Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación.
Fundación Vitalia	Patronazgo	I+D+i	La Fundación se circunscribe a las personas mayores, discapacitadas y/o con necesidad de asistencia.
Global, Gestión y Calidad, S.L.	60%	Servicios	Formación y promoción de actividades encaminadas a la mejora de la calidad en las empresas e instituciones.
Iniciativas Leader Sierra Aracena y Picos de Aroche, S.A.	12,70%	Institucional	Fomento del desarrollo local.
MFAO, Sociedad Rectora del Mercado de Futuros del Aceite de Oliva, S.A.	7,84%	Financiero	Organización Mercado de Futuros del Aceite de Oliva.
Parque Científico Tecnológico de Córdoba, S.L.	35,49%	Infraestructuras	Promoción de Parque Tecnológico en Córdoba.
Parque Científico y Tecnológico de Huelva, S.A.	15%	Infraestructuras	Promoción de Parque Tecnológico en Huelva.
Red de Villas Turísticas de Andalucía, S.A.	11%	Institucional	Desarrollo turismo rural en Andalucía.
Sadiel S.A	20%	Servicios	Tecnología de la información.
Sevisur Logística, S.A.	15%	Infraestructuras	Urbanización, construcción y explotación de edificaciones destinadas a actividades logísticas en el Puerto de Sevilla.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 5. Dimensión económica

Razón Social	% part.	Sector	Actividad
Sociedad de Gestión e Inversión en Infraestructuras Turísticas de Córdoba, S.A.	18%	Institucional	La promoción del establecimiento de actividades empresariales que posibiliten el desarrollo y la consolidación de las potencialidades turísticas de la provincia de Córdoba.
Vitalia Bahía, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de personas de la tercera edad.
Vitalia Costasol, S.L.	50%	Servicios	El cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad.
Vitalia Mairena, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía.
Vitalia Rinconada, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía.
Vitalia Sur, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía.

Con motivo de la integración de las diversas participaciones industriales de las Cajas fundadoras de Banca Cívica, la entidad está llevando a cabo actualmente una profunda revisión del Manual de Procedimientos de Inversión de nuestras participaciones industriales, un proceso en el que la adopción de criterios de Inversión Socialmente Responsables en sintonía con nuestra apuesta estratégica, cobra especial relevancia y en el que se analizarán todas las inversiones actuales.

### Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Informamos en este apartado de las ayudas económicas recibidas por Banca Cívica (a través de Caja Navarra, CajaCanarias, Caja de Burgos y Cajasol) en el año 2010, por el impacto económico que suponen.

- Ayudas financieras directas de Gobiernos: no las hubo en 2010<sup>34</sup>.
- Ayudas financieras indirectas

<sup>34</sup> Existe también un hecho posterior al ejercicio 2010 que se está reportando en esta Memoria: las ayudas del Estado a través del FROB a Banca Cívica, que se han recibido en 2011 y que fueron solicitadas en 2010. En sí, dado que se han recibido en 2011, corresponde informar de ellas en la Memoria RSC 2011

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 5. Dimensión económica

<b>Ayudas financieras indirectas 2010</b>	<b>Total Banca Cívica</b>
Emisiones avaladas de deuda o bonos, a través del Programa de Garantías del Gobierno de España	1.994.000.000 €
Otras ayudas indirectas	346.902 €
<b>Total</b>	<b>1.994.346.902 €</b>



6. Dimensión social

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión Social

### 6.1. Banca Cívica y derechos humanos: comprometidos en todos los ámbitos de actividad (HR1 a HR8, HR10, HR11, SO1 a SO8)

#### 6.1.1 Nuestro compromiso con los derechos humanos

Banca Cívica garantiza y promueve el máximo respeto a los derechos humanos en cualquier aspecto de su política, estrategia y estructura organizativa. Desarrolla sus actividades en un marco normativo (el español) en el que el estricto cumplimiento de la normativa aplicable y el Acuerdo Laboral y los Convenios Colectivos vigentes en la entidad o entidades fundadoras garantizan los derechos laborales de sus trabajadores, y persigue el máximo cumplimiento de los derechos humanos en la cadena de suministro. En este sentido, asume como mínimos en su actuación el más estricto cumplimiento de la legislación vigente y de los estándares internacionales más elevados en la materia.

En 2010, y recogiendo el testigo de todas sus cajas de origen como firmantes (e incluso como socios fundadores en España de la Asociación Española del Pacto Mundial), Banca Cívica ha formalizado su adhesión como Entidad firmante de los Diez Principios del Pacto Mundial para la promoción de los derechos humanos y laborales, la defensa del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. El compromiso se extiende desde la política y estrategia corporativas hasta el día a día de sus operaciones.

Otra forma de apoyo a los derechos humanos se realiza a través de los proyectos sociales, tanto de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' como del resto de líneas que apoyan las cajas fundadoras de Banca Cívica, y que permiten la atención de los sectores más desfavorecidos de la sociedad que pueden ser objeto de vulneración de derechos (ver capítulos 4 y 5).

Del mismo modo, Banca Cívica ha sido una de las primeras entidades españolas en adherirse en 2010 a los "Principios para el Empoderamiento de la Mujer", una iniciativa promovida por el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Mediante esta adhesión, Banca Cívica manifiesta su compromiso para promover la igualdad de género; tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo (respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación); velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajado-



## Los Diez Principios del Pacto Mundial

Banca Cívica ha formalizado su adhesión como Entidad firmante de los Diez Principios del Pacto Mundial para la promoción de los derechos humanos y laborales, la defensa del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.



Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

res; promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres; llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del fortalecimiento de las mujeres; promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias; y evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género. Somos conscientes de que nos queda camino por recorrer en este ámbito, pero en el corto-medio plazo, se van a desarrollar iniciativas que extiendan a Banca Cívica las mejores prácticas de las cajas de origen en esta materia.

### 6.1.2 Relación de Banca Cívica con la plantilla en materia de derechos laborales

Dado el carácter y el ámbito de actuación de la entidad, el marco regulador de las relaciones laborales y las condiciones de trabajo de la plantilla (especificadas tanto en los propios contratos de trabajo como en los convenios colectivos que rigen las relaciones laborales de la entidad), no hay riesgo significativo de vulneración de los derechos humanos por la actuación de la organización ante su plantilla. En el hipotético caso de que pudiera producirse un incidente aislado por parte de una persona perteneciente a Banca Cívica en materia de vulneración de derechos humanos (un incidente de discriminación por razón de sexo, raza, edad, religión u otra circunstancia, por ejemplo) existen los mecanismos internos, procedimientos y protocolos necesarios para atajar de inmediato esas conductas y evitar que se repitan. En 2010 no se produjo ningún incidente de este tipo.

En Banca Cívica existe plena libertad de asociación y las relaciones laborales se regulan mediante convenios colectivos, por lo que no existe riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso o explotación. En este marco jurídico de libertad de asociación y representación sindical, Banca Cívica garantiza los derechos laborales a sus empleados y facilita espacios físicos a los representantes de los trabajadores para el desarrollo de sus actividades sindicales. Asimismo, realiza completos reconocimientos médicos a la plantilla (ver 6.2.4 Salud y Seguridad en el Trabajo) para garantizar el derecho a la salud de sus empleados.

La política de prevención que asume Banca Cívica para la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo conlleva la mejora continua del nivel de protección en cuestiones de seguridad y de salud de los empleados. Asumimos el compromiso de conseguir las máximas garantías en este ámbito, respetando las disposiciones legales publicadas al respecto e implantando las acciones preventivas que se precisen.

## Derechos laborales

En este marco jurídico de libertad de asociación y representación sindical, Banca Cívica garantiza los derechos laborales a sus empleados y facilita espacios físicos a los representantes de los trabajadores para el desarrollo de sus actividades sindicales.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión social

### 6.1.3 Prácticas de inversión y abastecimiento

Banca Cívica aplica a sus inversiones la misma política respecto de los derechos humanos que rige en su ámbito interno: garantizar su máxima protección, exigir un comportamiento ético en todas sus relaciones y asumir como preceptos fundamentales el máximo cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable. En este sentido, no se han detectado riesgos específicos en esta materia en los sectores objeto de la inversión de la entidad. (ver apartado "8. Impacto de los productos y servicios").

Respecto a las prácticas con proveedores, Banca Cívica ha incluido en todos los contratos firmados con proveedores cláusulas sobre el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial, es decir, se exige el apoyo y respeto de los derechos humanos en todas las relaciones contractuales y, en caso de detectarse algún incumplimiento, facultan a Banca Cívica a resolver los contratos. No se ha detectado ningún incumplimiento de este tipo, ni de actividades o productos subcontratados donde pudiera existir un riesgo potencial de contratación de trabajo infantil. El personal de seguridad contratado por la Entidad se limita a actividades de vigilancia en las dependencias de la misma y no tiene encomendadas actividades donde pudieran ponerse en peligro derechos humanos de terceras personas. En cualquier caso, el personal es contratado a través de empresas externas autorizadas por la Dirección General de la Policía que garantizan la adecuada formación de los empleados para el puesto.

El porcentaje de operaciones sometidas a evaluación de impacto puede encontrarse en el apartado "8. Impacto de los productos y servicios".

En 2010, los servicios de atención al cliente de Banca Cívica, quienes llevan un registro exhaustivo de las quejas o reclamaciones recibidas, no han detectado ninguna queja o reclamación que en sentido estricto pudiera deberse a una vulneración de los Derechos Humanos. Las reclamaciones se refieren en exclusiva al desempeño en cualquiera de las dimensiones de la actividad bancaria de nuestras entidades.

### 6.1.4 Implicación con la comunidad local

Toda la actividad de Banca Cívica gira en torno a la creación de comunidad: la Comunidad de la Banca Cívica, formada por la propia entidad y sus profesionales, los clientes eligien-

## Derechos humanos

Se exige el apoyo y respeto de los derechos humanos en todas las relaciones contractuales y, en caso de detectarse algún incumplimiento, facultan a Banca Cívica a resolver los contratos.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

do los proyectos sociales que deciden apoyar, las entidades sociales que presentan los proyectos sociales y la sociedad general como beneficiaria. Por ello, toda la información sobre la implicación de la comunidad, principalmente local, está expuesta en los apartados 1 y 2 de esta Memoria. Podemos afirmar que el 100% de las actuaciones comerciales de la entidad generan un impacto positivo en la comunidad local, ya que:

- Todas las actuaciones comerciales de la entidad con todos sus clientes generan beneficios que los propios clientes, cada uno desde su comunidad local, deciden a qué proyectos sociales destinar.
- El modelo principal del negocio de Banca Cívica y de sus cajas componentes es de banca minorista universal profundamente arraigado en lo local.

### 6.1.5 Lucha contra la corrupción, aportaciones financieras a partidos políticos y sanciones recibidas

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción:

RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN 2010				
	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Nº unidades de negocio analizadas	Todas	Todas	Todas	Todas
Porcentaje de unidades analizadas	100%	100%	100%	100%
Comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo	4	1	5	16

Las cajas integrantes de Banca Cívica han llevado a cabo en 2010 auditorías externas que evalúan el cumplimiento de los sistemas de Prevención del Blanqueo de Capitales. La principal conclusión de estas auditorías es que el Sistema integral de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo cumple global y adecuadamente con las exigencias legales establecidas en la jurisdicción española. Asimismo, cualquier relación de Banca Cívica con la Administración se desarrolla siguiendo el principio de legalidad y en el marco de la actuación ética y socialmente responsable, respetando las pautas de conducta establecidas en los códigos de comportamiento de la entidad, siendo sus actuaciones fiscalizables y fiscalizadas públicamente.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización:

% EMPLEADOS FORMADOS EN ANTICORRUPCIÓN				
Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
3.367 (38%)	123 (7%)	413 (28%)	280 (30%)	2.551(57%)

El 40,5% de los empleados recibieron en 2010 formación específica en las políticas y procedimientos anticorrupción. De forma más general, todos los empleados de Banca Cívica tienen el derecho y el deber de conocer las políticas existentes en materia de lucha contra la corrupción.

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción:

MEDIDAS EN RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN					
Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol	
Incidentes de corrupción	14	0	0	5 operaciones sospechosas de blanqueo	9
Medidas adoptadas	--	--	Rescisión de la actividad comercial con los clientes	5 despidos disciplinarios; 3 suspensiones de empleo y sueldo; 1 amonestación escrita	

## Aportaciones financieras a partidos políticos y sanciones

Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas

Banca Cívica no dona ninguna cantidad para financiar a ningún partido político. A este respecto, hemos de señalar que los órganos de gobierno de las cajas de Banca Cívica conocen y aprueban las concesiones de créditos, avales y garantías a los grupos políticos que

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en los procesos electorales de las cajas, garantizando que éstos se conceden conforme a condiciones de mercado. Estas operaciones son descritas en los informes anuales de Gobierno Corporativo del año 2010 y las resumimos aquí.

APORTACIONES FINANCIERAS A PARTIDOS POLÍTICOS 2010						
	Total Banca Cívica	Banca Cívica Individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos	0	0	0	0	0	0
Créditos a partidos políticos <sup>35</sup>	1.222.261 €	0	359.985 €	370.000 €	163.636 €	329.000 €

<sup>35</sup> Ver detalle en los informes de gobierno corporativo

Pueden consultarse los informes completos de gobierno corporativo individualmente en los siguientes enlaces:

- **Caja Navarra:** Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010 (<http://www.cajana-varra.es/es/conocenos/informacion-para-inversores/informe-anual-de-gobierno-corporativo/2010/?year=2010>)
- **Caja de Burgos:** Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010 (<http://www.cajadeburgos.es/files/281-7-filePDF/15Abr10.pdf>)
- **CajaCanarias:** Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010 ([http://w5.cajacanarias.es/cajacanarias/docs/institucional/Informe\\_CNMV\\_2010.pdf](http://w5.cajacanarias.es/cajacanarias/docs/institucional/Informe_CNMV_2010.pdf))
- **Cajasol:** Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010 ([https://www.cajasol.es/cajasol/generico/pdf/IAGC\\_2010\\_25\\_03\\_11.pdf](https://www.cajasol.es/cajasol/generico/pdf/IAGC_2010_25_03_11.pdf))

### 6.2. Nuestros profesionales

(GRI LA1 a LA15, EC3, EC5, FS4)

La plantilla de Banca Cívica es quien proyecta la imagen de la Entidad ante sus clientes y el resto de grupos de interés. En un negocio estrechamente vinculado a la satisfacción de la experiencia cliente, una de las principales ventajas competitivas deriva del conocimiento técnico, capacidades y habilidades de la plantilla. Por tanto, el modelo de Desarrollo de

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

las Personas ha de ser soporte esencial para implantar la estrategia de Banca Cívica y construirse tomando como referentes las expectativas de los profesionales, las directrices estratégicas y los objetivos y aspiraciones de las personas.

Los principales mecanismos actuales de evaluación y seguimiento de las prácticas laborales de Banca Cívica residen en la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Laboral y en la negociación colectiva entre la empresa y la representación de los trabajadores.

Banca Cívica estudia la implantación de un sistema de gestión bajo la certificación OSHAS 18000 (ya implantado en Cajasol), como instrumento de evaluación y seguimiento de los riesgos laborales y los temas relacionados con la salud y seguridad en el trabajo.

### 6.2.1 La plantilla, en cifras

#### Datos globales de empleo a cierre de 2010

POR TIPO DE CONTRATO						
Plantilla	Total Banca Cívica 2010	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Contratación fija	<b>8.825 (98,96%)</b>	53 (100%)	1.841 (99,29%)	1.459 (99,38%)	886 (93,95%)	4.586 (99,69%)
Contratación eventual	<b>93 (1,04%)</b>	0	13	9	57	14
<b>Total empleados</b>	<b>8.918<sup>36</sup></b>	<b>53</b>	<b>1.854</b>	<b>1.468</b>	<b>943</b>	<b>4.600</b>

<sup>36</sup> Plantilla a 31/12/2010, no se incluyen a los jubilados parciales.

POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA		
Comunidad Autónoma	Total Banca Cívica 2010	Desglose por entidad
<b>Andalucía</b>	<b>4.084</b>	4.084 Cajasol
<b>Aragón</b>	<b>77</b>	66 Caja Navarra 11 Caja de Burgos
<b>Canarias</b>	<b>1.431</b>	1.431 CajaCanarias

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

<b>Cantabria</b>	<b>12</b>	12 Caja de Burgos
<b>Castilla-La Mancha</b>	<b>317</b>	306 Cajasol 6 Caja Navarra 5 Caja de Burgos
<b>Castilla-León</b>	<b>828</b>	809 Caja de Burgos 17 Caja Navarra 2 Cajasol
<b>Cataluña</b>	<b>190</b>	137 Caja Navarra 49 Cajasol 4 CajaCanarias
<b>Comunidad Valenciana</b>	<b>15</b>	15 Caja Navarra
<b>Extremadura</b>	<b>59</b>	59 Cajasol
<b>La Rioja</b>	<b>65</b>	60 Caja Navarra 5 Caja de Burgos
<b>Madrid</b>	<b>480</b>	219 Caja Navarra 100 Cajasol 75 Caja de Burgos 53 Banca Cívica S.A. 33 CajaCanarias
<b>Navarra</b>	<b>1.162</b>	1.159 Caja Navarra 3 Caja de Burgos
<b>País Vasco</b>	<b>198</b>	175 Caja Navarra 23 Caja de Burgos
<b>TOTAL</b>	<b>8.918</b>	

## POR GÉNERO

		Total Banca Cívica 2010	Banca Cívica S.A.	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Edad							
<b>&lt;30</b>	<b>Mujeres</b>	445	0	204	72	122	47
	<b>Hombres</b>	253	0	83	36	92	42

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

<b>30-39</b>	<b>Mujeres</b>	1.918	9	439	416	174	881
	<b>Hombres</b>	1.675	22	414	298	149	792
<b>40-49</b>	<b>Mujeres</b>	1.036	1	164	170	41	660
	<b>Hombres</b>	1.501	14	223	129	138	997
<b>&gt;=50</b>	<b>Mujeres</b>	447	3	80	84	21	259
	<b>Hombres</b>	1.643	4	247	263	206	922
<b>Totales</b>	<b>Mujeres</b>	3.846	13	887	742	357	1.847
	<b>Hombres</b>	5.072	40	967	726	586	2.753
	<b>Total</b>	8.918	53	1.854	1.468	943	4.600

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO EN EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN <sup>37</sup>

	<b>31.12.2010</b>	<b>Cierre 1er semestre 2011<sup>38</sup></b>
<b>Mujeres</b>	1 (5%)	1 (7%)
<b>Hombres</b>	19 (95%)	13 (93%)
<b>Total</b>	20 (100%)	14 (100%)

<sup>38</sup> Pese a ser datos referidos a un periodo posterior al alcance de esta Memoria, hemos considerado oportuno el incluirlos.

### DIRECCIÓN GENERAL <sup>39</sup>

	<b>31.12.2010</b>	<b>Cierre 1er semestre 2011</b>
<b>Mujeres</b>	0	2 (28,5%)
<b>Hombres</b>	9 (100%)	5 (71,5%)
<b>Total</b>	9 (100%)	7 (100%)

<sup>39</sup> A fecha de 18.02.2011, una vez producida la incorporación de Cajasol.



Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

PUESTOS DE PLANTILLA DESGLOSADOS POR SEXO 2010 <sup>40</sup>				
	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos
Directivos <sup>42</sup>	53	619 <sup>43</sup>	289	222
Mujeres	13 (25%)	237 (38%)	83 (29%)	62 (28%)
Hombres	40 (75%)	382 (62%)	206 (71%)	160 (72%)
Técnicos	--	146	46	343
Mujeres	--	56 (38%)	15 (33%)	83 (24%)
Hombres	--	90 (62%)	31 (67%)	260 (76%)
Administrativos	--	1.082	1.132	352
Mujeres	--	593 (55%)	644 (57%)	140 (40%)
Hombres	--	489 (45%)	488 (43%)	212 (60%)
Resto	--	7	2	26
Mujeres	--	1 (14%)	0 (0%)	2 (8%)
Hombres	--	6 (86%)	2 (100%)	24 (92%)

<sup>40</sup> Consultar los datos relativos a Cajasol en su Memoria de RSC 2010, dado el diferente método de cálculo utilizado.

<sup>41</sup> Se consideran "directivos" todos los puestos de responsabilidad que tienen personas a su cargo o que aparecen señalados como tales en los convenios colectivos.

### Abordando la brecha salarial

La relación entre el salario base de las mujeres y los hombres es de 1 a 1 en todas las categorías, pues en Banca Cívica no existe ningún tipo de diferencia entre el salario que perciben los hombres y el que perciben las mujeres en todos los niveles.

### Brecha salarial entre géneros

Dentro de la política de transparencia de la Entidad y de equidad en las relaciones con sus empleados y clientes, Banca Cívica, al igual que anteriormente Caja Navarra, ha tomado la iniciativa pionera en el mundo empresarial de abordar y reportar de forma rigurosa el asunto de la brecha salarial entre géneros.

El concepto de brecha salarial es la diferencia entre los ingresos salariales de los

<sup>43</sup> Commission of the European Communities. 2007. Tackling the pay gap between women and men.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

hombres y de las mujeres, expresada en el porcentaje que suponen los ingresos de las mujeres respecto a los de los hombres<sup>43</sup>. Es sabido por los estudios sociológicos que, más allá de una igualdad formal entre los salarios de los hombres y las mujeres, existen desigualdades reales entre los ingresos medios de los hombres y de las mujeres, resultado de diversas circunstancias sociales.

Reportamos la brecha salarial calculada por Salario Bruto Anual, que es la forma de calcular más habitual en las estadísticas disponibles. Para el próximo ejercicio intentaremos reportar la brecha salarial también por Salario Bruto Hora, que es la forma recomendada por Eurostat (Agencia Estadística de la Unión Europea), que permite corregir las diferencias derivadas de reducciones de jornada, permisos, etc., y que es la forma en que la venía reportando Caja Navarra en años anteriores.

El análisis comparativo de los datos de Banca Cívica respecto al contexto sectorial nacional o internacional se puede ver en el punto "Indicadores integrados" del apartado 2.

**Brecha salarial de género calculada por Salario Bruto Anual al cierre de 2010** (Caja Navarra, CajaCanarias, Caja de Burgos y Banca Cívica individual, sin incluir Cajasol, por tener este año diferente sistema de cálculo por franjas de edad):

Edad	Hombres	Mujeres	Brecha salarial de género 2010
<30	35.846	34.848	97%
31-40	51.634	42.870	83%
41-50	71.050	51.494	72%
>50	68.780	63.358	92%
<b>Total</b>	<b>59.942</b>	<b>44.959</b>	<b>75%</b>

## EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA 2010

	Total Banca Cívica	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
<b>Edad media</b>	41,6	41,9	38,5	41,8	40,4	43



Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD BANCA CÍVICA 2010					
	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
<b>Empleados extranjeros</b>	27	18	9	0	0
<b>Empleados con discapacidad</b>	114 + 67,80 empleados equivalentes por compras a Centros Especiales de Empleo (1.299.523 €)	4 + 56,2 empleados equivalentes por compras a Centros Especiales de Empleo (1.078.474 €) + Certificado de Excepcionalidad LISMI	31 + 2 empleados equivalentes por compras a Centros Especiales de Empleo (37.735 €)	2 + 9,6 empleados equivalentes por compras a Centros Especiales de Empleo (183.314 €)	77

### La rotación en Banca Cívica

La rotación es un indicador que proporciona datos relevantes sobre la satisfacción de la plantilla, las potenciales situaciones de inequidad que pueden darse por razón de edad, género, etc, y la capacidad de la empresa para atraer y retener personas cualificadas. Según los criterios del GRI (Global Reporting Initiative), utilizado como estándar de información, en las siguientes tablas mostramos el porcentaje respecto al total de la plantilla de los empleados con contrato indefinido que han dejado la empresa por rescisión de contrato (voluntaria, despido, jubilación, prejubilación, fallecimiento) o por suspensión del contrato (excedencia voluntaria y pase al Grupo), pero no las excedencias maternas, excedencias convenio y sanciones.

NÚMEROS DE EMPLEADOS QUE HAN ROTADO							
		Total Banca Cívica 2010 <sup>45</sup>	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol <sup>46</sup>
Edad	Sexo						
<30	Mujeres	n.d.	0	2	0	2	n.d.
	Hombres	n.d.	0	2	0	2	n.d.



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

<b>30-39</b>	Mujeres	n.d.	0	6	3	4	n.d.
	Hombres	n.d.	0	18	5	7	n.d.
<b>40-49</b>	Mujeres	n.d.	0	1	2	0	n.d.
	Hombres	n.d.	1	6	5	3	n.d.
<b>&gt;=50</b>	Mujeres	n.d.	0	5	0	2	n.d.
	Hombres	n.d.	0	6	12	6	n.d.
<b>Totales</b>	Mujeres	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
	Hombres	<b>171</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>98</b>
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>1</b>	<b>46</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>113</b>

<sup>45</sup> Rotación por tramos de edad no disponible a nivel global, ya que una entidad utiliza diferentes tramos de edad para realizar el cálculo. <sup>46</sup> Consultar los datos segregados de Cajasol en el apartado 5 de su Memoria de RSC 2010, ya que la división por edades se ha calculado de forma diferente.

		% ROTACIÓN <sup>47</sup>					
		Total Banca Cívica 2010*	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol**
Edad	Sexo						
<b>&lt;30</b>	Mujeres	n.d.	0,00	0,98	0,0	1,64	n.d.
	Hombres	n.d.	0,00	2,41	0,0	2,17	n.d.
<b>30-39</b>	Mujeres	n.d.	0,00	1,37	0,72	2,30	n.d.
	Hombres	n.d.	0,00	4,35	1,68	4,70	n.d.
<b>40-49</b>	Mujeres	n.d.	0,00	0,61	1,18	0,00	n.d.
	Hombres	n.d.	7,14	2,69	3,88	2,17	n.d.
<b>&gt;=50</b>	Mujeres	n.d.	0,00	6,25	0,0	9,52	n.d.
	Hombres	n.d.	0,00	2,43	4,55	2,91	n.d.
<b>Totales</b>	<b>Mujeres</b>	<b>1,09</b>	<b>0,00</b>	<b>1,58</b>	<b>0,67</b>	<b>2,23</b>	<b>0,81</b>
	<b>Hombres</b>	<b>3,37</b>	<b>2,50</b>	<b>3,31</b>	<b>3,03</b>	<b>3,08</b>	<b>3,56</b>
	<b>Total</b>	<b>2,39</b>	<b>1,89</b>	<b>2,48</b>	<b>1,84</b>	<b>2,76</b>	<b>2,46</b>

<sup>47</sup> Los datos de rotación aquí presentados son ligeramente diferentes a los presentados en el CCI-RSC por diferir levemente la fórmula de cálculo. \* Los datos de total Banca Cívica no están disponibles a nivel global por tener una de las entidades del Grupo tramos de edad diferentes. \*\* Datos no disponibles por tener tramos de edad diferentes.

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

EDAD MEDIA DE LOS EMPLEADOS QUE HAN DEJADO LA ENTIDAD (ROTACIÓN 2010)					
	Banca Cívica S.A.	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol <sup>48</sup>
Mujeres	No aplica	42	38	38	--
Hombres	43	41	52	45	--

RATIOS DE REINGRESO AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS EL PERMISO PARENTAL O MATERNAL						
	Total Banca Cívica 2010	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Nº de mujeres con derecho a baja maternal (por nacimiento)	370	0	100	63	22	184
Nº de hombres con derecho a permiso paterno (por nacimiento)	228	0	50	37	12	129
Nº de mujeres que han disfrutado de baja maternal	370	0	100	63	22	184
Nº de hombres que han disfrutado de permiso paterno	225	0	47	37	12	129
Nº de mujeres que han regresado al trabajo después de baja maternal	364	0	97	63	22	181
Nº de hombres que han regresado al trabajo después de permiso paterno	224	0	47	37	12	128
Nº de mujeres que permanecen en la empresa 12 meses después de regresar de baja maternal	n.d. <sup>49</sup>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Nº de hombres que permanecen en la empresa 12 meses después de regresar de permiso parental	n.d. <sup>50</sup>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Tasa de retorno al trabajo de las mujeres después de baja maternal	98,38%	0	97%	100%	100%	100%
Tasa de retorno al trabajo de los hombres después de permiso paterno	99,56%	0	100%	100%	100%	99,22%

<sup>48</sup> Cálculo diferente al reportado en la Memoria de RSC 2010 de Cajasol. <sup>49</sup> Este dato se podrá reportar en el próximo ejercicio. <sup>50</sup> Este dato se podrá reportar en el próximo ejercicio.

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

Tasa de retención a los 12 meses de las mujeres que disfrutaron de baja maternal	n.d. <sup>51</sup>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Tasa de retención a los 12 meses de los hombres que disfrutaron de permiso paternal	n.d. <sup>52</sup>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

<sup>51</sup> Este dato se podrá reportar en el próximo ejercicio. <sup>52</sup> Este dato se podrá reportar en el próximo ejercicio.

### 6.2.2 Empleo estable y de calidad

Banca Cívica proporciona a su plantilla un empleo estable y de calidad, una remuneración adecuada e incentivadora, itinerarios de formación continua y mejora de la empleabilidad, así como beneficios sociales que desgranaremos en este capítulo.

RELACIÓN ENTRE SALARIO INICIAL <sup>53</sup> Y SALARIO MÍNIMO EN ESPAÑA (EC5)				
	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Salario inicial	22.152 €	25.495 €	18.047 €	18.626 €
Salario Mínimo Interprofesional (SMI) en España 2010	8.866,20 €	8.866,20 €	8.866,20 €	8.866,20 €
Proporción salario inicial y SMI	2,50	2,88	2,04	2,10

<sup>53</sup> Salario inicial de una persona que inicia su carrera sin experiencia previa en funciones relacionadas con la actividad financiera.

**Salario medio bruto y coste laboral medio.** Banca Cívica es diferencial reportando sobre este concepto que consideramos muy importante, pues es un indicador altamente significativo sobre el desempeño laboral y muy demandado por diferentes grupos de interés, a pesar de que no lo solicita la Guía G3.1 del GRI.

SALARIO MEDIO BRUTO DE LA PLANTILLA	
<b>Total Banca Cívica</b>	50.649 €

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

**Coste laboral medio.** (Incluye el coste total en que incurre el empleador por la utilización del factor trabajo, incluyendo el Coste Salarial, la cotización empresarial a la Seguridad Social más los Otros Costes):

Reportamos el coste laboral medio de la plantilla de Banca Cívica comparado con el de la población española. Es de destacar que el coste laboral medio de la plantilla de Banca Cívica es de 2,21 veces superior al de la media española.

COSTE LABORAL MEDIO 2010	
Total Banca Cívica	España 2010 <sup>54</sup>
63.738 €	30.324 €

<sup>54</sup> Fuente: estimación anualizada sobre la base de las encuestas trimestrales de Coste Laboral 2010 del Instituto Nacional de Estadística (<http://www.ine.es>), consultadas el 17.05.2011.

**Beneficios sociales.** Banca Cívica facilita a todos sus empleados beneficios sociales superiores a los establecidos por ley. En 2010 se respetaron los beneficios que cada trabajador tenía en su caja de procedencia, y así se hará hasta el momento en que se establezca un convenio de aplicación para los trabajadores de Banca Cívica. Presentamos los principales programas de beneficios sociales desglosados por cada una de las entidades.

### Indicadores económicos significativos de los beneficios sociales de los empleados de Banca Cívica no exigidos por ley:

BENEFICIOS SOCIALES DE LOS EMPLEADOS (EN EUROS)					
	Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Aportación a planes de pensiones	36.084.835 €	4.882.100	7.618.651	2.246.753	21.337.331
Seguros de vida	2.109.966 €	1.150.854	38.000	8.900	912.212
Aportación a Unit Linked	577.085 €	577.085	---	---	---
Ayudas de estudios	315.371 €	149.388	30.070	44.714	91.199
<b>Total</b>	<b>39.087.257 €</b>	<b>6.759.427 €</b>	<b>7.686.721 €</b>	<b>2.300.367 €</b>	<b>22.340.742 €</b>



---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión social

**Medidas de flexibilidad laboral o de conciliación.** Existe un amplio conjunto de medidas de flexibilidad laboral o de conciliación a disposición de los empleados que deseen acogerse a ellas. A continuación, exponemos una tabla con las principales medidas de conciliación o flexibilidad de las que disponen alguna o todas las cajas que componen Banca Cívica S.A.:

---

### EJEMPLOS DE MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

---

Horario flexible para la conciliación

Permisos por paternidad

Permisos por maternidad

Acumulación horas lactancia

Permiso retribuido desde la semana 35 de gestación

Permiso hasta un mes para futuras madres antes del alumbramiento del hijo

Permiso para recuperación después del aborto

Excedencias cuidado familiares

Excedencias legales

Excedencias solidarias

Teletrabajo

Aumento del número de días de permiso sin sueldo

Posibilidad de desplazar vacaciones de un año para otro por causas justificadas

Permisos retribuidos para necesidades familiares

Permisos retribuidos para ausencias por emergencias familiares

Permisos retribuidos para adopciones o acogimiento permanente o pre-adoptivo internacional

Permisos retribuidos para lactancia

Permisos no retribuidos

Reducciones de jornada

---



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

### Caja Navarra

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES NO EXIGIDAS POR LEY DE LAS QUE DISFRUTA EL 100% DE LA PLANTILLA

Plan de pensiones con aportación mensual fija para toda la plantilla con 13 meses de prestación de servicios, y un seguro equivalente para los eventuales.

Posibilidad de reducción de jornada diaria de dos horas por cuidado de hijo manteniendo íntegramente el salario durante un año

Seguro de vida gratuito que cubre las incidencias de incapacidad o muerte por accidente.

Ayudas de estudios de hasta el 90% del importe de la matrícula más los libros de texto, para la realización de cualquier estudio que contribuya a la formación técnica y humana.

Oferta de distintas jornadas de trabajo, jornadas partidas y reducciones de jornada.

Otras: atención sanitaria en la propia empresa, anticipo de hasta 6.000 euros sin alegar causa...

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS CON CONTRATO INDEFINIDO NO EXIGIDAS POR LEY

Excedencia de Convenio. Posibilidad de solicitarla todos los años por un periodo entre 15 y 90 días con reincorporación inmediata en el puesto de trabajo.

Préstamo con garantía personal y sin comisiones para adquisición de primera vivienda habitual, por un importe máximo de 300.000 euros y a un plazo máximo de 30 años, incluidos 5 de carencia. (Tipos: hasta 200.000 euros: 65% del Euríbor, resto: Euríbor).

Crédito para atenciones varias: por un importe máximo de 30.000 euros, al Euríbor a un año, liquidaciones mensuales y a amortizar en un plazo de 5 años, a partir de los 60 años de edad.

Anticipos sociales por un importe máximo de 6 mensualidades, sin interés, a amortizar con el 10% de la nómina mensual y con la finalidad de atender necesidades plenamente justificadas como gastos por matrimonio, accidentes de circulación en comisión de servicio, etc.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión social

### CajaCanarias

---

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES NO EXIGIDAS POR LEY DE LAS QUE DISFRUTA EL 100% DE LA PLANTILLA

Permisos por: matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de cónyuge o pareja de hecho, matrimonio de hijos, traslado de domicilio habitual, lactancia

Permisos para exámenes académicos, exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, trabajadora víctima de violencia de género, reducción de jornada

---

---

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS CON CONTRATO INDEFINIDO NO EXIGIDAS POR LEY

Plan de pensiones

Excedencias voluntarias, por cuidado de familiares, excedencias formativas, excedencias víctimas de violencia de género, excedencias por traslado forzoso

Ayuda de guardería

Ayudas formativas de hasta el 90% de coste de libros y matrícula, con tope máximo de 1.800 euros anuales

Anticipos sociales, mensuales y préstamos especiales para adquisición de vivienda habitual

Seguro médico privado

---

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión social

### Caja de Burgos

---

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES NO EXIGIDAS POR LEY DE LAS QUE DISFRUTA EL 100% DE LA PLANTILLA

Seguros de accidentes (trabajadores incluidos en TC2) y de reparación de vehículos, derivado del uso laboral de vehículo propio.

Complementos de prestaciones de la Seguridad Social (IT/AT, maternidad y paternidad).

Exención de comisiones

Familia: cesta de navidad, obsequio boda, ayuda de estudios para hijos, y ayuda para estudios en el extranjero.

Conciliación: Adelanto o retraso de vacaciones, permiso de un mes previo a la maternidad, flexibilidad horaria, reducción de horario por cuidado de familiares, etc.

---

---

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS CON CONTRATO INDEFINIDO NO EXIGIDAS POR LEY

Plan de pensiones

Seguro de Vida y Salud

Préstamo para compra y cambio de vivienda habitual

Préstamo social y cuenta de crédito, mejora del resto de operaciones

Premios, a los 25 y 40 años de servicio en la empresa, y por jubilación

Conciliación: posibilidad de permisos "Días sin sueldo" por necesidades personales o familiares.

---

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión social

### Cajasol

---

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS CON CONTRATO INDEFINIDO (99,69%) NO EXIGIDAS POR LEY

---

##### **Gratificaciones y subsidios:**

- Gratificación por cumplimiento de 25 años en la entidad
- Gratificaciones por nupcialidad y natalidad o adopción
- Subsidio por defunción

##### **Seguros:**

- Seguro médico privado
- Seguro colectivo de vida

##### **Ayudas:**

- Anticipos
- Préstamo vivienda empleado
- Préstamo social

##### **Previsión social:**

- Jubilación (complementos de la pensión –general y especial–)
  - Pensión de invalidez / Pensiones mínimas de jubilación
  - Complementos de pensiones de viudedad y orfandad
-

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión social

### 6.2.3 Tiempo de cambios organizativos

Dentro del proceso de reestructuración del sector financiero español, y como es natural al ser el resultado de la integración de cuatro entidades previamente existentes (Caja Navarra, CajaCanarias, Caja de Burgos y Cajasol), Banca Cívica ha estado sujeta en 2010 a numerosos cambios organizativos de envergadura, que continuarán en 2011 y que se están realizando mediante acuerdos laborales suscritos con la gran mayoría de la representación sindical. El 23 de diciembre de 2010 se firmó un Acuerdo Laboral de Banca Cívica entre la parte empresarial y más de un 97% de los representantes de los trabajadores, por el que se establece un marco que fija las condiciones de reestructuración de la plantilla a través de medidas voluntarias no traumáticas (prejubilaciones y bajas voluntarias) que afectarán a 1.100 personas en total en los próximos dos años (1.038 prejubilaciones y 62 bajas voluntarias). Previamente, el 24 de marzo de 2010 se había alcanzado un acuerdo laboral entre la representación de las tres entidades que componían Banca Cívica en aquella fecha (Caja Navarra, Caja de Burgos y Caja de Canarias) y la representación sindical mayoritaria. La firma del acuerdo refuerza, asimismo, las garantías de los trabajadores que se trasladan al Banco de forma que se garantizan las condiciones sociales de la caja de origen hasta el final del periodo negociador, que desembocará en la firma de un convenio. Por otra parte, el acuerdo alcanzado minimiza la movilidad derivada de la reestructuración, que será voluntaria con carácter general, y fija las compensaciones en caso de que esa movilidad sea necesaria.

En materia de armonización laboral del grupo, el acuerdo fija el salario mínimo garantizado de los trabajadores. Se fija en un rango que toma como referencia el convenio nacional de cajas. Dicho rango se irá aplicando progresivamente en el plazo de tres años.

Con este acuerdo, se emplaza a las partes a continuar el diálogo durante el año 2011, cuando se negociarán el resto de aspectos laborales que terminarán de conformar el convenio laboral futuro de Banca Cívica. Hasta entonces, el 100% de los empleados con contrato de Banca Cívica S.A. o de sus cajas de origen está cubierto por el convenio colectivo de las entidades de origen.



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

REPRESENTACIÓN SINDICAL EN LOS COMITÉS DE EMPRESA A CIERRE DE 2010					
Sindicato/grupo	Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
CC.OO.	141	18	16	5	102
UGT	124	23	11	23	67
CSICA (Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorro)	61	13	17	24	7
Grupo Trabajadores Barcelona	4	4	---	---	---
LAB	3	3	---	---	---
CGT	2	---	---	---	2
ELA	1	1	---	---	---
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>62</b>	<b>44</b>	<b>52</b>	<b>178</b>

### 6.2.4 Salud y seguridad en el trabajo

Banca Cívica efectúa controles continuos con el objetivo de mejorar las condiciones y factores que afectan al bienestar de cualquier persona que se encuentre en su puesto de trabajo, bajo la filosofía de que un trabajo seguro se traduce en un buen ambiente de trabajo y en un mejor trato a la clientela. Banca Cívica está en proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales que pretende integrar dicha función en todas las áreas y niveles de la entidad, impulsando una política integrada de Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente y Calidad, como única Política de Gestión de Banca Cívica que será el resultado de las mejores prácticas en materia de prevención de cada una de las cajas que componen Banca Cívica S.A.

REPRESENTACIÓN SINDICAL EN LOS COMITÉS DE EMPRESA A CIERRE DE 2010					
Sindicato/grupo	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de	Cajasol
% trabajadores representados	100%	100%	100%	100%	100%

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

**Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (LA7).** Los datos que se presentan a continuación corresponden al 100% de la plantilla de Banca Cívica, cuyos datos se presentan en el apartado "6.2.1 La plantilla en cifras". Corresponden al ámbito de toda España.

Tasas/Ratios 2010	Total Banca Cívica	Banca Cívica S.A.	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Tasa de absentismo por enfermedad común <sup>55</sup>	5.914	0	5.604	8.373	3.206	7.287
Tasa de accidentes laborales <sup>56</sup>	30,12	0	14,38	24,99	11,11	48,75
Tasa de enfermedades profesionales <sup>57</sup>	n.d.	0	0	0	0	n.d.

<sup>55</sup>Tasa de absentismo: nº de días perdidos \* 200.000 / nº total de días trabajados. Fuente: GRI. 2011. Sustainability Reporting Guidelines. Version 3.1. <sup>56</sup>Tasa de accidentes laborales: nº de días perdidos \* 200.000 / nº total de horas trabajadas. Fuente: GRI. 2011. Sustainability Reporting Guidelines. Version 3.1. <sup>57</sup>Tasa de enfermedades profesionales: Nº de días perdidos \* 200.000 / nº total de horas trabajadas. Fuente: GRI. 2011. Sustainability Reporting Guidelines. Version 3.1.

Días perdidos 2010	Total Banca Cívica	Banca Cívica S.A.	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Días perdidos por enfermedad común	69.703	0	11.556	15.437	3.952	38.758
Días perdidos por accidentes laborales (incluidos in itinere)	2.488	0	205	303	92	1.888
Días perdidos por enfermedades profesionales	n.d.	0	0	0	0	n.d.

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

Nº total víctimas mortales (relacionadas con el trabajo)	0	0	0	0	0	0
Nº total de días trabajados	2.357.419	5.474	412.446	246.500	1.063.828	368.719
Nº total de horas trabajadas	16.522.737	38.318	2.849.999	2.425.319	1.656.480	7.746.166

**Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se aplican a los trabajadores o a sus familias (LA8).** A lo largo de 2010 se han realizado programas de formación para los empleados, chequeos médicos periódicos, asesoramiento por parte del servicio médico sobre enfermedades graves y otras iniciativas relacionadas con la salud. Asimismo, se han desarrollado exploraciones y análisis dirigidos a detección precoz de cáncer de próstata en varones y de cérvix y de mama en la mujer en reconocimientos médicos. Existen programas de prevención y formación sobre VIH/Sida, drogadicción, cáncer o tabaquismo.

Todos los asuntos de Prevención de Riesgos Laborales son informados y tratados en los Comités de Seguridad y Salud Laboral respectivos de cada una de las Cajas integrantes de Banca Cívica, con composición mixta empresa y trabajadores.

ACTUACIONES DEL SERVICIO MÉDICO 2010						
Actuaciones del Servicio Médico	Total Banca Cívica	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
<b>Reconocimientos médicos</b>	3.096	--	479	961	755	901
<b>Revisiones ginecológicas</b>	169	--	169	--	--	--
<b>Analíticas</b>	3.324	--	388	983	749	1.204
<b>Vacunas</b>	1.142	1	50	20	103	968
<b>Consultas</b>	10.510	--	701	--	825	8.984
<b>Reposición botiquines</b>	8.584	--	246	56	117	8.165
<b>TOTAL</b>	<b>26.825</b>	<b>1</b>	<b>2.033</b>	<b>2.020</b>	<b>2.549</b>	<b>20.222</b>



---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión social

### 6.2.5 Formación y gestión del talento

La formación siempre ha sido para Banca Cívica y sus Cajas integrantes una prioridad estratégica, por ser una herramienta de integración, de calidad, de productividad y de expansión de las inversiones realizadas. Si cabe, la formación toma ahora un mayor carácter estratégico como cauce de integración de la plantilla en la cultura corporativa de la entidad.

El 100% de los empleados está cubierto por los programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que por tanto les prepara mejor a gestionar sus carreras profesionales en la Entidad.

Sobre formación específica en cuestiones sociales o ambientales para personas de áreas como riesgos o compras, todo el personal de las mismas recibe formación específica para aplicar las políticas y procedimientos concretos de su área correspondiente, así como todos los empleados de la red comercial reciben formación específica mediante circulares u otras vías alternativas sobre los productos de especial contenido ambiental o social.

#### Principales características de la formación

- Transparencia en los itinerarios formativos y en las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional.
- Inclusión de toda la plantilla.
- Formación como impulsora clave de la estrategia de la entidad.
- Innovación en el desarrollo de las metodologías y las soluciones de aprendizaje de los empleados.
- Con especial atención a la formación en oficio bancario, en habilidades comerciales y en el desarrollo de capacidades directivas y de liderazgo. Desde una perspectiva próxima al negocio y con la garantía de que las acciones de formación responden a las necesidades identificadas para el cumplimiento de los objetivos de Banca Cívica.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

### Nº de empleados por programas de formación

Los programas de formación que se cubrieron en 2010 contribuyeron al desarrollo de las carreras profesionales de los empleados de Banca Cívica. Participaron en ellos un total de 8.170 empleados.

Nº DE EMPLEADOS EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN 2010				
Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
8.170	1.887	1.469	883	3.931

### Horas de formación

Como se puede ver en el punto "2.2 Indicadores integrados: el desempeño de Banca Cívica comparado con el contexto de la sostenibilidad", dentro del apartado "2. Estrategia de sostenibilidad", los datos de horas de formación por empleado de Banca Cívica que a continuación exponemos son muy superiores a los del sector financiero y más todavía respecto a la media de las grandes empresas españolas.

El promedio de horas de formación en 2010 por empleado fue de 62,31 horas.

HORAS DE FORMACIÓN 2010					
	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
<b>Horas totales de formación</b>	555.666	111.458	80.331	44.539	319.338
<b>Horas de formación por empleado/año</b>	62,31	59,07	54,68	47,23	69,42

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 6. Dimensión social

INVERSIÓN FORMACIÓN 2010					
	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Inversión <sup>58</sup> total en formación	7.648.033 €	3.620.569 €	676.423 €	1.525.741€	1.825.300 €
Inversión en formación por empleado	858 €	1.919 €	460 €	1.547 €	405 €

<sup>58</sup> Entendemos como "inversión" en formación la suma del "gasto" más el "coste interno" (sueldos de los empleados que han recibido formación en horario de trabajo).

**Ayuda económica para estudios:** por convenio, todos los empleados disponen de ayuda de estudios. Su disfrute fue el siguiente:

AYUDA ECONÓMICA PARA ESTUDIOS					
	Total Banca Cívica	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Importe ayuda estudios	<b>316.723 €</b>	149.388 €	30.070 €	46.923 €	90.342 €
Nº de empleados beneficiados	<b>503</b>	272	35	58	138

**Promoción:** A continuación exponemos en la siguiente tabla el número de personas que han promocionado en el último año (la formación es un elemento clave para el desarrollo profesional de las personas que componen Banca Cívica):

NÚMERO DE PERSONAS QUE HAN PROMOCIONADO					
	Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Hombres	<b>401</b>	186	102	70	43
Mujeres	<b>382</b>	141	140	70	31
Total	<b>783</b>	327	242	140	74

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 6. Dimensión social

### Evaluación del desempeño.

La mayoría de los empleados recibe evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional. Explicación del Sistema de Gestión del Desempeño:

- El responsable debe enviar el cuestionario de evaluación debidamente cumplimentado al Departamento Desarrollo de Personas para su procesamiento y archivo en el expediente de cada empleado.
- Las evaluaciones se utilizan para determinar la parte variable del salario, para analizar las necesidades de formación y desarrollo de los empleados, y para planificar las carreras profesionales.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
	Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	84%	99%	-- <sup>59</sup>	100%	100%

<sup>59</sup> En CajaCanarias existieron programas propios de evaluación del desempeño, y en 2011 se homogeneizarán los de toda la plantilla de Banca Cívica S.A.



7. Dimensión ambiental

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 7. Dimensión ambiental

En materia de gestión ambiental, las cajas fundadoras de Banca Cívica tienen un largo recorrido y han alcanzado un elevado nivel de desempeño, tanto en la minimización del impacto ambiental de sus actividades, como en el fomento de la sostenibilidad desarrollado a través de la actividad financiera (inclusión de criterios ambientales en la concesión de riesgos, apoyo a proyectos empresariales ligados a la mejora ambiental o de fomento de energías renovables, etc.) y de ambiciosos programas de educación ambiental desarrollados por las obras sociales.

En esta nueva etapa, Banca Cívica asume el reto de unificar las mejores prácticas de cada una de las cajas, extenderlas a toda la organización e implementar una política ambiental global que nos confirme como entidad líder en sostenibilidad ambiental.

Banca Cívica está adherida a iniciativas ambientales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que le permiten profundizar en la senda de la mejora continua de los compromisos adquiridos en relación con la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible, de cuyo cumplimiento e implantación se da cuenta a través de la publicación del presente documento. Asimismo, Banca Cívica estudia en estos momentos la adhesión a los Principios de Ecuador, una iniciativa de aplicación de criterios ambientales y sociales en la financiación de ciertos proyectos empresariales de gran envergadura (ver apartado 8. Impacto de los productos y servicios).

### 7.1. El impacto directo de las actividades de Banca Cívica (EN1 a EN25)

Durante el año 2010, tres de las cuatro cajas integrantes de Banca Cívica (Caja Navarra, Caja de Burgos y Cajasol), contaban ya con una Política y un Sistema de Gestión Ambiental certificados según la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 de Calidad Ambiental, lo que ha permitido el control sistemático de todos los consumos e impactos directos de la organización, y ha garantizado el cumplimiento normativo en materia ambiental, su evaluación periódica y la mejora continua en la gestión de todos los aspectos ambientales.

Como muestra del compromiso con la excelencia en la gestión ambiental, hemos de destacar que la primera certificación ambiental emitida por AENOR a una caja de ahorros española, fue concedida en el año 2003 a Caja San Fernando (actual

## Política ambiental global

En esta nueva etapa, Banca Cívica asume el reto de unificar las mejores prácticas de cada una de las cajas, extenderlas a toda la organización e implementar una política ambiental global que nos confirme como entidad líder en sostenibilidad ambiental.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 7. Dimensión ambiental

Banca Cívica) certificando su política y Sistema de Gestión Ambiental. A cierre de 2010, la certificación ambiental de Banca Cívica incluía los siguientes edificios certificados:

- El edificio central de Pamplona y una oficina representativa por parte de Caja Navarra.
- Cuatro edificios de Servicios Centrales de Sevilla y una muestra representativa de la red comercial de Cajasol compuesta por 17 oficinas.
- Por parte de Caja de Burgos, su sede central, la Casa del Cordón; las Oficinas Principales de Madrid y Valladolid; el Centro de Logística de Burgos; la Residencia de Mayores de Burgos; las Aulas de Medioambiente de Burgos, Valladolid y Palencia; y dos empresas participadas al 100% (Habitarte y Operador de Banca-seguros).

En las tres Cajas certificadas, la Dirección creó un órgano para la implantación, organización y dinamización del Sistema de Gestión Ambiental: el Comité de Medio Ambiente o de Calidad Ambiental, constituido por responsables de las diferentes unidades organizativas relacionadas con la gestión ambiental. Además se estableció la figura del responsable de Medio Ambiente, labor desempeñada en Caja Navarra y Caja de Burgos por el responsable de Calidad, y por el Director del Área de Inmovilizado en el caso de Cajasol.

Entre las medidas impulsadas desde hace años desde los Comités en diversos grados de implementación, se encuentran la implantación de procedimientos de ahorro, como comunicaciones electrónicas con la clientela, instalación de equipos multifunción con impresión por defecto a doble cara, fomento del uso de la gestión documental en formato electrónico, reutilización de los sobres para comunicaciones internas y el uso de papel reciclado y/o ecológico, de menor gramaje y procedente de bosques con gestión sostenible y libre de cloro. Asimismo, y aunque no estén encuadradas dentro de un Sistema de Gestión certificado externamente (en vías de implantación), en CajaCanarias se han realizado iniciativas ambientales de este tipo, y otras tendentes a buscar la optimización del transporte de valijas, blindados y paquetería, o la implantación de políticas de ahorro de energía, agua y papel.



Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 7. Dimensión ambiental

### Indicadores de gestión ambiental de la entidad

#### Materiales

Dada su naturaleza de entidad financiera, los principales consumos de Banca Cívica son los relacionados con el consumo de papel y consumibles de impresión.

PAPEL						
Consumos de papel <sup>60</sup>	Total Banca Cívica 2010	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Total	694.877 kg	840 kg	214.248 kg	115.945 kg	61.960 kg	301.884 kg
Papel por empleado	77,91 kg	15,85 kg	115,56 kg	78,93 kg	69,93 kg	66,95 kg

USO DE PAPEL RECICLADO						
	Total Banca Cívica 2010	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Uso de papel reciclado	274.260 kg	840 kg	184.917 kg	27.043 kg	61.960 kg	Uso de papel ecológico <sup>61</sup>
Uso de papel reciclado por empleado	30,75 kg	15,85 kg	99,74 kg	18,38 kg	62,84 kg	--
% respecto al consumo total de papel	39,50%	100%	86,31%	23,3%	100%	--

Como medida con un gran potencial de reducción de consumo de papel y de protección ambiental, se fomenta para todos los clientes de Banca Cívica el sistema de correspondencia digital en sustitución de la correspondencia tradicional. Se van a realizar campañas de promoción de este tipo de comunicación durante el año 2011, con el objetivo de aumentar significativamente el número de clientes con uso exclusivo de correspondencia digital.

<sup>60</sup> Incluye todo el consumo de papel de Banca Cívica tanto en comunicaciones a los clientes como en oficinas. Datos de publicidad y publicaciones no disponibles.

<sup>61</sup> Cajasol utiliza papel ecológico de menor gramaje y procedente de bosques con gestión sostenible y libre de cloro en todas sus comunicaciones.

<sup>62</sup> Dato de 31.01.2011, porque no se dispone del dato a 31.12.2010

	Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Clientes con correspondencia digital	190.575	44.835 <sup>62</sup>	41.836	90.355	13.999



Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 7. Dimensión ambiental

TONERS Y CARTUCHOS						
	Total Banca Cívica 2010	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Toners y cartuchos de tinta (unidades)	12.352	110	3.007	3.009	1.434	4.792

### Consumos de energía e iniciativas para reducirlos

En la siguiente tabla, y en un ejercicio avanzado de gestión de los parámetros ambientales directos, informamos del consumo global directo de la organización desglosado por fuentes primarias (electricidad y gasoil) en los edificios centrales de la Entidad, y del consumo global de electricidad de toda la organización (resto de oficinas).

	Banca Cívica 2010	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Electricidad edificios centrales (Gj) <sup>63</sup>	33.105 Gj	33 Gj	9.953 Gj	8.403 Gj	9.213 Gj	5.503Gj
Gasóleo edificio central (Gj) <sup>64</sup>	2.601 Gj	--	1.335 Gj	141 Gj	1.125 Gj	---
Electricidad resto de edificios <sup>63</sup>	78.238 Gj	--	29.631 Gj	30.013 Gj	18.594 Gj	-- <sup>65</sup>
Total consumo energía directa (electricidad + gasóleo)	180.918 Gj	33 Gj	40.919 Gj	38.557 Gj	28.932 Gj	72.477 Gj

Consumo de energía eléctrica desglosado por fuentes	Banca Cívica 2010 <sup>66</sup>
Renovable	50.476 Gj (27,9%)
Resto de fuentes	130.442 Gj (72,1%)
<b>Total</b>	<b>180.918 Gj (100%)</b>

### Proyecto Inmótica en las oficinas de la red comercial

En los últimos años, se ha desarrollado un proyecto con gran incidencia en el control y gestión de los consumos eléctricos, el proyecto "Inmótica", que despliega tecnologías de medida y control energético en la red de oficinas y conduce a importantes reducciones en el consumo eléctrico. Este proyecto permite la gestión activa de las políticas energéticas y genera un sistema de información operativa de gran utilidad para reducir los consumos. En 2010 se terminó de aplicar a la casi totalidad de oficinas de Caja Navarra (350) y a 500 oficinas de Cajasol, además de a los edi-

<sup>63</sup> Factor de conversión: 1 kwh= 0,0036 Gj.

<sup>64</sup> Factor de conversión: 1 m3 gasóleo = 40,19 Gj. Fuente: AECA, 2010. Normalización de la Información sobre Responsabilidad Social Corporativa, pág. 53.

<sup>65</sup> No disponemos de datos desglosados, pero sí de datos totales extraídos del Sistema de Gestión Ambiental de Cajasol.

<sup>66</sup> Fuente: "Mezcla de Producción en el Sistema Eléctrico Español 2009", información proporcionada en el documento "Información sobre su electricidad" distribuido por Iberdrola en enero 2011.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 7. Dimensión ambiental

ficios de Servicios Centrales de Cajasol, con autómatas que controlan alumbrado, aire acondicionado, extractores y rótulos.

### Consumos de agua

Como empresa del sector de servicios financieros, el consumo de agua de Banca Cívica no conlleva un importante impacto ambiental. El agua consumida procede de las redes de abastecimiento municipales, por lo que no se utiliza agua reciclada, ni se considera posible la afección a fuentes de agua. Los consumos provienen de los sistemas de refrigeración (es el consumo más importante, por las actuaciones implantadas para el control de la legionelosis) y del uso sanitario de la plantilla.

Agua	Total Banca Cívica 2010	Banca Cívica individual	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol <sup>67</sup>
Consumo de agua en edificios centrales (m <sup>3</sup> )	16.688	48	4.396	2.201	2.918	7.125
Agua por empleado en edificios centrales (m <sup>3</sup> )	--	--	9,97	7,1	9,41	6,79
Consumo estimado de agua (m <sup>3</sup> ) en el resto de edificios	75.320	--	21.606	11.283	13.090	29.341
Consumo total de agua (estimado, en m <sup>3</sup> )	92.008	48	26.002	13.484	16.008	36.466

### Impacto de las actividades directas de Banca Cívica en la biodiversidad

Por razón de su actividad y de manera genérica, Banca Cívica no causa impactos directos en áreas protegidas y/o sensibles, ya que desarrolla su actividad de servicios en entornos urbanos, con lo que la incidencia en la biodiversidad no es relevante. Sus instalaciones no se encuentran en áreas protegidas ni adyacentes a las mismas. Respecto a la incidencia en la biodiversidad por la actividad empresarial directa, informamos de que Cajasol tiene adjudicada una explotación agro-ganadera, llamada "La Contienda", que está situada al noroeste de la provincia de Huelva, lindando con Portugal al oeste, y enclavada en el Parque Natural de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, en el término de Aroche (Huelva). La finca tiene 3.782 hectáreas, de las cuales 2.389 hectáreas se destinan a la explotación ganadera y forestal.

En 2008, se renovó esta adjudicación por veinte años (2008-2027), tras un periodo de arrendamiento de treinta años a Caja de Ahorros de Huelva, luego EL Monte (1978-2007). El propietario de la finca es el Ayuntamiento de Aroche.

<sup>67</sup> Más datos sobre consumos totales, en la Memoria de RSC 2010 de Cajasol.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

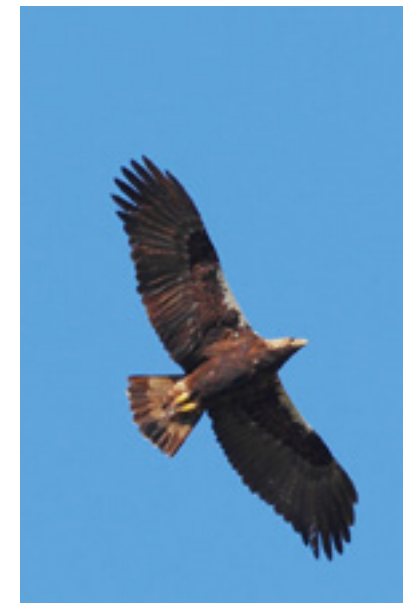
## 7. Dimensión ambiental

Durante este período concesional se han venido efectuando una serie de acciones, tanto ambientales como económicas y sociales, con objeto de conservar la dehesa tradicional de la finca, para lo que se ha limpiado de jaras y monte bajo la totalidad de la superficie, y se han plantado 300 hectáreas de encinas y alcornoques (unos 100.000 árboles). También se ha realizado el cercado de la finca. Cuando culmine este proceso, se habrán plantado 35.000 encinas y 2.500 alcornoques, y ya se actúa en su preservación defendiéndolos de la fauna silvestre desbrozando bianualmente las parcelas reforestadas.

Además, se ha prestado gran atención al mantenimiento de especies singulares y a la reintroducción de otras especies autóctonas. Junto a la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, Cajasol está dando pasos para la reintroducción de especies que se encuentran en peligro de extinción, como es el caso del águila imperial. Dentro de la finca, además, hay una amplia e importante colonia de buitres leonados en su mayoría y algún ejemplar de buitre negro y de águila imperial, ambas especies incluidas en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN), que es la mayor red medioambiental mundial, siendo "La Contienda" un enclave idóneo para el desarrollo de todos estos ejemplares.

Asimismo, Caja de Burgos posee en propiedad una explotación agrícola, que no cuenta con ningún hábitat donde se encuentren especies en extinción y que se gestiona con los siguientes parámetros de respeto al medio ambiente:

- La totalidad de las parcelas agrícolas de la explotación, unas 400 hectáreas, se han cultivado mediante la técnica de siembra directa lo que, según numerosos estudios, sirve para incrementar la fertilidad de los suelos agrícolas.
- Protección de los terrenos con pendientes pronunciadas y afectados por la erosión, estableciendo cubiertas vegetales protectoras.
- Protección de los terrenos agrícolas contra la erosión, conservando la cubierta que proporcionan los restos vegetales de la cosecha anterior (siembra directa).
- Actuaciones en todo momento acordes al código de buenas prácticas agrarias.
- En relación al consumo de agua de estas fincas, se puede decir que se utiliza para el regadío de las fincas que se explotan con este sistema, unas 40 hectáreas, y para los trabajos de mantenimiento y limpieza de maquinaria, locales, etc. La procedencia del agua es de 10 pozos y de 4 concesiones legalizadas de aguas públicas procedentes de los ríos Arlanzón y Ausín. No se producen vertidos que requieran tratamiento específico.



---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 7. Dimensión ambiental

- Todos los residuos que se originan en las fincas (restos de aceites, filtros, envases de pesticidas, etc.) se eliminan a través de gestores autorizados.

Finalmente, y a nivel global, Banca Cívica contribuye a la mejora y restauración de los hábitats protegidos a través de sus iniciativas e inversiones medioambientales, gran parte de ellas mediante proyectos presentados por entidades de medio ambiente y elegidas por los propios clientes a través de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides', que en 2010 alcanzaron el 4% de las elecciones totales de los clientes.

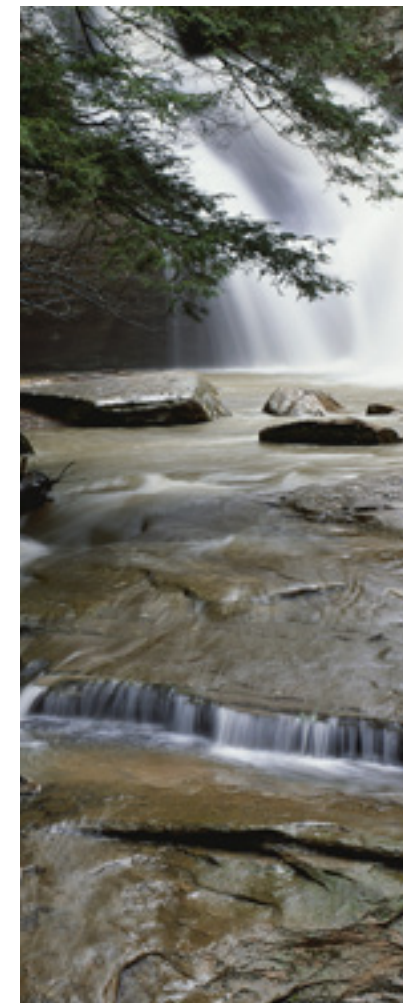
### **Impacto de las actividades directas de Banca Cívica: emisiones, vertidos y residuos**

Respecto a las emisiones a la atmósfera, y en razón a su actividad, Banca Cívica no produce emisiones directas muy relevantes. Las posibles emisiones de gases destructores de la capa de ozono están reducidas a hipotéticas fugas puntuales de los equipos de climatización que contengan el gas R22, no existiendo según los registros de los Sistemas de Gestión Ambiental de las cajas fundadoras de Banca Cívica ninguna fuga en el año 2010. Las instalaciones de climatización con este gas están en desuso, ya que todas las nuevas instalaciones utilizan refrigerantes ecológicos como el R-407 o R-410.

Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas ubicadas en los edificios centrales. De acuerdo con la norma de Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 estas emisiones atmosféricas no son significativas.

### **Total de emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> de Banca Cívica (en tn)<sup>68</sup>**

Es relevante el esfuerzo realizado para reportar en esta primera Memoria de RSC el total de emisiones directas e indirectas de la Entidad en su conjunto, ya que estos datos nos servirán tanto en 2011 como en un futuro, para llevar a cabo y cuantificar medidas de neutralización de emisiones de CO<sub>2</sub>.



<sup>68</sup> Para el desglose y cálculo de las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero, nos basamos en los criterios indicados por el Indicator Protocols Set: EN de la Sustainability Reporting Guidelines (GRI, versión 3.1) y por el Greenhouse Gas Protocol → Service Sector ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org), consultado el 30.04.2011).

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 7. Dimensión ambiental

Emisiones por concepto (Tn CO <sub>2</sub> )	Total Banca Cívica 2010
<b>Emisiones directas<sup>69</sup></b>	
Gasóleo	173
<b>Emisiones indirectas<sup>70</sup></b>	
Asociadas al consumo total de electricidad (estimado)	17.355
<b>Otras emisiones indirectas<sup>71</sup></b>	
Viajes de trabajo de los empleados en vehículo propio	1.802,06
Viajes de tren y avión de los empleados	795,38
Transporte de valijas y paquetería <sup>72</sup>	631,46
Transporte de blindados <sup>73</sup>	133,97
Consumo de papel	1.851,69
Consumos de agua (estimados)	138,01
<b>Total de emisiones estimadas (Tn CO<sub>2</sub>)</b>	<b>22.880,57</b>

### Vertidos y residuos

Los vertidos producto de la actividad de Banca Cívica son los derivados del uso sanitario y la limpieza de las instalaciones, asimilables a aguas residuales urbanas (uso doméstico) y por tanto realizados al colector municipal donde se ubican los centros de trabajo para su posterior depuración. Estos vertidos en principio no provocan afección a los recursos hídricos ni afectan a la biodiversidad. Existe riesgo de vertidos peligrosos en las instalaciones de los depósitos de gasóleo. No obstante, todos los depósitos cumplen la normativa (doble casco), y en el año 2010 no se ha producido ningún derrame en las instalaciones bajo certificación ambiental.

Por razones de su actividad, Banca Cívica no importa, exporta, transporta o trata residuos considerados como peligrosos. En el caso de producirse un residuo de este tipo por alguna actividad de la entidad, se aplicaría el protocolo de gestión de residuos peligrosos (especiales) establecido en el Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001.

La actividad diaria de Banca Cívica da lugar a una cantidad relevante de residuos, y su gestión se realiza conforme a las instrucciones establecidas en los Sistemas de Gestión Ambiental que tienen las entidades y conforme a las disposiciones legales establecidas, buscando siempre cumplir con el principio de prevención en su genera-

<sup>69</sup> Emisiones calculadas según la herramienta: World Resources Institute (2008). "GHG Protocol tool for stationary combustion". Version 4.0

<sup>70</sup> Emisiones calculadas según la herramienta: 'GHG emissions from purchased electricity'. Version 2.1 del World Resources Institute (Jun. 2009).

<sup>71</sup> Herramienta utilizada para el cálculo de las emisiones asociadas a viajes de empleados y transporte de blindados, valijas y paquetería: World Resources Institute (2008). GHG Protocol Tool for Mobile Combustion. Version 2.0, revised on May 10, 2009. Para el cálculo de emisiones asociadas al uso de papel, se han utilizado los factores de conversión que figuran en la web [www.reciclapapael.org](http://www.reciclapapael.org) de la Fundación Ecología y Desarrollo. Las emisiones asociadas al consumo de agua se han calculado utilizando un factor de conversión de 1,5 kg de CO<sub>2</sub> por m<sub>3</sub> de agua utilizada. Fuente: Banca Cívica.

<sup>72</sup> Cálculo correspondiente a las emisiones de Caja Navarra. Del resto no se tienen datos comparables.

<sup>73</sup> Cálculo correspondiente a las emisiones de Caja Navarra y CajaCanarias. Del resto no se tienen datos comparables.

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 7. Dimensión ambiental

ción, y las máximas de reducción, reutilización o reciclado. Las prácticas utilizadas a nivel de toda la Entidad para la gestión de residuos son comunes en muchos casos:

- El papel generado como residuo se entrega a un gestor autorizado para su reciclado, garantizando siempre la destrucción de información.
- Los consumibles de impresión son retirados para su tratamiento por los proveedores a quienes Banca Cívica ha contratado el servicio de impresoras.
- Los residuos peligrosos, como fluorescentes usados o pilas y baterías agotadas, son retirados por una empresa autorizada o por el proveedor, conforme a la normativa vigente.
- Los equipos informáticos fuera de uso, si no pueden ser donados para su reutilización, se entregan a gestores autorizados o al proveedor.

En el año 2010 no se han generado residuos peligrosos. Las cantidades de papel que se han reciclado son las siguientes:

	Total Banca Cívica 2010	Caja Navarra	CajaCanarias	Caja de Burgos	Cajasol
Papel reciclado en 2010	379.530 kg	78.650 kg	63.920 kg	61.960 kg	175.000 kg
Por empleado	42,56 kg	42,42 kg	43,54 kg	62,84 kg	38,05 kg

### 7.2. El impacto ambiental de la actividad financiera de Banca Cívica

(EC2 EN26, EN28 a EN30)

Como entidad financiera, Banca Cívica tiene su mayor capacidad de contribución a la preservación y mejora del medio ambiente a través de las actuaciones indirectas, como puede ser a través de la introducción de criterios socioambientales y de buen gobierno en los análisis de riesgos para financiar proyectos empresariales; de la inclusión de estos criterios ASG (Criterios de Inversión responsable) en la selección de proveedores; de la oferta de productos de ahorro e inversión que se ofrezca a la clientela que promuevan el desarrollo sostenible; de la política ambiental que se transmita en las participaciones empresariales o en aquellas organizaciones donde Banca Cívica tenga capacidad de influencia, etc.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 7. Dimensión ambiental

Todo lo relacionado con las políticas o estrategia ambiental de Banca Cívica respecto al medio ambiente aplicadas a las líneas de negocio, los procedimientos implantados en las líneas de negocio para evaluar los riesgos ambientales y los productos con fuerte contenido social y ambiental, etc, están desarrollados en el apartado "8 Impacto de los productos y servicios" de este documento.

Asimismo, en un entorno en el que la gestión de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático cobra mayor importancia, una adecuada gestión de los mismos tiene importantes implicaciones financieras, de dos tipos: (a) las consecuencias directas para el negocio de Banca Cívica en su calidad de entidad financiera y (b) los costes de posibles gastos o inversiones para mejorar su desempeño ambiental respondiendo a los retos del cambio climático.

Los riesgos serían los siguientes: (a) las afecciones del cambio climático a la economía y sociedad generales y sus consecuencias sobre el negocio de la organización; (b) los riesgos que nos afectan a Banca Cívica; y (c) el riesgo reputacional derivado de una hipotética gestión ambiental incorrecta.

Las oportunidades principales serían: (a) la apertura de nuevas líneas de negocio en áreas relacionadas con el cambio climático, tales como energías renovables o gestión ambiental; y (b) el prestigio reputacional en el caso de alcanzar una excelencia en el desempeño ambiental.

Para consultar las medidas e iniciativas concretas adoptadas por Banca Cívica sobre este aspecto (tales como la inclusión de análisis medioambiental en los modelos de gestión del riesgo de crédito o las medidas tomadas para reducir el impacto ambiental de la entidad) véanse los apartados "8 Impacto de los productos y servicios" y los indicadores de gestión ambiental incluidos en el apartado previo, "7.1 El impacto directo de las actividades de Banca Cívica".

### Impacto ambiental de los productos y servicios

En el año 2010, ni Banca Cívica ni ninguna de sus cajas fundadoras han recibido multa alguna o sanción por incumplimiento de la normativa ambiental en relación a sus instalaciones o a sus productos y servicios.

Banca Cívica, además de garantizar el más estricto cumplimiento de la legislación



---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

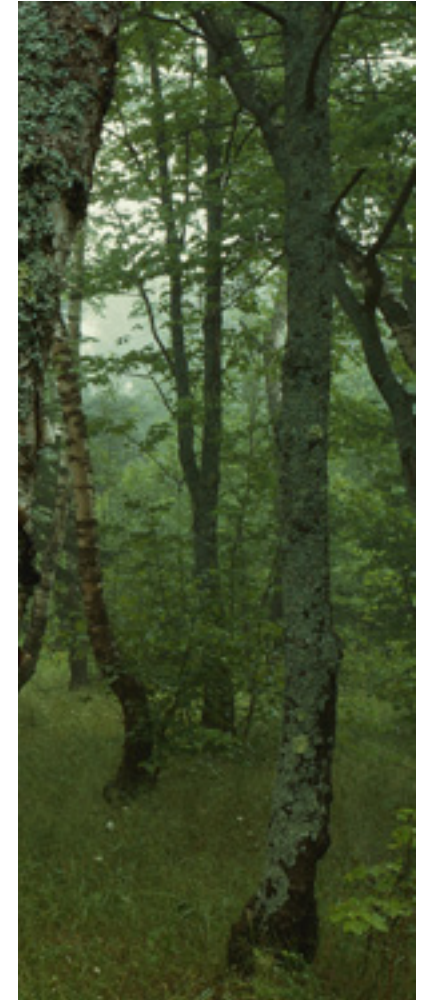
## 7. Dimensión ambiental

ambiental aplicable y la sistematización del control de todos los aspectos ambientales a través de los Sistemas de Gestión Ambiental de sus cajas fundadoras o del cumplimiento estricto de la normativa, en el caso de CajaCanarias, de manera continua desarrolla una serie de iniciativas para mitigar el impacto de sus actividades, siendo las más relevantes del año 2010 las siguientes:

- El análisis ambiental de los créditos a empresas, llevado a cabo por Caja Navarra, que desde el 1 de diciembre de 2009 está en vigor en el procedimiento ordinario de cálculo de rating a empresas para la valoración de los proyectos de financiación una herramienta denominada 'rating ambiental'. Esta herramienta permite incluir criterios de ponderación de la calidad crediticia de una empresa en función de su desempeño ambiental.
- Depósitos para clientes asociados a compensación de emisiones, como el Depósito Copenhague de Caja Navarra.
- Proyectos de Inmótica para las oficinas de la red comercial, implantado durante 2010 en 500 oficinas de Cajasol y 350 de Caja Navarra, y que permiten una importante reducción y control sobre todos los consumos energéticos.
- Optimización del transporte de valijas, blindados y paquetería realizado por CajaCanarias y el proyecto de reforestación en colaboración con la asociación Ecologistas en Acción llevado a cabo en el archipiélago canario.

El principal impacto ambiental derivado del transporte de personal o de productos proviene de los viajes que realiza la plantilla en el ejercicio de sus funciones y de los transportes de dinero, valijas y paqueterías.

La principal consecuencia de este impacto (emisión de gases de efecto invernadero) está cuantificada en el apartado "7.1 el impacto directo de las actividades de Banca Cívica" de este documento. Respecto a los transportes de dinero, paquetería y valijas, se comparten viajes con otras entidades financieras para reducir costes e impacto ambiental. Y en cuanto a los viajes de los empleados, se utilizan equipos de videoconferencia para que los viajes que se realicen sean los imprescindibles, y se fomenta el uso del tren en detrimento del avión, más contaminante.





Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 7. Dimensión ambiental

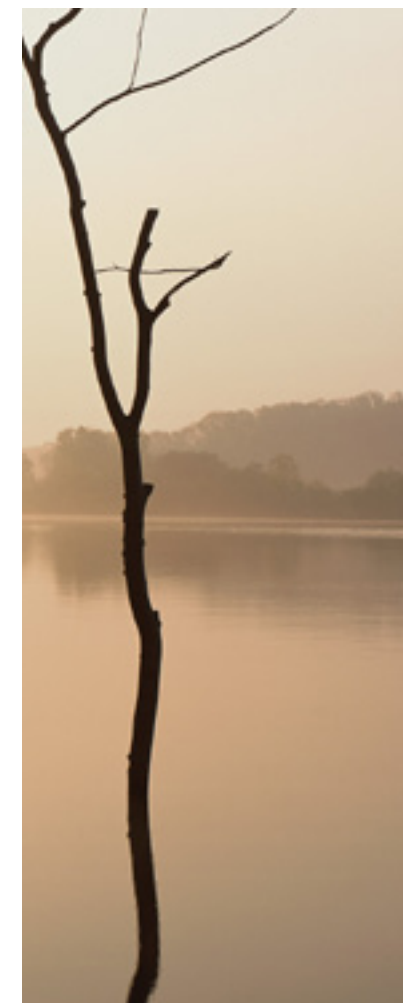
### Inversiones e iniciativas ambientales en 2010

Gastos e inversiones ambientales	Total Banca Cívica 2010
Gastos e inversiones medioambientales	2.285.967 € <sup>74</sup>

Proyectos de la Línea Medio Ambiente 2010	Proyectos	Euros	Elecciones
Total Banca Cívica	341	980.944,79 €	32.254

En el año 2010, Banca Cívica destinó directamente a gastos relacionados con la gestión ambiental y a inversiones destinadas a la mejora medioambiental o a promover el respeto y la divulgación ambiental, un presupuesto superior a los 2,2 millones de euros. A ese montante tan relevante, hay que añadir los 980.944 euros que, gracias a las elecciones de los clientes y con cargo al beneficio de 2010, en 2011 se ejecutarán en un total de 341 proyectos sociales de la Línea Medio Ambiente apoyados por más de 32.000 clientes.

Por la importancia económica de la inversión, el compromiso que supone y los resultados obtenidos, destacamos la experiencia de Caja de Burgos con sus Aulas Ambientales. Se trata de una iniciativa que con los propios recursos de la entidad o con las sinergias con administraciones y otras entidades sociales que comparten objetivos comunes, desarrollan actividades para que miles de personas entren en contacto con el entorno en el que viven y sus problemas, aprendan a valorar y respetar el medio natural, y se impliquen en su cuidado y conservación. Consideradas como centros de referencia de educación ambiental, las Aulas se encuentran en Burgos, Valladolid y Palencia. Como objetivos prioritarios se encuentran la difusión entre la población de los valores medioambientales y el compromiso por avanzar hacia el desarrollo sostenible, a través de exposiciones, conferencias, talleres y actividades divulgativas y educativas orientadas a todo tipo de público. Durante 2010 se desarrollaron en las tres Aulas un total de 1.578 actividades, en las que participaron 120.634 personas.



<sup>74</sup> Desglose de gastos e inversiones ambientales: 6.000 € del SGA de Caja Navarra y 35.032 de Centros de Medio Ambiente; 279.000 € de CajaCanarias; 1.674.733 Caja de Burgos (Aulas de Medio Ambiente 2010: 1.158.733 € + inversiones ambientales F. Patrimonio Natural 2010: 250.000 € + Gastos e Inversiones ambientales Campo Grande Valladolid 2010: 200.000 € + Gastos de Voluntariado Ambiental: 37.500 € + convenios de proyectos ambientales 2010: 28.500 €); y 291.202 € Cajasol.

# ¿O quieres que sea tu banca?



8. Impacto de los productos y servicios

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 8. Impacto de los productos y servicios

### 8.1. Responsabilidad sobre nuestros productos y servicios (GRI FS15, PR1 A PR9)

Los valores corporativos de Banca Cívica, y especialmente el principio de transparencia, rigen la política comercial de la entidad y el proceso de creación y comercialización de productos.

Banca Cívica se ha adherido voluntariamente a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial: <http://www.autocontrol.es/>), una asociación sin ánimo de lucro, que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español bajo los principios de veracidad, legalidad, honestidad y lealtad. Ello se basa, entre otras cosas, en la adopción de dos códigos éticos: Código de Conducta Publicitaria, basado en el ICC International Code of Advertising Practice; y Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

De las cajas que componen Banca Cívica, Caja Navarra ya contaba con su propio "Código Ético en Materia de Publicidad", en vigor desde 2008, y Cajasol, por su parte, estaba ya adherida a Autocontrol. Aunque el certificado de alta en la asociación es de marzo de 2011 (fuera del periodo de cobertura de este documento), todas las publicidades emitidas en 2010 cumplen escrupulosamente los citados principios, al igual que Banca Cívica aplica estrictamente la normativa MIFID en sus productos y servicios, y para ello forma a sus empleados a tal fin. El procedimiento estándar utilizado por el departamento de Marketing es que todas las publicidades de producto, cuando llevan un tipo de interés, antes de ser publicadas han de ser aprobadas por el Banco de España o, según corresponda, por la autoridades autonómicas. Esto es extensible al caso de fondos de inversión y la aprobación por parte de la CNMV, y en el caso de seguros y la Dirección Nacional de Seguros.

Existe en Banca Cívica un Comité de Productos que tiene como misión adecuar cada uno de sus productos, además de la política comercial de la entidad, al cumplimiento normativo. A tal fin, este Comité está compuesto por las diferentes áreas de Banca Cívica y, especialmente, por los departamentos de Asesoría Jurídica y de Cumplimiento Normativo que velan para que tanto el producto como el resto de acciones –publicitarias, contractuales, etc.– cumplan escrupulosamente con todos los requisitos legales y de su adecuación a los segmentos a los que se destina. En 2010, no ha existido en Banca Cívica ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas al marketing o al etiquetado e información sobre productos y servicios.

## Principio de transparencia

Los valores corporativos de Banca Cívica, y especialmente el principio de transparencia, rigen la política comercial de la entidad y el proceso de creación y comercialización de productos.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
- 
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 8. Impacto de los productos y servicios

Banca Cívica busca permanentemente la satisfacción del cliente, por lo que continuamente interacciona con este grupo de interés para conocer su grado de satisfacción. Puede encontrarse información relevante sobre este punto en el apartado "4.2.1. Construyendo Banca Cívica con los clientes" (por ejemplo, el dato de satisfacción global de los clientes, de 7,75 en una escala de 10).

### Seguridad y salud del cliente, información sobre productos y cumplimiento normativo

Dada la naturaleza financiera de los productos y servicios que Banca Cívica oferta, éstos no tienen componentes que puedan afectar directamente a la salud de los clientes. En este sentido, Banca Cívica pretende ofrecer siempre a su clientela los productos que mejor se adapten a sus necesidades y expectativas. Por tanto, las cuestiones sobre salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios de la entidad se refieren básicamente a lo relacionado con su seguridad en las oficinas y dependencias de la entidad. A este respecto, Banca Cívica cumple con los más altos estándares del mercado tanto en las operaciones realizadas a través de la red comercial, como en las realizadas a través de las diferentes bancas electrónicas y telefónicas. Corroborando este dato, en 2010 no se produjo ningún incidente derivado del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.

En materia de respeto a la privacidad y sobre fuga de datos personales de clientes, en el año 2010 se han producido 62<sup>75</sup> incidentes o reclamaciones debidamente fundamentadas, sobre un total de decenas de millones de operaciones que realiza la entidad en el año. Del mismo modo, informamos de la existencia en 2010 de dos multas por importe conjunto de 7.451 euros por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios de la organización.

### 8.2. El componente social y ambiental en la política financiera de Banca Cívica

(GRI FS1 a FS3, FS5, FS7 a FS12,FS14 y FS16)

El presente apartado se complementa con el apartado 2 Estrategia de RSC, donde se exponen los principales indicadores de gestión de la RSC e impacto de la entidad.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 8. Impacto de los productos y servicios

Dentro de su labor como entidad financiera, Banca Cívica y sus cajas fundadoras tratan de ofrecer siempre productos y servicios que contengan un impacto social y ambiental positivo, favoreciendo la inclusión financiera y social de los grupos menos favorecidos y el progreso económico de los territorios donde operan.

### Productos y servicios de ahorro socialmente responsables (ISR)

Banca Cívica gestiona el ahorro de sus clientes depositado en planes, fondos de inversión o depósitos de manera responsable, alcanzando un volumen de productos bajo gestión 'certificada' ISR superior a los 761 millones de euros (desglose en el apartado 2). Destaca la gestión del fondo de pensiones Cajasol Fondo de Empleo bajo los Principios de las Naciones Unidas UNPRI (United Nations Principles for Responsible Investment), por un importe superior a los 422 millones de euros, en una iniciativa promovida por la parte social de la empresa que Banca Cívica planea extender a otros fondos en cartera, y los más de 332 millones de euros gestionados en el conjunto de cuentas y depósitos llamados "Elección" de Caja Navarra, un ejercicio de difusión de la ISR al cliente 'retail', en el que los clientes que contratan esas cuentas deciden qué financiar con sus ahorros de entre ocho líneas de préstamos socialmente responsables. Las ocho líneas son las siguientes: préstamos a nuevos residentes, préstamos a entidades con proyectos 'Tú eliges: tú decides', préstamos para financiar VPO, préstamos a jóvenes, préstamos medio ambiente y energías limpias, préstamos formación y empleo, servicios y ayudas a las familias y préstamos a emprendedores e innovación.

### Créditos socialmente responsables o con fuerte contenido social o ambiental

Aunque de manera genérica, la extensión responsable del crédito a familias y empresas para poder financiar proyectos vitales o empresariales es uno de los fines de Banca Cívica, hemos destacado estos créditos que tienen una clara finalidad social o ambiental, en función de la entidad de la que provienen:



Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 8. Impacto de los productos y servicios

Créditos ISR o con fuerte contenido social o ambiental 2010	Volumen
Caja Navarra	2.933.155.000 €
CajaCanarias	175.179.194 €
Caja de Burgos	79.167.945 €
Cajasol	4.333.433.181 €
<b>Total Banca Cívica</b>	<b>7.520.935.320 €</b>

### Caja Navarra

Dentro de los créditos socialmente responsables, son reseñables los créditos y préstamos "Elección" de Caja Navarra, agrupados en siete grandes líneas de financiación y a los que los clientes pueden destinar sus ahorros si así lo deciden, tal como se ha indicado anteriormente.

Líneas Responsables 2010	Caja Navarra
Préstamos a nuevos residentes	287.174.000 €
Préstamos a entidades con proyectos 'TETD'	168.430.000 €
Préstamos para financiar VPO	425.165.000 €
Préstamos a jóvenes	1.357.134.000 €
Préstamos medio ambiente y energías limpias	207.203.000 €
Servicios y ayudas a las familias	399.138.000 €
Préstamos a emprendedores e innovación	88.911.000 €
<b>Total</b>	<b>2.933.155.000 €</b>

### CajaCanarias

En CajaCanarias destacan las siguientes líneas de préstamos socialmente responsables, por un importe global de 175,18 millones de euros:

- Hipoteca Joven en colaboración con el Gobierno de Canarias (jóvenes entre 18 y 35 años que están buscando su primera vivienda o desean construirla, con intereses muy ventajosos y hasta 40 años de plazo de amortización.
- Crédito Formación en el Extranjero, todos con la subvención (2%) de la Obra Social.
- Crédito Curso de Idiomas en el extranjero. Crédito Verano de Idiomas en el extranjero.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 8. Impacto de los productos y servicios

- Programa solidario (ampliación de plazos en los préstamos personales e hipotecarios, diferimiento de pago en compras con tarjetas en comercios sin coste y ayudas directas para cubrir gastos básicos de unidades familiares con menores niveles de renta).
- Microcréditos: programa de concesión de microcréditos que lleva aparejado el seguimiento y formación por parte de la Fundación Canaria para la Formación y Desarrollo Empresarial CajaCanarias (FYDE). Los números de este programa son los siguientes: orientación a emprendedores (150), financiación de iniciativas empresariales a través de microcréditos sociales (13), formación (15), acompañamiento durante un año a los emprendedores financiados con expertos en dirección de proyectos, marketing y finanzas (10).

### Caja de Burgos

Líneas Responsables 2010	Importe
Jóvenes: contratación de hipotecas en condiciones favorables en cuanto al tipo de interés y periodo de amortización.	51.105.870 €
Jóvenes: concesión de préstamos para estudios.	146.609 €
Préstamos en condiciones especiales para la promoción y adquisición de vivienda protegida.	19.900.000 €
Concesión de anticipos de nómina al 0% de interés.	90.070 €
Préstamos preconcedidos a clientes.	5.092.653 €
Convenios para la concesión de créditos con la Junta de Castilla y León para el fomento del empleo.	458.000 €
Convenio para el Plan Avanza, para financiar el acceso a las nuevas tecnologías de empresas.	774.743 €
Ambiental: línea de financiación dirigida a frenar el despoblamiento rural en Castilla y León a través de los convenios para financiar en condiciones ventajosas la adquisición o rehabilitación de viviendas rurales.	1.600.000 €
<b>Total</b>	<b>79.167.945 €</b>

Asimismo, es destacable el servicio de Emprendedores de Caja de Burgos, que ofrece asesoramiento en todas las fases necesarias para hacer una idea realidad: detecta los puntos fuertes y débiles de los proyectos, ayuda a diseñar un plan de empresa realista, a diseñar la estrategia de negocio, la proyección financiera y el



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 8. Impacto de los productos y servicios

protocolo organizativo; estudia el perfil del emprendedor; facilita el acceso a la financiación más adecuada y realiza un seguimiento del funcionamiento del negocio.

Este servicio facilita al interesado en montar su propio negocio el desarrollo de su idea de una forma sencilla e intuitiva, comprendiendo y analizando todos los aspectos claves para poder asegurar las bases del proyecto.

### Cajasol

Pueden englobarse en líneas socialmente responsables los siguientes créditos:

Líneas Responsables 2010	Cajasol
Préstamos a nuevos residentes	387.214.021€
Préstamos a entidades sociales	125.287.408 €
Préstamos para financiar VPO	748.030.371€
Préstamos a jóvenes	3.070.671.760 €
Préstamos medio ambiente y energías limpias	22.057 €
Servicios y ayudas a las familias	n. d.
Préstamos a emprendedores e innovación	2.207.565 €
<b>Total</b>	<b>4.333.433.181 €</b>

### Evaluación ambiental y social de créditos

De la misma manera que en los productos de pasivo, existe dentro de la extensa cartera de productos de activo una gama importante de créditos y préstamos en cuya creación se han tenido en cuenta criterios sociales y ambientales, de los que hemos destacado algunos en el punto anterior. En cuanto a procedimientos estrictos de evaluación ambiental y social aplicados a la creación de riesgos, destacamos que de las cuatro entidades que han dado lugar a Banca Cívica, Caja Navarra está adherida desde 2005 a los Principios de Ecuador, por los que se implantan criterios ambientales y sociales en la financiación de todos los proyectos (Project Finance) en los que participa cuyo coste supere los 10 millones de dólares y en los que el reembolso del préstamo depende principalmente de los ingresos que genere el propio proyecto una vez establecido y en funcionamiento. La entidad financiadora clasifica estos proyectos en tres categorías de riesgo (C, B o A, de menor a mayor



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 8. Impacto de los productos y servicios

nivel de riesgo) y condiciona la financiación a la toma de unas medidas de precaución de acuerdo con cada umbral de riesgo. Típicamente, los Principios de Ecuador se aplican a grandes y complejas instalaciones de elevado riesgo ambiental o social como, por ejemplo, plantas energéticas, químicas, de minería o infraestructuras de transportes, en países de bajos ingresos ("Not High Income OECD Countries") de la OCDE. En estos casos se aplican unos requerimientos muy precisos definidos por la International Finance Corporation (IFC). De forma más amplia, también se aplican los Principios de Ecuador a países de altos ingresos ("High Income OECD Countries"), y en este segundo caso los requerimientos principales son cumplir la legislación nacional ambiental y social.

Dado que Caja Navarra (Banca Cívica) opera fundamentalmente en España, sus financiaciones no entran en la categoría de las complejas instalaciones de elevado riesgo ambiental de países de bajos ingresos de la OCDE. Por ello, la entidad hace una utilización amplia de los Principios de Ecuador, tomados como base para la introducción de criterios sociales y ambientales en su política de créditos y préstamos. La financiación de los proyectos es analizada por los equipos técnicos del Área de Créditos y la aprobación de las operaciones la realiza, individualizadamente, el Comité de Créditos. Durante el año 2010 se realizó la evaluación, según los Principios, de 18 operaciones, con un importe de 371.358.963 €. Todas correspondían a España. De ellas, 13 fueron clasificadas como C, 5 como B y ninguna como A. Tras obtener las necesarias garantías sobre sus impactos, se concedieron todas. El resto de cajas componentes de Banca Cívica no eran firmantes de los Principios de Ecuador, y corresponde a la Dirección de la entidad el decidir sobre la adhesión formal a los Principios.



### Proyectos de financiación analizados en 2010 según los Principios de Ecuador

Categoría	Nº operaciones		Importe
	España	Otros países	
C	13	0	187.989.038 €
B	5	0	183.369.925 €
A	0	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>371.358.963 €</b>

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 8. Impacto de los productos y servicios

Asimismo, destacamos la implantación del procedimiento de rating ambiental y social de las empresas para la concesión de créditos (implantado en Caja Navarra desde 01/12/2009). En 2010, aproximadamente el 65% del volumen de los créditos a empresas estaba sujeto a rating ambiental y social, lo que suponía un total de 3.718 empresas. Se trata de un apartado específico del rating general a que se someten las empresas clientes que cumplen los criterios para cálculo de rating, y es una buena práctica extendible a toda la entidad.

### Requerimientos ambientales y sociales en la relación con los clientes y otros grupos de interés

En términos generales, ni Banca Cívica ni sus entidades fundadoras disponen de procesos formales que monitoricen el cumplimiento, por parte de la clientela, de criterios sociales o medioambientales incluidos en contratos o transacciones. Sin embargo, podemos afirmar que Banca Cívica interactúa sobre cuestiones ambientales o sociales con todos sus clientes, con todas las entidades en las que ha invertido y con todos sus socios de negocio, pues todos ellos han recibido información sobre la estrategia de Banca Cívica y la elección de proyectos sociales a través de 'Tú eliges: tú decides'. De ahí se derivan muchas actuaciones formales o informales sobre cuestiones ambientales o sociales. Sí que existen dichos procesos en el ámbito de la Obra Social, ya que todos los convenios y acuerdos suscritos exigen la presentación de una memoria justificativa. Las cláusulas de compromiso ambiental y con el Pacto Mundial se exigen en los contratos con proveedores. Si las incumplen es motivo de rescisión de contrato.

Asimismo, destacamos que en Cajasol existe el acuerdo del Consejo de Administración de la Caja por el que, en cumplimiento de lo estipulado en el Código de Conducta, se asume el compromiso de impulsar la adopción de Códigos similares al de Cajasol, basado en principios de RSC, en las empresas participadas. El objetivo planteado para este ejercicio de aprobación de Códigos de Conducta en participadas se encuentra en vías de cumplimiento, al estar aprobado o en proceso en 26 de las 33 participadas en las que estaba previsto. En el resto, se ha contactado con los vocales de sus consejos de administración, representantes de Cajasol, para que impulsen esta iniciativa.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 8. Impacto de los productos y servicios

### Auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales

En cuanto a auditorías periódicas en cuestiones sociales y ambientales, destacamos que los presentes documentos que componen el reporting de RSC 2010 de Banca Cívica, Memoria de RSC y Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC) en lenguaje XBRL, están auditados externamente por Ernst & Young según la Norma ISAE3000, la Guía del ICJCE, los Principios de la AA1000 2008, la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).

En las cajas de origen de Banca Cívica destacamos los siguientes procedimientos de auditoría:

#### Caja Navarra

- Certificación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Caja Navarra según la Norma SGE21: cubre al 100% de Caja Navarra. Auditoría externa de certificación inicial realizada en octubre 2008. Auditorías externas de seguimiento anuales, la última de ellas en 2010 según la versión más actual de la Norma: SGE21:2008.
- EFQM: cubre al 100% de Caja Navarra. Sello + 500. Auditoría externa realizada en octubre 2008 y en octubre de 2010.
- UNE-EN ISO 14001:2004 de Calidad Ambiental: cubre el edificio central y la oficina 107 (calle Pío XII, Pamplona) que suponen el 26% de la plantilla total de CAN. Certificación inicial por auditoría externa en 2006.
- UNE-EN ISO 9001:2008 de Calidad: cubre al 100% de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' y de la Fundación Caja Navarra. Auditada externamente desde 2007, con nueva certificación en 2010.

#### CajaCanarias

Se mantiene la auditoría externa realizada por AENOR, respecto a la certificación UNE-EN ISO 9001:2008 del Servicio de Atención al Cliente y las auditorías internas realizadas por los auditores de Calidad (equipo formado por Auditoría y Calidad).

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 8. Impacto de los productos y servicios

### Caja de Burgos

- Mantenimiento en 2010 de los certificados UNE-EN ISO 14001:2004 de Calidad Ambiental de los diez centros certificados mencionados en el apartado 7 de este documento.
- Sello EFR de Empresa Familiarmente Responsable, certificada Caja de Burgos en 2009, y mantenimiento del mismo en 2010.

### Cajasol

En los ámbitos de gestión incluidos en la Política Integral de Gestión (Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales), se han implantado sendos sistemas de gestión según las normas UNE-EN ISO 14001:2004 de Calidad Ambiental y OHSAS 18001, y son sometidos a auditorías internas y externas con periodicidad anual:

Auditorías Certificación 14001	2
Auditorías de seguimiento certificación Oshas 18000	2
Auditorías y certificaciones recibidas en calidad, RSC o materias ambientales y sociales en general	2

En el ámbito externo, no existe una política formal de voto sobre cuestiones ambientales o sociales en aquellas organizaciones en las que Banca cívica tiene capacidad de influencia. Somos conscientes de que esta materia constituye una opción de mejora para Banca Cívica.

### Iniciativas para fomentar la educación financiera

Describimos, desglosadas por sus cajas de origen, las diferentes iniciativas desarrolladas por Banca Cívica para fomentar la educación financiera en 2010:

### Caja Navarra

**Iniciativa 'Tribucan. ¡La tribu la emprende!':** TribuCan es un proyecto educativo de fomento del emprendimiento social y empresarial. En el curso 2010/2011 se ha extendido a 52 colegios: Navarra (24), Madrid (10), País Vasco (8), La Rioja (4), Cataluña (3) y Aragón (3), con la participación de 2.100 alumnos de entre 12 y 16 años de edad. El curso 2010/2011 es la cuarta edición de Tribucan, que comenzó en 2007/2008 con una experiencia piloto en 8 colegios.



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 8. Impacto de los productos y servicios

TribuCan está avalado por el conocido profesor y filósofo José Antonio Marina, dirigido por profesionales de CAN y apoyado por un equipo de empresarios emprendedores (programa Eurecan), profesores y pedagogos.

Esta iniciativa, pionera en el mundo educativo, pretende involucrar a la sociedad (la 'tribu') en el fomento del emprendimiento de los chicos y de las chicas basado en los valores cívicos, en el marco de las competencias básicas establecidas en la LOE. En TribuCan participan personalmente 104 directivos de CAN del más alto nivel, quienes entran en las aulas y colaboran con el alumnado en el proyecto de creación de la empresa. Participan asimismo 52 empresarios emprendedores, quienes realizan el trabajo de tutores de los alumnos en su proyecto.

Ello se plasma en desarrollar un proyecto de creación de una empresa de venta de pulseras de hilo hechas en Jacmel (Haiti) para destinar el beneficio final a la reconstrucción de una escuela temporal en esa localidad haitiana, gestionado por Fundación PLAN internacional España.

Se pretende implicar en este proyecto a instituciones educativas, entes culturales, asociaciones familiares, agrupaciones juveniles, partidos políticos... y a toda aquella persona que esté interesada en apoyar esta iniciativa.

<b>TribuCan</b>	<b>2010/2011</b>	<b>2009/2010</b>
Nº de colegios participantes	52	54
Nº de alumnos participantes	2.133	2.750
Nº directivos de CAN participantes	104	108
Nº de horas dedicadas por los directivos CAN	676	702
Nº de empresarios tutores	52	54

### CajaCanarias

**Iniciativa 'El Juego de la Bolsa':** Se trata de un concurso a nivel europeo dirigido a estudiantes de Bachillerato, Formación Profesional y universitarios de todas las Islas, cuya dinámica consiste en revalorizar un capital ficticio de 50.000 euros, comprando y vendiendo a cotizaciones reales de entre un total de 175 valores de seis bolsas europeas: Frankfurt, Madrid, París, Viena, Milán y Londres.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 8. Impacto de los productos y servicios

**Cursos online:** impartidos por la Fundación Canaria para la Formación y Desarrollo Empresarial CajaCanarias (3.731 beneficiarios).

**Programa de Formación empresarial 2010:** cursos impartidos por la Fundación Canaria para la Formación y Desarrollo Empresarial CajaCanarias (5.675 beneficiarios).

### Caja de Burgos

Desde el servicio de Emprendedores de Caja de Burgos han organizado diferentes actividades de fomento del espíritu emprendedor, resultando beneficiadas 542 personas.

De manera complementaria, pero directamente vinculado a este servicio, se ha puesto en marcha una nueva edición del programa "Pequeños Emprendedores", nacido en 2007 con el objetivo de difundir la cultura emprendedora y fomentar el espíritu empresarial entre los más pequeños, convirtiéndose en la primera caja de ahorros que lidera proyectos de estas características.

A través de las acciones de este programa, los estudiantes trabajan aspectos vinculados con la creatividad, la responsabilidad, la organización, la toma de decisiones, la comunicación y el trabajo en equipo. A lo largo del pasado curso escolar, cada una de las aulas participantes se organizó en una pequeña empresa con su nombre, normas internas y funciones repartidas entre todos los socios y simularon todos los trámites que son necesarios en una experiencia real.

En esta cuarta edición se ha contado con la participación de 237 alumnos de Educación Primaria y Educación Secundaria y 16 profesores correspondientes a los siguientes centros educativos: Centro Educativo María Madre, Centro Educativo Ribera del Vena, Centro Educativo Liceo Castilla –Maristas.

Desde su puesta en marcha, este programa ha cosechado un importante éxito de participación, ya que ha contado con la colaboración de 934 escolares pertenecientes a dieciséis colegios y ha impulsado la creación de 41 nuevas cooperativas.

Asimismo, desde Caja de Burgos se vienen realizando anualmente acciones para el fomento de la educación financiera en la sociedad. Durante 2010, nuestras ac-

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 8. Impacto de los productos y servicios

tuaciones han estado enfocadas principalmente a alumnos de centros educativos varios: se han impartido un total de 5 charlas (fondos y pasivo, financiación, valores, comercio internacional, cómo realizar un proyecto de empresa) para potenciar el conocimiento financiero, cada vez más demandado, en la sociedad.

### Cajasol

La entidad realiza diferentes actuaciones que pretenden formar a colectivos sociales en materia financiera. En este ámbito cabe destacar la creación de una sección específica sobre educación financiera en la página web de Cajasol, los 1.060 escolares beneficiarios de 'El Juego de la Bolsa', y la referencia al Instituto de Estudios Cajasol, que imparte cursos de formación dirigidos a estudiantes y profesionales sobre asuntos de diversa índole relacionados con las finanzas, la gestión de personas, el derecho, etc. (<http://iec.institutocajasol.es/web/>).



9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010



Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## 9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

El proceso de integración de Banca Cívica es dinámico y continúa produciendo hitos importantes en 2011. Sin embargo, el publicar el documento reflejando también los primeros pasos de la entidad, muestra la firme apuesta por la RSC y por la transparencia de Banca Cívica desde el momento de su constitución. La dificultad de homogeneizar las fuentes de información y los diversos calendarios del proceso han tenido su influencia para que la publicación del documento finalmente se produzca en el segundo semestre de 2011. Es por eso que, con el fin de proporcionar a los grupos de interés información actualizada del proceso desde el cierre de 2010 hasta la publicación final de la Memoria de RSC, incluimos este apartado con hechos posteriores al cierre de 2010. En años posteriores los plazos de publicación serán sensiblemente inferiores.

#### Calendario desde el cierre de 2010 hasta el 31 de julio de 2011:

**Enero:** El banco tiene capacidad operativa para hacer clientes propios y se convierte en la primera entidad financiera en emitir participaciones preferentes adaptadas a Basilea III. Banca Cívica inaugura oficinas de atención a empresas.

**Febrero:** Los copresidentes del grupo, Enrique Goñi y Antonio Pulido, presentan las principales líneas estratégicas de la entidad, se configura el nuevo Consejo de Administración de Banca Cívica tras la entrada de nuevos consejeros procedentes de Cajasol y se designa a Credit Suisse como banco coordinador único de su salida a bolsa. El día 18 de febrero Banca Cívica presenta su nueva estructura organizativa adaptada a los mercados.

**Abril:** Banca Cívica pone en marcha su gestora de fondos de inversión; se realiza la primera Convención Comercial del grupo, el I Foro Víalógicos de Banca Cívica, que reúne a más de 300 empresarios y el Informe Merco 2011 sitúa a Banca Cívica entre las 100 entidades con mejor reputación corporativa de España.

**Mayo:** Banca Cívica distribuye 28 millones de euros entre las entidades sociales elegidas por sus clientes. Se aprueba por la Junta General la segregación de los negocios de Caja Navarra, Cajasol, Caja Canarias y Caja Burgos a favor de Banca Cívica S.A.

## 28 millones a las entidades

En mayo de 2011, Banca Cívica distribuye 28 millones de euros entre las entidades sociales elegidas por sus clientes y se aprueba la segregación de los negocios de las cuatro cajas a favor de Banca Cívica.

---

## Carta de presidencia

---

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
  2. Estrategia de sostenibilidad
  3. Gobierno corporativo
  4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
  5. Dimensión económica
  6. Dimensión social
  7. Dimensión ambiental
  8. Impacto de los productos y servicios
  9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
- 

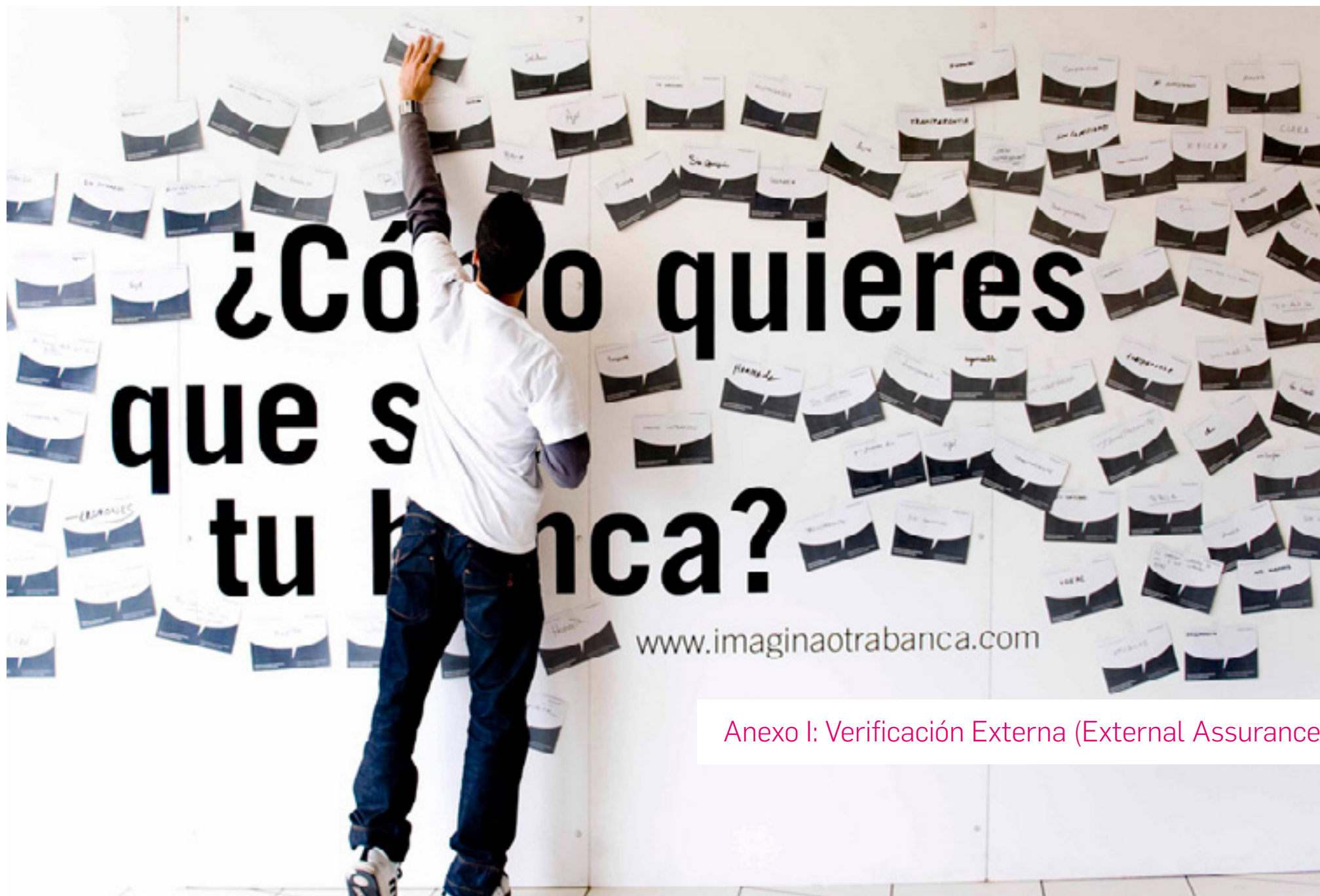
## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
  - II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
  - III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
  - V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 

## 9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

**Junio:** el día 13 se acuerda por la Junta General solicitar la admisión a negociación de Banca Cívica S.A. en las Bolsas de valores. El día 29 se realiza la inscripción de la segregación de los negocios de Caja Navarra, Cajasol, Caja Canarias y Caja Burgos a favor de Banca Cívica S.A. en el registro mercantil, y ese mismo día el Folleto Informativo de la Oferta Pública de Admisión a Negociación de Acciones de Banca Cívica se inscribe en la CNMV. Se aprueba el Reglamento del Consejo de Administración, con la creación de la Comisión delegada de RSC, órgano del máximo nivel que será el encargado de proponer la estrategia de RSC de la entidad.

**Julio:** El día 21 de julio se inicia la cotización de la Acción de Banca Cívica.



# ¿Cómo quieres que sea tu banca?

[www.imaginaotrabanca.com](http://www.imaginaotrabanca.com)

Anexo I: Verificación Externa (External Assurance)

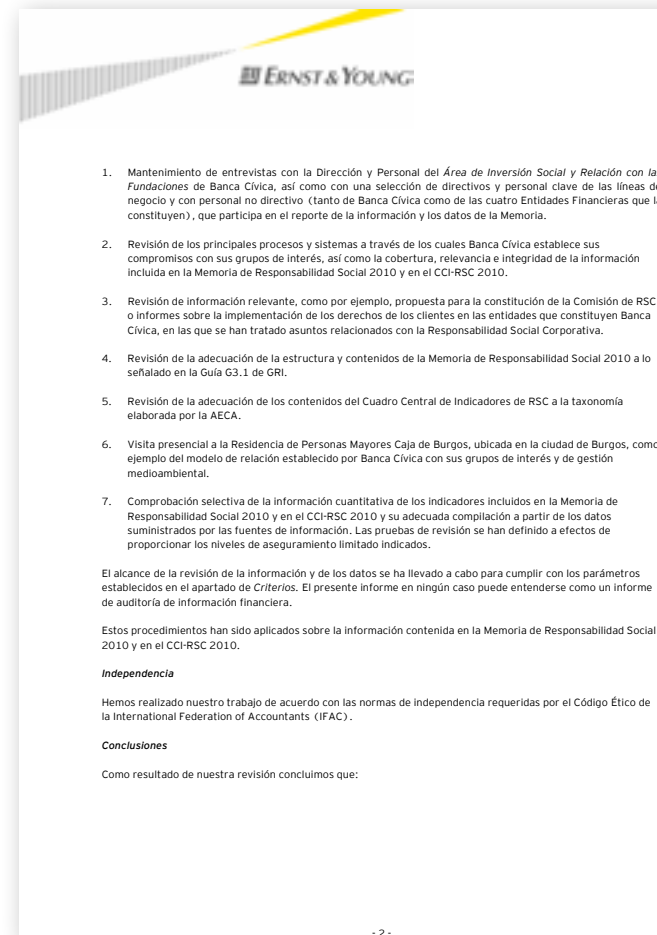
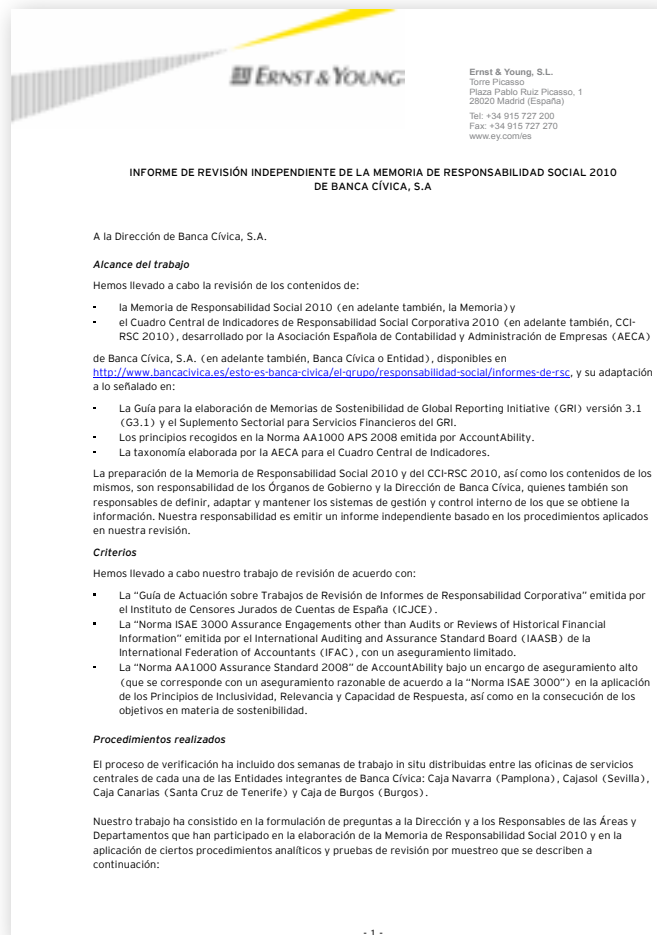
## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

# Anexo I: Verificación Externa (External Assurance)




## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Anexo I: Verificación Externa (External Assurance)



- La Memoria de Responsabilidad Social 2010 ha sido preparada según el nivel A\* de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3.1), tal como se indica por la propia Entidad. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores identificados en el Anexo I no hayan sido preparados en todos los aspectos significativos de forma fiable y adecuada.

La Memoria de Responsabilidad Social 2010 ha sido preparada, bajo un encargo de aseguramiento alto (que se corresponde con un aseguramiento razonable de acuerdo a la "Norma ISAE 3000"), de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008), emitida por AccountAbility y entendidos como:

- ✓ **Inclusividad:** La Entidad dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal y como se describe dentro del capítulo 4. *Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés, apartados 4.1 y 4.2.*
- ✓ **Relevancia:** La Entidad realiza un análisis para seleccionar los aspectos significativos a incluir en la Memoria, tal y como se describe dentro del capítulo 2. *Estrategia de sostenibilidad, apartado 2.3, y del capítulo 4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés, apartado 4.2.* Incluso, se está informando de indicadores no exigidos por la Guía pero que consideran importantes para la evaluación por parte de sus grupos de interés (por ejemplo, indicadores integrados para comparar su desempeño con el del contexto de la sostenibilidad y salario medio bruto y coste laboral medio).
- ✓ **Capacidad de Respuesta:** La Entidad dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, tal y como se describe dentro del capítulo 4. *Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés, apartados 4.1 y 4.2.*

- El Cuadro Central de Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa 2010 ha sido preparado según la taxonomía elaborada por la AECA. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores identificados en el Anexo II no hayan sido preparados en todos los aspectos significativos de forma fiable y adecuada.


Igualmente, destacamos como puntos fuertes identificados:

- El esfuerzo llevado a cabo para presentar a los grupos de interés la Memoria con los datos integrados de todas las Entidades que conforman Banca Cívica.
- El alto grado de penetración, identificado en las entrevistas con los directivos y personal de las líneas de negocio, de la estrategia y de los valores de Banca Cívica en las tres Entidades (Cajalot, Caja Canarias y Caja de Burgos) en las cuales no estaba implementado dicho modelo de negocio.

**Recomendaciones**

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Banca Cívica, nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y del proceso de elaboración del documento:

- a) **Inclusividad:**
  - Una vez que durante el año 2011 se realice la integración completa de todas las Entidades que constituyen Banca Cívica y llevado a cabo el proceso de salida a Bolsa, sería recomendable realizar un proceso de unificación de grupos de interés.





- Realizar un panel con los grupos de interés respecto a sus necesidades referentes a los canales y formas de comunicación de la información que requieren.

- b) **Relevancia:**
  - Continuar introduciendo indicadores de una manera racional, que si bien no formen parte de las guías de referencia para la comunicación de aspectos de RSC, son demandados y considerados importantes por parte de los grupos de interés.
  - En determinados indicadores cuantitativos relacionados con la comunicación con los grupos de interés (por ejemplo, encuestas de satisfacción de clientes, encuestas de clima laboral,...) intentar complementar la información con datos cualitativos.
- c) **Capacidad de Respuesta:**
  - Finalizar la implantación del Modelo de Inversión Social de Banca Cívica en todas las Entidades del Grupo y comunicar a los grupos de interés los esfuerzos llevados a cabo.
  - En futuras memorias, cruzar la información aportada respecto a las actuaciones llevadas a cabo en RSC por grupos de interés con los valores del Banco (Multicultural, Holística, Evolutiva, Idealista, Sensible, Creativa, Inteligente, Buena, Transformadora, Responsable, Divertida y Biológica). De tal forma que se exponga de manera clara, cómo los valores, la estrategia y la ejecución en RSC están alineados.
  - Utilización de toda la información conseguida en las diferentes y variadas actuaciones llevadas a cabo en el proceso de diálogo con los grupos de interés para el establecimiento de compromisos con los mismos.
  - En futuras memorias, plantear la introducción de gráficos y formas más visuales que faciliten la lectura y comprensión de toda la información aportada.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Banca Cívica, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

  
José Luis Solís Céspedes  
Socio



Madrid, 14 de septiembre de 2011

# Anexo I: Verificación Externa (External Assurance)

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

**ERNST & YOUNG**

**ANEXO I: TABLA DE INDICADORES GRI 2010**

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO					INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL					DESEMPEÑO DEL SECTOR FINANCIERO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO</b>					<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>					<b>DESEMPEÑO DEL SECTOR FINANCIERO</b>				
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO</b>					<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>					<b>DESEMPEÑO DEL SECTOR FINANCIERO</b>				
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO</b>					<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>					<b>DESEMPEÑO DEL SECTOR FINANCIERO</b>				

- 5 -

**ERNST & YOUNG**

**ANEXO II: CUADRO CENTRAL DE INDICADORES 2010**

INDICADOR					INDICADOR					INDICADOR				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
<b>INDICADOR</b>					<b>INDICADOR</b>					<b>INDICADOR</b>				
<b>INDICADOR</b>					<b>INDICADOR</b>					<b>INDICADOR</b>				
<b>INDICADOR</b>					<b>INDICADOR</b>					<b>INDICADOR</b>				

- 6 -


## Anexo I: Verificación Externa (External Assurance)

### Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



**LEYENDAS UTILIZADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN**

**TABLA DE INDICADORES GRI/CCI DE BANCA CÍVICA 2010**

TABLA DE INDICADORES GRI/CCI DE BANCA CÍVICA 2010				
<b>LEYENDA Procedimiento de revisión</b>	CA	Verificación con las Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados auditados de Banca Cívica correspondientes al ejercicio 2010.	JP	Contraste de los datos cuantitativos y/o cualitativos con la información pública reportada por Banca Cívica a los mercados o en páginas propias de Internet.
	PA	Contraste con el Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo de Banca Cívica del año 2010.	PP	Verificación de la existencia de las Políticas, Sistemas y Procedimientos descritos.
	FE	Contraste con fuentes externas, para una muestra, de las informaciones cuantitativas o cualitativas procedentes de los sistemas internos de Banca Cívica. En función del indicador, las fuentes externas utilizadas han sido, entre otras, informes emitidos por terceros para uso interno de Banca Cívica, noticias de prensa, accesos a páginas de Internet ajenas, facturas, nóminas...	CC	Verificación de los cálculos efectuados siguiendo la metodología aplicada por Banca Cívica.
	PM	Verificada adhesión al Pacto Mundial y a los Principios de Ecuador.	NA	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como "no aplicable" a las actividades desarrolladas por Banca Cívica.
	SI	Verificación de la adecuada recopilación de los datos reportados con sistemas internos de información y/o contraste de la información cualitativa con soporte documental proporcionado por las áreas o compañías responsables.	ND	Indicadores de aplicación a las actividades de Banca Cívica para las cuales no dispone de información o no se informa o no existe en la Entidad.
<b>LEYENDA Fuente de información aportada</b>	G	Banca Cívica		

- 7 -



Anexo II: El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)





## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Anexo II: El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)

Banca Cívica presenta por segundo año consecutivo su Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC). En él, de forma sintética, rinde cuentas de su desempeño económico, ambiental y social. CCI-RSC es una iniciativa de 2010 de la Comisión de RSC de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) que ha seleccionado un total de 27 indicadores básicos de RSC con el fin de que las empresas presenten sus "Estados Básicos" de RSC. Lo hacen mediante una taxonomía en lenguaje XBRL-RSC (XBRL= acrónimo de eXtensible Business Reporting Language) y pretende también que esos indicadores puedan ser recogidos en un Repositorio de Informes de RSC en XBRL y ser analizados y comparados automáticamente entre sí.

<sup>76</sup> Fuente: Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada de Banca Cívica S.A. y entidades dependientes correspondiente al ejercicio comprendido entre el 17 de junio y el 31 de diciembre de 2010 (CAN, CajaCanarias, Caja de Burgos y BC individual).

<sup>77</sup> En 2009, suma de tres cajas individuales: Caja Navarra, Caja de Burgos y CajaCanarias.

CCI-RSC BANCA CÍVICA	2010 Banca Cívica <sup>76</sup>	2009 Banca Cívica <sup>77</sup>	Definición del Indicador
<b>1. INDICADORES ECONÓMICOS</b>			
Ingresos	842.932.000 €	1.967.137.000 €	Ingresos totales del ejercicio
Remuneraciones a los empleados	20,04	14,63	Gastos por remuneraciones a los empleados
Gastos proveedores	58,56	54,29	Gastos por compras y otros conceptos a terceros
Retribución de los propietarios	0	0	Dividendos para propietarios e inversores
Gastos Administraciones Públicas	0,53	1,45	Gastos por tributos e impuestos
Aportaciones económicas a la comunidad	2,13	3,23	Aportaciones y donaciones dinerarias de carácter altruista realizadas durante el ejercicio
Valor Económico Distribuido (VED)	81,26	73,60	Suma de las aportaciones a los distintos grupos de interés
Resultado del ejercicio	46.404.000 €	205.079.207 €	Beneficio después de impuestos
Endeudamiento	Core Capital: 8,06. Ratio de Solvencia: 11,91	Core Capital: 8,96. Ratio de Solvencia: 11,91	Nivel de endeudamiento al final del ejercicio.

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Anexo II: El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)

2. INDICADORES AMBIENTALES			
Consumo de energía (Gj)	180.918	120.988	Consumo directo de energía expresado en gigajulios (Gj)
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	92.008	67.203	Consumo de agua expresado en metros cúbicos
Emisiones contaminantes (tn CO <sub>2</sub> )	17.528	No disponible	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) directamente deducibles del consumo energético
Generación de residuos (tn)	No disponible	No disponible	Residuos generados, peligrosos y no peligrosos
Residuos gestionados	No disponible	No disponible	Residuos gestionados sobre el total de residuos generados
3. INDICADORES SOCIALES			
Empleados	8.918	4.294	Trabajadores con contrato
Diversidad de género de empleados	43%	46%	Mujeres con contrato
Diversidad de género en la alta dirección	3,45%	20,28%	Mujeres con contrato que desarrollen sus funciones en puestos de alta dirección
Estabilidad laboral	98,96%	98,56%	Empleados con contrato indefinido
Accidentalidad y enfermedad en el trabajo	30,12	14,36	Días no trabajados a causa de los accidentes y enfermedades profesionales
Absentismo laboral	5.914	4.655,16	Días perdidos por causas no justificables
Rotación de empleados	2,39	2,35	Empleados que abandonan la organización
Antigüedad laboral	15,51	12,98	Años de permanencia de los trabajadores en la compañía
Formación de empleados	62,31	55,11	Formación recibida por los empleados
No cumplimiento de la regulación legal acerca de los clientes	22	0	
Proveedores locales	89,26%	95%	
Proveedores certificados en materia RSC	No disponible	No disponible	
Plazo de pago a proveedores	30	30	



Anexo III: Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias



Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

140

MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL 2010  
BANCA CÍVICA

## Anexo III: Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias

### Balance de Situación

#### BANCA CÍVICA S.A. Y ENTIDADES PENDIENTES

Balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2010

ACTIVO	Nota	Miles de euros
Caja y depósitos en bancos centrales	10	908.416
Cartera de negociación	11	159.957
Depósitos en entidades de crédito		-
Crédito a la clientela		-
Valores representativos de deuda		59.229
Instrumentos de capital		3.814
Derivados de negociación		96.914
Pro-memoria: Prestados o en garantía		-
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		2.707
Depósitos en entidades de crédito		-
Crédito a la clientela		-
Valores representativos de deuda		2.707
Instrumentos de capital		-
Pro-memoria: Prestados o en garantía		-
Activos financieros disponibles para la venta	12	7.066.519
Valores representativos de deuda		4.608.863
Instrumentos de capital		2.457.656
Pro-memoria: Prestados o en garantía		1.475.378
Inversiones crediticias	13	55.835.162
Depósitos en entidades de crédito		2.041.997
Crédito a la clientela		50.312.876
Valores representativos de deuda		3.480.289
Pro-memoria: Prestados o en garantía		7.208.142
Cartera de inversión a vencimiento	14	896.083
Pro-memoria: Prestados o en garantía		573.682
Ajustes a activos financieros por macro-coberturas		-
Derivados de cobertura	15	687.716
Activos no corrientes en venta	16	781.695
Participaciones	17	327.007
Entidades asociadas		290.133
Entidades multigrupo		36.874
Contratos de seguros vinculados a pensiones		348
Activos por reaseguro		-
Activo material	18	1.707.006
Inmovilizado material		1.413.365
De uso propio		1.313.848
Cedidos en arrendamiento operativo		-
Afecto a la Obra social		99.537
Inversiones inmobiliarias	32	293.621
Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero		172
Activo intangible		4.400
Fondo de comercio		-
Otro activo intangible		4.400
Activos fiscales	28	1.898.089
Corrientes		154.869
Diferidos		1.653.220
Resto de activos	19	1.278.722
Existencias		1.167.221
Otros		111.501
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>71.373.627</b>

## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Anexo III: Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias

### Balance de Situación

PASIVO	Nota	Miles de euros
<b>Cartera de negociación</b>	<b>11</b>	<b>127.925</b>
Depósitos de bancos centrales		-
Depósitos de entidades de crédito		-
Depósitos de la clientela		-
Débitos representados por valores negociables		-
Derivados de negociación		119.258
Posiciones cortas de valores		8.667
Otros pasivos financieros		-
<b>Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias</b>		<b>-</b>
Depósitos de bancos centrales		-
Depósitos de entidades de crédito		-
Depósitos de la clientela		-
Débitos representados por valores negociables		-
Pasivos subordinados		-
Otros pasivos financieros		-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>20</b>	<b>66.809.519</b>
Depósitos de bancos centrales		2.250.250
Depósitos de entidades de crédito		4.022.320
Depósitos de la clientela		51.566.923
Débitos representados por valores negociables		6.382.948
Pasivos subordinados		1.975.339
Otros pasivos financieros		611.739
<b>Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas</b>		<b>-</b>
<b>Derivados de cobertura</b>	<b>15</b>	<b>176.443</b>
<b>Pasivos por contrato de seguro</b>	<b>21</b>	<b>43.833</b>
<b>Pasivos asociados con activos no corrientes en venta</b>		<b>-</b>
<b>Provisiones</b>	<b>22</b>	<b>714.170</b>
Fondos para pensiones y obligaciones similares		533.927
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		15.628
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes		109.758
Otras provisiones		54.857
<b>Pasivos fiscales</b>	<b>27</b>	<b>414.560</b>
Corrientes		81.027
Diferidos		333.533
<b>Fondo de la obra social</b>	<b>32</b>	<b>147.824</b>
<b>Resto de pasivos</b>	<b>23</b>	<b>144.364</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>68.578.658</b>

Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Anexo III: Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias

**Balance de Situación**

PATRIMONIO NETO	Nota	Miles de euros
<b>Fondos propios</b>	<b>26</b>	<b>2.765.276</b>
Capital o fondo de dotación		3.023
Escriturado		3.023
Menos: Capital no exigido		-
Prima de emisión		-
Reservas		2.715.541
Otros instrumentos de capital		-
De instrumentos financieros compuestos		-
Cuotas participativas y fondos asociados		-
Resto de instrumentos de capital		-
Menos: Valores propios		-
Resultado del ejercicio		46.712
Menos: Dividendos y retribuciones		-
<b>Ajustes por valoración</b>	<b>25</b>	<b>3.065</b>
Activos financieros disponibles para la venta	<b>12.3</b>	11.409
Coberturas de los flujos de efectivo		(5.732)
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero		-
Diferencias de cambio		(24)
Activos no corrientes en venta		-
Entidades valoradas por el método de la participación		(2.568)
Resto de ajustes por valoración		-
Intereses minoritarios	<b>24</b>	<b>26.828</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>		<b>2.795.169</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>71.373.827</b>
<b>PRO-MEMORIA</b>		
Resgos contingentes	<b>33</b>	<b>1.892.709</b>
Compromisos contingentes	<b>33</b>	<b>5.180.584</b>
		<b>7.073.293</b>

Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Anexo III: Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias

**Cuenta de Pérdidas y Ganancias**

**BANCA CÍVICA S.A. Y ENTIDADES PENDIENTES**

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas correspondiente al ejercicio comprendido entre el 17 de junio y el 31 de diciembre de 2010.

	Nota	Miles de euros
Intereses y rendimientos asimilados	34	620.434
Intereses y cargas asimiladas	35	(376.293)
Remuneración de capital reembolsable a la vista		-
<b>MARGEN DE INTERESES</b>		<b>244.141</b>
Rendimiento de instrumentos de capital		12.701
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	36	9.986
Comisiones percibidas	18 y 37	99.493
Comisiones pagadas	38	(13.552)
Resultados de operaciones financieras (neto)	39	57.864
Cartera de negociación		(468)
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		53
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		74.089
Otros		(15.790)
Diferencias de cambio (neto)		(2.119)
Otros productos de explotación	40	91.893
Ingresos de contratos de seguros y reaseguros emitidos		16.262
Ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros		15.608
Resto de productos de explotación		60.033
Otras cargas de explotación	41	(47.157)
Gastos de contratos de seguros y reaseguros		(16.481)
Variación de existencias		(2.001)
Resto de cargas de explotación		(28.675)
<b>MARGEN BRUTO</b>		<b>453.250</b>
Gastos de administración		(272.735)
Gastos de personal	42	(168.044)
Otros gastos generales de administración	43	(103.791)
Amortización	45	(28.669)
Dotaciones a provisiones (neto)	22	(110.836)
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)		(3.187)
Inversiones crediticias		(3.187)
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		-
<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>37.823</b>
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)		-
Fondo de comercio y otro activo intangible		-
Otros activos		-
Ganancias / (Pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta		6.937
Diferencia negativa en combinaciones de negocio		-
Ganancias / (Pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas		6.073
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>50.833</b>
Impuesto sobre beneficios	28	(4.429)
Dotación obligatoria a obras y fondos sociales		-
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>		<b>46.404</b>
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)		-
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO</b>		<b>46.404</b>
Resultado atribuido a la entidad dominante		46.712
Resultado atribuido a intereses minoritarios		(308)
<b>BENEFICIO POR ACCIÓN</b>		
Beneficio básico por acción (euros)		0,28
Beneficio diluido por acción (euros)		0,28

Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI





Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

La totalidad del reporting de RSC 2010 de Banca Cívica, compuesto por la Memoria de Responsabilidad Social y el CCI-RSC en XBRL, ha recibido la verificación externa independiente realizada por Ernst & Young según:

- Los principios y directrices establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, versión 3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) y en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros del GRI, en su máximo nivel de aplicación, A+.
- La “Guía de Actuación sobre Trabajos de Revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa” del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España basada en la Norma ISAE 3000.
- Los Principios AA1000APS The Accountability Principles Standard (2008).
- El modelo de CCI-RSC creado por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) en formato XBRL.

Para facilitar la lectura y localización de los contenidos, en la tabla de indicadores GRI G3.1 y en la del Suplemento para el sector Financiero, se ha incorporado la siguiente información relativa al nivel de reporting de cada uno de ellos:

- Información completa
- Información no disponible
- Información parcial
- No aplica

**GRI Application Level Check – Review**

Organization: **Banca Cívica**  
Sector: **Financial Services**  
Report title: **Banca Cívica, Memoria de Responsabilidad Social 2010**  
GRI Guideline applied: **G3.1**  
Self-declared Application Level: **A+**  
Sector Supplement used: **Financial Services**

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Profile Disclosures</b>	Report on: 1.1 2.1- 2.10 3.1- 3.8, 3.10- 3.12 4.1- 4.4, 4.14- 4.15		Report on all elements listed for Level B plus: 1.2 3.8, 3.10 4.2- 4.10, 4.16- 4.17		Same as requirement for Level B	
<b>Disclosures on Management Approach</b>	Not required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
<b>Performance Indicators &amp; Sector Supplement Performance Indicators</b>	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment.**	Report Externally Assured	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility.**	Report Externally Assured	Report on each one and Sector Supplement* indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report Externally Assured

\* Sector supplement in total services  
\*\* Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines  
\*\*\* Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 14 of the 20 must be from the original GRI Guidelines

Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Banca Cívica** ha presentado su memoria "Banca Cívica, Memoria de Responsabilidad Social 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 7 Noviembre 2011

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Banca Cívica ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 4 Octubre 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Información completa
- Información no disponible
- Información parcial
- No aplica

ÍNDICE DE INDICADORES DEL GRI G3.1	APARTADO	NIVEL DE REPORTING
VERIFICACIÓN EXTERNA (EXTERNAL ASSURANCE)	ANEXO I	●
<b>0. CARTA DE PRESIDENCIA DE BANCA CÍVICA</b>		●
<b>PERFIL</b>		
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	0	●
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1.1, 2.1 y 2.2	●
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1. Nombre de la organización	1.2	●
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	1.2	●
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	1.2	●
2.4. Localización de la sede principal de la organización	1.2	●
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	1.2	●
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	1.2	●
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	1.2	●
2.8. Dimensiones de la organización informante	1.2	●
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	1.3	●
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	1.3	●
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
<b>Perfil de la memoria</b>		
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año, calendario)	2.3	●
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	2.3	●
3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	2.3	●
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	2.3	●
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>	2.3	●
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	2.3	●
3.6. Cobertura de la memoria	2.3	●
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	2.3	●

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

### ANEXOS

I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Información completa
- Información no disponible
- ◐ Información parcial
- No aplica

3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	2.3	<span style="color: red;">●</span>
3.9. Técnicas para la medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	2.3	<span style="color: red;">●</span>
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	2.3	<span style="color: red;">●</span>
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	2.3	<span style="color: red;">●</span>
<b>Índice del contenido del GRI</b>		
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Anexo IV	<span style="color: red;">●</span>
<b>Verificación [Assurance]</b>	2.3	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	2.3	<span style="color: red;">●</span>
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	3.2	
<b>Gobierno</b>		
4.1. La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	3.2	<span style="color: red;">●</span>
4.2. Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	3.2	<span style="color: red;">●</span>
4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del más alto gobierno que sean independientes o no ejecutivos	3.2	<span style="color: red;">●</span>
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	3.2	<span style="color: red;">●</span>
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	3.3	<span style="color: red;">●</span>
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	3.2	<span style="color: red;">●</span>
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	3.3	<span style="color: red;">●</span>
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	2.1	<span style="color: red;">●</span>

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Información completa
- Información no disponible
- ◐ Información parcial
- No aplica

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	3.3	●
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	3.3	●
<b>Compromiso con iniciativas externas</b>		
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2.3	●
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	1.2	●
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya	1.2	●
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	4.1	●
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	4.1	●
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	4.1 y 4.2	●
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	4.2	●
<b>(DMA EC) DECLARACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>Declaración sobre el enfoque de gestión en aspectos económicos</b>		
Desempeño económico	Ver aptdo. 5. Págs. 62-63	●
Presencia en el mercado	Ver aptdo. 5. Págs. 62-63 y 12-14	●
Impactos económicos indirectos	Ver aptdo. 5. Págs. 64-69	●
<b>(DMA EN) Declaración sobre el enfoque de gestión en aspectos ambientales</b>		
Materiales	Ver aptdo. 7. Págs. 104-105	●
Energía	Ver aptdo. 7. Págs. 108 -109	●
Agua	Ver aptdo. 7. Pág. 106	●
Biodiversidad	Ver aptdo. 7. Págs. 106 -108	●
Emisiones, vertidos y residuos	Ver aptdo. 7. Págs. 108 -110	●
Productos y servicios	Ver aptdo. 7. Págs. 111 -112	●
Cumplimiento legal (compliance)	Ver aptdo. 7. Págs. 102-103	●
Transporte	Ver aptdo. 7. Págs. 102-103	●
<b>(DMA LA) Declaración sobre el enfoque de gestión en aspectos laborales</b>		
Empleo	Ver aptdo. 6. Pág. 73	●

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Información completa
- Información no disponible
- ◐ Información parcial
- No aplica

Relaciones laborales	Ver aptdo. 6. Páginas 73, 77-78	●
Salud y seguridad en el trabajo	Ver aptdo. 6. Páginas 94-96	●
Formación y educación	Ver aptdo. 6. Páginas 97-100	●
Diversidad e igualdad de oportunidades	Ver aptdo. 6. Páginas 81-83	●
Remuneración equitativa entre mujeres y hombres	Ver aptdo. 6. Páginas 81-83	●
<b>(DMA HR) Declaración sobre el enfoque de gestión en relación a los derechos humanos</b>		
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	Ver aptdo. 6. Página 74	●
No discriminación	Ver aptdo. 6. Páginas 81-82	●
Libertad de asociación y negociación colectiva	Ver aptdo. 6. Páginas 93-94	●
Trabajo infantil	Ver aptdo. 6 (6.1 y 6.2) en correlación con los Ppios. del Pacto Mundial y ver también el apartado 8.2	●
Prevención del trabajo forzoso	Ver aptdo. 6 (6.1 y 6.2)	●
Prácticas de seguridad	Ver aptdo. 6. Páginas 94-96	●
Derechos de los pueblos indígenas <i>Banca Cívica solo opera en España, donde no existen comunidades o pueblos indígenas sujetos a esa catalogación.</i>	No aplica	○
Valoración	Ver aptdo. 6.	●
Acciones correctivas	Ver aptdo. 6.	●
<b>(DMA SO) Declaración sobre el enfoque de gestión sobre aspectos sociales</b>		
Comunidades locales	Ver aptdo. 6.1, Págs. 74-75	●
Corrupción	Ver aptdo. 6.1, Págs. 75-77	●
Política pública	Ver aptdo. 6.1 y 8.1	●
Prácticas contra la competencia	Ver aptdo. 8.1	●
Cumplimiento legal (compliance)	Ver aptdo. 8.1	●
<b>(DMA PR) Declaración sobre el enfoque de gestión en responsabilidad sobre productos</b>		
Salud y seguridad del cliente	Ver aptdo. 8.1, Págs. 115-116	●
Etiquetado de productos y servicios	Ver aptdo. 8.1, Pág. 115	●
Comunicaciones de marketing	Ver aptdo. 8.1, Págs. 115-116	●
Privacidad del cliente	Ver aptdo. 8.1, Pág. 116	●
Cumplimiento legal (compliance)	Ver aptdo. 8.1, Págs. 115-116	●
<b>5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>		
<b>DIMENSIÓN: IMPACTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
FS1 Políticas con especiales componentes ambientales o sociales aplicadas a las líneas de negocio	8.2	●

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Información completa
- Información no disponible
- ◐ Información parcial
- No aplica

FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	8.2	<span style="color: red;">●</span>
FS3 Procesos para monitorizar <sup>2</sup> la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	8.2	<span style="color: red;">●</span>
FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	6.2	<span style="color: red;">●</span>
FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas <sup>3</sup> /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	8.2	<span style="color: red;">●</span>
<b>Indicadores del impacto de los productos y servicios</b>		
<b>Aspecto: Portafolio de productos</b>		
FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad. <i>En este primer año de reporting de Banca Cívica no ha sido posible ofrecer datos sobre la división del portafolio según la dimensión. Se reportará en 2013. Se reportará en 2013.</i>	Ver aptdo. 1.2, Págs. 11-14	<span style="color: red;">◐</span>
FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. <i>En este primer año de reporting de Banca Cívica no ha sido posible ofrecer datos sobre el beneficio social específico de todas las líneas de negocio. Se reportará en 2013.</i>	Ver aptdo. 8.2, Págs. 117-118	<span style="color: red;">◐</span>
FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. <i>En este primer año de reporting de Banca Cívica no ha sido posible ofrecer datos sobre el beneficio ambiental específico de todas las líneas de negocio. Se reportará en 2013.</i>	Ver aptdo. 8.2, Págs. 117-118	<span style="color: red;">◐</span>
<b>Aspecto: Auditoría</b>		
FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación del riesgo	8.2	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: Propiedad de activos</b>		
FS10 Porcentaje y número de compañías de la cartera de la institución con las que la organización reportante ha interactuado sobre cuestiones medioambientales o sociales	8.2	<span style="color: red;">●</span>
FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	8.2	<span style="color: red;">●</span>
FS12 Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto. <i>Banca Cívica no ha desarrollado todavía una política activa al respecto. Se reportará en 2013.</i>		<span style="color: black;">●</span>
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>		
<b>Aspecto: Desempeño económico</b>		
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	5.1	<span style="color: red;">●</span>

Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Información completa
- Información no disponible
- ◐ Información parcial
- No aplica

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	7.2	●
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	6.2	●
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	5.2	●
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	6.2	●
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5.2	●
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Ver aptdo. 6.	●
<b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b>			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	5.2	●
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	5.2	●
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>			
<b>Aspecto: Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	7.1	●
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	7.1	●
<b>Aspecto: Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias <i>En este primer año de reporting no ha sido posible desglosar todos los consumos por fuentes primarias. Se informará en la próxima edición de la Memoria de RSC, Banca Cívica, 2012.</i>	7.1	●
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	7.1	●
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	7.1	●
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	7.1	●
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	7.1	●
<b>Aspecto: Agua</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes	7.1	●
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	7.1	●
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	7.1	●



Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Información completa
- Información no disponible
- Información parcial
- No aplica

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

<b>Aspecto: Biodiversidad</b>		
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas <i>Banca Cívica sólo opera en zonas urbanas.</i>	No aplica	○
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas <i>Banca Cívica opera en zonas urbanas y su impacto en la biodiversidad no es relevante.</i>	No aplica	○
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	7.1	●
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	7.1	●
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. <i>Banca Cívica sólo opera en zonas urbanas.</i>	No aplica	○
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>		
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	7.1	●
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	7.1	●
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	7.1	●
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	7.1	●
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	7.1	●
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	7.1	●
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	7.1	●
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	7.1	●
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	7.1	●
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	7.1	●
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>		
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	7.2	●
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos <i>Banca Cívica comercializa productos financieros no empaquetables.</i>	No aplica	○

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

#### ANEXOS

I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas





- Información completa
- Información no disponible
- ◐ Información parcial
- No aplica

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>		
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	7.2	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: Transporte</b>		
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	7.2	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: General</b>		
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	7.2	<span style="color: red;">●</span>
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>		
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>		
<b>Aspecto: Empleo</b>		
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región, desglosado por género	6.2	<span style="color: red;">●</span>
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región	6.2	<span style="color: red;">●</span>
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	6.2	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores</b>		
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	6.2	<span style="color: red;">●</span>
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	6.2	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>		
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	6.2	<span style="color: red;">●</span>
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	6.2	<span style="color: red;">●</span>
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	6.2	<span style="color: red;">●</span>
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	6.2	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: Formación y educación</b>		
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género. <i>Banca Cívica invirtió 858€ y 62,7 horas de formación por empleado en 2010, pero no ha sido posible desglosar esa información por categorías de empleados. Se reportará en el año 2013.</i>	6.2	<span style="color: red;">◐</span>
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales	6.2	<span style="color: red;">●</span>

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI





Carta de presidencia	
1.	Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2.	Estrategia de sostenibilidad
3.	Gobierno corporativo
4.	Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5.	Dimensión económica
6.	Dimensión social
7.	Dimensión ambiental
8.	Impacto de los productos y servicios
9.	Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010
ANEXOS	
I.	Verificación Externa (External Assurance)
II.	El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III.	Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV.	Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V.	Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

-  Información completa
-  Información no disponible
-  Información parcial
-  No aplica

LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género. <i>Banca Cívica realiza evaluaciones regulares del desempeño, pero esta información no es homogénea. Se reportará en 2013.</i>	6.2	
<b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	6.2	
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	6.2	
LA15 Ratios de reingreso al trabajo y de retención tras permiso parental/maternal, por géneros	6.2	
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</b>		
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	6.1	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	6.1	
HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	6.1	
<b>Aspecto: No discriminación</b>		
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	6.1	
<b>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	6.1	
<b>Aspecto: Explotación infantil</b>		
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	6.1	
<b>Aspecto: Trabajos forzados</b>		
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	6.1	
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>		
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	6.1	

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS
I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

-  Información completa
-  Información no disponible
-  Información parcial
-  No aplica

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>		
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas <i>Banca Cívica sólo opera en España, no siendo de aplicación este indicador.</i>	No aplica	
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido sometidas a revisión por DDHH y/o a evaluación de impacto <i>Debido al proceso de integración, no ha sido posible informar sobre este indicador. Se reportará en 2013.</i>	No disponible	
HR11 Número de quejas relativas a DDHH recibidas, tratadas y resueltas por mecanismos formales de queja	Ninguna	
<b>SOCIEDAD</b>		
<b>Aspecto: Comunidad</b>		
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	6.1	
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	8.2	
<b>Aspecto: Corrupción</b>		
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	6.1	
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	6.1	
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	6.1	
<b>Aspecto: Política pública</b>		
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	6.1	
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	6.1	
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>		
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	6.1	
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>		
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	6.1	
SO9 Operaciones con impacto negativo significativo, potencial o real, sobre las comunidades locales	No existen	
SO10 Medidas para prevenir o mitigar los impactos negativos de las operaciones con impacto negativo significativo, potencial o real, sobre las comunidades locales <i>No se han detectado impactos negativos de las operaciones sobre las comunidades locales.</i>	No aplica	

Carta de presidencia
1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

ANEXOS
I. Verificación Externa (External Assurance)
II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Información completa
- Información no disponible
- ◐ Información parcial
- No aplica

## Anexo IV: Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI

<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
<b>Aspecto: etiquetado de productos y servicios</b>		
FS15 Políticas para el diseño y venta con limpieza de los productos y servicios financieros	8.1	<span style="color: red;">●</span>
<b>Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos</b>		
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>		
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	8.1	<span style="color: red;">●</span>
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	8.1	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>		
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	8.1	<span style="color: red;">●</span>
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	8.1	<span style="color: red;">●</span>
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	8.1	<span style="color: red;">●</span>
FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. <i>En este primer año de reporting de Banca Cívica no ha sido posible ofrecer datos desglosados sobre el tipo de beneficiarios. Se reportará en 2013.</i>	8.2	<span style="color: red;">◐</span>
<b>Aspecto: Comunicaciones de marketing</b>		
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	8.1	<span style="color: red;">●</span>
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	8.1	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>		
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	8.1	<span style="color: red;">●</span>
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>		
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	8.1	<span style="color: red;">●</span>



## Anexo V: Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



## Carta de presidencia

1. Banca Cívica. Un nuevo concepto de banca
2. Estrategia de sostenibilidad
3. Gobierno corporativo
4. Construyendo Banca Cívica con los grupos de interés
5. Dimensión económica
6. Dimensión social
7. Dimensión ambiental
8. Impacto de los productos y servicios
9. Hechos posteriores al cierre del ejercicio 2010

## ANEXOS

- I. Verificación Externa (External Assurance)
- II. El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)
- III. Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- IV. Índice del contenido GRI según la Guía G 3.1 del GRI
- V. Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Anexo V: Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Área temática	Principios	Contenido	Apartado
Derechos humanos	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	6.1, 6.2, 8.1, 8.2
Derechos humanos	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	6.1, 6.2, 8.2
Derechos laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	6.1, 6.2, 8.1, 8.2
Derechos laborales	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	6.1, 8.2
Derechos laborales	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	6.1, 6.2, 8.2
Derechos laborales	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	6.1, 6.2, 8.2
Medio ambiente	Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	6.1, 6.2, 7.2, 8.2
Medio ambiente	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	6.1, 6.2, 7.1, 8.1, 8.2
Medio ambiente	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	6.1, 6.2, 7.1, 8.2
Anti-corrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	6.1, 6.2, 8.2

Memoria de Responsabilidad  
Social 2010 Banca Cívica

