



**INFORME DE PROGRESO  
PACTO MUNDIAL  
DE NACIONES UNIDAS 2008**

Valencia, 13 de octubre de 2009

Estimados señores:

El compromiso de Bancaja con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas para promover el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, con la atención eficaz de las necesidades económicas y sociales de las personas y sociedades con los que se relaciona, y con las mejores prácticas en materia de sostenibilidad y buen gobierno, es un referente plenamente integrado en el modelo de actuación empresarial de la Entidad.

Desde sus orígenes Bancaja ha trabajado de manera continuada para compatibilizar su función financiera como Caja de Ahorros, con el desarrollo local, la inclusión financiera y el apoyo a las personas y organizaciones más necesitadas. La Entidad ha mostrado la realidad de sus compromisos a través de las numerosas acciones y medidas que han sido difundidas por medio de los informes anuales de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Bancaja y de los Informes de Progresos publicados por el propio Pacto y la página web corporativa, siendo calificada por ello nuestra Entidad desde su adhesión en 2005 como empresa "activa", lo que ha contribuido sin duda a consolidar progresivamente a Bancaja como una empresa atenta a las necesidades de sus clientes, de sus empleados, del medio ambiente y de la sociedad en su conjunto.



Bancaja reitera nuevamente su firme adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas a través de la presente carta y del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Bancaja 2008, accesible para su consulta en la web corporativa [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), que recibió nuevamente la calificación “A+” de *Global Reporting Initiative* (GRI) y fue verificado por auditor independiente conforme a los estándares ISAE3000 y AA1000AS. Los avances registrados en la implantación de los Principios del Pacto Mundial, se informan a lo largo de todo el informe, describiéndose la relación de las distintas actuaciones con cada uno de los principios en el Anexo 4 del citado documento.

Consciente de su responsabilidad empresarial y social, Bancaja ha centrado sus esfuerzos en 2008 en aquellos asuntos que han pasado a considerarse prioritarios por la sociedad ante la crisis registrada en el ejercicio: más transparencia, mejor gobierno con una visión del negocio a largo plazo y, sobre todo, una mayor atención a las necesidades económicas y financieras de las familias y de las pequeñas y medianas empresas, particularmente afectadas por la situación. Todo ello, sin olvidar las líneas de actuación principales que formaban parte, con anterioridad a la crisis, de los planes de trabajo y cumplimiento de compromisos en el ámbito de la sostenibilidad.

Exponemos a continuación, brevemente, de qué forma han contribuido los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas a mejorar el modelo de empresa responsable y solidaria que es Bancaja y su capacidad de respuesta a las expectativas demandadas por la sociedad.



## EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS EN EL DESARROLLO DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE BANCAJA EN UN CONTEXTO DE CRISIS

Complementando la estrategia de máxima prudencia desarrollada en 2008 en el ámbito económico, que se describe ampliamente en el Informe Anual del Grupo Bancaja, en el ámbito de la sostenibilidad los avances más destacables de 2008 en un contexto de crisis, fueron:

- Se mantuvieron plenamente vigentes los 17 puntos de los compromisos asumidos pública y voluntariamente por Bancaja con sus clientes desde el año 2004 a través de El *Compromiso Bancaja*, se beneficiaron de la exención de comisiones más de la mitad de los clientes y se ofrecieron nuevos productos financieros (como *Vivienda Pensión Bancaja*) y nuevas condiciones en los ya existentes (microcréditos *Préstamo Solidario*, Monte de Piedad y *tarjetas Bancaja ONG*) al objeto de contribuir al apoyo financiero de los clientes particulares y familias más afectadas por la crisis y el desempleo (**Principios 1 y 6**).
- Se colaboró con las administraciones públicas para dotar de financiación y liquidez al tejido empresarial español de Microempresas y Pyme en condiciones preferentes, por medio de la suscripción de los distintos convenios ofrecidos por organismos oficiales. El apoyo a los jóvenes, al emprendedurismo, a la innovación y a la creación de empresas fue otro de los objetivos principales de los *Premios Emprendedores* y de la *Solución Financiera Emprendedores* (**Principios 1 y 9**).
- Se crearon 88 puestos de trabajo, garantizando la estabilidad del empleo en Bancaja, aumentando la contratación indefinida e incrementando la remuneración media por empleado (**Principio 1**).



- Se combatió la discriminación respecto del empleo y la ocupación impulsando diversos planes para fomentar la integración e igualdad de oportunidades en Bancaja, como el Plan Familia (orientado a la integración socio-laboral de personas con discapacidad y el apoyo a sus familias), el Plan de Igualdad, el Programa de conciliación, y la vigencia de los 17 puntos asumidos voluntariamente por Bancaja con sus empleados a través del *Compromiso Interno*, entre otros. Además, se obtuvo la certificación en Empresa Familiarmente Responsable (Certificación EFR©) otorgada por la Fundación MasFamilia (**Principio 6**).
- Se continuó avanzando en la aplicación de criterios de precaución respecto a los problemas medioambientales actuales y futuros con la obtención de la certificación medioambiental UNE-EN ISO 14.001:2004 para el edificio central que aloja a un mayor número de empleados de Bancaja y las áreas principales de soporte de la red de oficinas, así como la puesta en marcha de medidas de alto impacto en la reducción del consumo de recursos naturales, en concreto el papel. (**Principio 7**).
- En relación a las actividades del Grupo económico con mayor impacto en el medioambiente, merecen destacarse los avances del Grupo Inmobiliario en la evaluación, control y objetivación de sus impactos, así como la adhesión a importantes iniciativas internacionales en el marco de la lucha contra el cambio climático, como la declaración de Poznan y la participación en “Acción CO<sub>2</sub>” y “Construcción sostenible” por parte de Bancaja Hábitat. En esta misma línea, Bancaja se adhirió a la campaña “Protección del clima”, plataforma de los dirigentes empresariales participantes en el Pacto Mundial de Naciones Unidas (**Principios 7 y 8**).
- En el ámbito del cumplimiento de la legalidad y la prevención de la corrupción en todas sus formas, se aprobó el Plan Director 2008-2010 de la Función de Cumplimiento Normativo, así como del Estatuto de la Unidad de Cumplimiento normativo y Bancaja se adhirió a la Carta de Principios para un negocio responsable y la resolución Hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico, promovidas ambas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros (**Principio 10**).



- Se comercializó entre los clientes un depósito de 5 millones de euros referenciado al DJ Eurostoxx Sustainability y se impulsó la adhesión del Fondo de Pensiones para los empleados de Bancaja, Futucaval, F.P., a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (*UN PRI*), siendo el primer fondo de una Caja de Ahorros española en adherirse (**Principios 1, 2, 5 y 8**).
- La importante labor social, asistencial y cultural que realiza la Obra Social de Bancaja tanto en el ámbito local de actuación como en países en vías de desarrollo a través de la dotación económica que gestionan sus Fundaciones y que ascendió en 2008 a 83 millones de euros, focalizó sus actuaciones en los jóvenes, el desarrollo social y plena integración de los inmigrantes, las ayudas a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro con proyectos socio-asistenciales y la promoción de la cultura (**Principios 1 y 6**).
- En relación a la cadena de suministros, se avanzó significativamente en la aplicación de la Política de Compras responsables aprobada por la Dirección en 2006, identificando los proveedores que deben ser objeto de control específico y evaluando los riesgos legales, laborales, operacionales, medioambientales o de derechos humanos asociados, con una cobertura razonable para continuar desarrollando en 2009 el plan de mitigación de riesgos establecido al efecto (**Principios 1, 2, 4, 5 y 8**).

Esperamos que toda esta información resulte de su interés y sirva para poner de manifiesto el permanente y renovado compromiso de Bancaja con el Pacto Mundial y sus diez Principios.

Un cordial saludo.

Bancaja 



**INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA 2008**

## 1. CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR GENERAL ▶ 3

## 2. PERFIL DE GRUPO BANCAJA ▶ 7

- 2.1 Grupo Bancaja ▶ 8
- 2.2 Marca y reputación corporativa ▶ 11
- 2.3 Modelo de actuación de Bancaja ▶ 14
- 2.4 Hechos destacables del 2008 ▶ 18

## 3. EL MODELO DE RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO ▶ 21

- 3.1 Sistema de gestión ▶ 22
- 3.2 Participación de los grupos de interés ▶ 25
- 3.3 Riesgos y oportunidades en un contexto de crisis ▶ 27
- 3.4 Impactos en sostenibilidad de las empresas de Grupo Bancaja ▶ 29

## 4. GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA ▶ 35

- 4.1 Gobierno corporativo y transparencia en Bancaja ▶ 36
- 4.2. La gestión de riesgos ▶ 41
- 4.3 Balance del compromiso con el buen gobierno y la transparencia ▶ 43

## 5. LOS CLIENTES: NUESTRA RAZÓN DE SER ▶ 45

- 5.1 Los clientes en Bancaja ▶ 46
- 5.2 Acceso a los servicios y productos financieros ▶ 49
- 5.3 Servicios y actuaciones responsables ▶ 57
- 5.4 Balance del compromiso con los clientes ▶ 60

## 6. LOS EMPLEADOS: EL PRINCIPAL ACTIVO ▶ 63

- 6.1 Las personas en Bancaja ▶ 64
- 6.2 Desarrollo personal y profesional ▶ 69
- 6.3 Balance del compromiso con los empleados ▶ 73

## 7. EL COMPROMISO SOCIAL DE BANCAJA ▶ 75

- 7.1 El compromiso social ▶ 76
- 7.2 Programas de formación y empleo para jóvenes ▶ 78
- 7.3 Cooperación y codesarrollo ▶ 80
- 7.4 Ayuda a colectivos desfavorecidos ▶ 84
- 7.5 Cultura ▶ 86
- 7.6 Balance del compromiso social ▶ 88

## 8. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL. CADENA DE SUMINISTROS ▶

91

- 8.1 Comportamiento ambiental ▶ 92
- 8.2 Productos y servicios con componente ambiental ▶ 94
- 8.3 Cadena de suministros ▶ 98
- 8.4 Balance del compromiso con el entorno y los proveedores ▶ 100

## 9. COMPROMISOS 2009 ▶ 103

## 10. ANEXOS ▶ 107

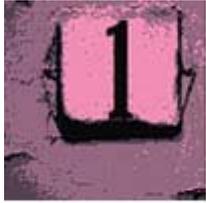
- Anexo I: participar ▶ 108
- Anexo II: principios para la elaboración de este informe ▶ 109
- Anexo III: indicadores de desempeño ▶ 116
- Anexo IV: índice de contenidos GRI/Pacto Mundial ▶ 133
- Anexo V: definiciones utilizadas ▶ 141
- Anexo VI: informe de verificación externa ▶ 142



Bancaja 



## **1. Carta del Presidente y del Director General**



## CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR GENERAL

(1.1)(3.11)

En un contexto económico especialmente complejo como el actual, en el que se ha venido cuestionando la supervivencia de la responsabilidad corporativa, Bancaja presenta su quinto informe de Responsabilidad Social Corporativa.



Lejos de lo que muchos vienen apuntando, el compromiso que asumió Bancaja para desarrollar un modelo propio de gestión empresarial que incorporara las dimensiones sociales, labores y medioambientales de su actividad, es más sólido y firme que nunca.

Con la crisis, la sociedad ha comenzado a plantear demandas muy concretas, dirigidas al sector financiero en su conjunto: más transparencia, mayor vigilancia por parte de los poderes públicos, visión del negocio a largo plazo y, sobre todo, una mayor atención a las necesidades económicas y financieras de las familias y de las empresas, especialmente afectadas por esta situación.

En este entorno, Bancaja ha analizado las actuales expectativas y definido las líneas de actuación que deben orientar su negocio financiero y el desarrollo de la acción social, incorporando en 2008 nuevos objetivos al plan de trabajo aprobado inicialmente, con el objetivo de responder a estas nuevas prioridades.

En 2008, los 17 puntos de *El Compromiso Bancaja* se han mantenido plenamente vigentes, constituyendo un apoyo financiero significativo para los particulares y familias.

Con el punto 14, “aplazamos gratis durante 6 meses la hipoteca en Bancaja a quien pierda el empleo”, la Entidad ha apoyado financieramente a 4.212 familias en 2008, permitiéndoles aplazar su hipoteca ante la pérdida de empleo de alguno de sus miembros. Pero también, otros puntos del compromiso han permitido a las economías familiares disponer de mayor liquidez para afrontar la crisis.

Bancaja ha potenciado productos que son respuesta a una clara necesidad social, así como líneas específicas para apoyar a las empresas afectadas por la crisis, a través de diversos convenios con el ICO y con el Instituto Valenciano de Finanzas. Asimismo, ha seguido apostando por la creación de empresas y el fomento del espíritu emprendedor, con los premios a proyectos innovadores empresariales y la *Solución Financiera Emprendedores*.

Gracias a los titulares de *Tarjetas Voluntariado* y *Tarjetas ONG*, se han abonado 787 mil euros a 223 asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro españolas, contribuyendo a reforzar así la actividad de la Obra Social en apoyo de los colectivos más desfavorecidos y vulnerables.

Pero como decíamos, no por ello hemos dejado de atender otros compromisos ya asumidos por la Entidad.

Hemos seguido trabajando para mejorar la gestión de los recursos humanos y el desarrollo personal y profesional de todos los que trabajan en la Entidad; para ser más respetuosos con el entorno, mejorando nuestro comportamiento ambiental directo e indirecto; para facilitar la integración laboral de personas con discapacidad y para eliminar progresivamente las barreras arquitectónicas en nuestros edificios y oficinas.

También en este difícil ejercicio económico, hemos dado nuestros primeros pasos en la inversión socialmente responsable, con la adhesión del Fondo de Pensiones para los empleados de Bancaja, Futurcaval, F.P., a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UN PRI) y el lanzamiento de un depósito referenciado al *DJ Eurostoxx Sustainability*.

Toda esta información se recoge ampliamente en el Informe de responsabilidad social corporativa del Grupo Bancaja, correspondiente al ejercicio 2008. Como en años anteriores, ha sido elaborado de acuerdo con la guía de la Global Reporting Initiative, G3, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. Ha sido calificado con el nivel A+, por el citado organismo, y sometido a un proceso de verificación externa independiente, de acuerdo con las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS (nuevo estándar de 2008).

Una vez más queremos agradecer a los empleados de la Entidad todo su esfuerzo y dedicación para sortear los distintos obstáculos, y, a nuestros clientes, la confianza que han seguido depositando en nosotros. Sin todos ellos, Bancaja no sería posible.

Esperamos que toda esta información les resulte de interés, recordándoles que pueden hacernos llegar sus comentarios y opiniones a través de [rsc@bcj.gbancaja.com](mailto:rsc@bcj.gbancaja.com) y del [cuestionario](#) que ponemos a su disposición.

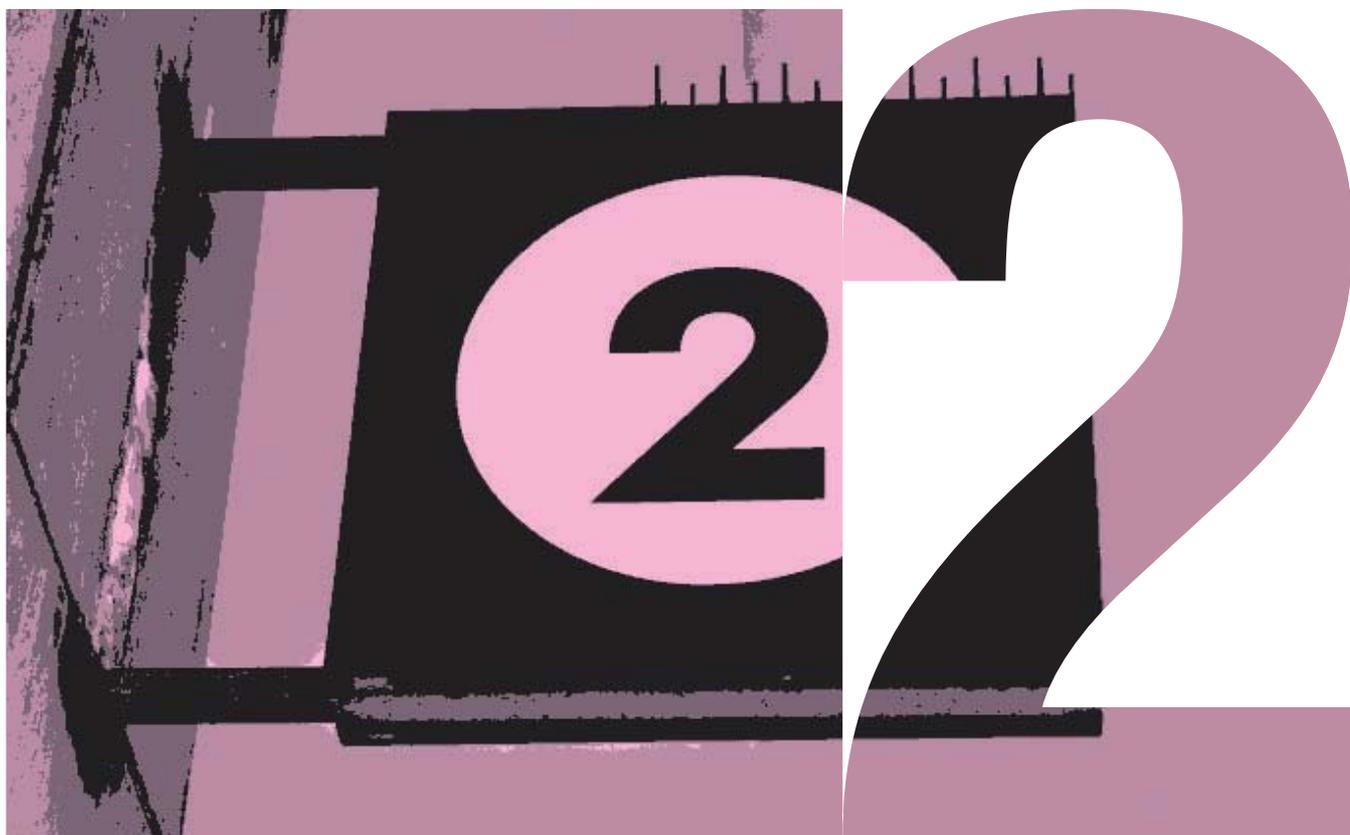
Muchas gracias.

José Luis Olivas Martínez  
Presidente

Aurelio Izquierdo Gómez  
Director general



Bancaja 



## 2. Perfil de Grupo Bancaja



## PERFIL DE GRUPO BANCAJA

### 2.1 Grupo Bancaja

(2.1)(2.3)(2.5)(2.6)(2.7)(2.8)

| Grupo Bancaja   | Bancaja  |
|---|--|
| Consolidación como 6º Grupo financiero español  | Afianzamiento como 3ª Caja de Ahorros española   |
| Más de 3 millones de clientes   | 2,9 millones de clientes   |
| 8.193 empleados en actividad bancaria   | 5.996 empleados  |
| Grupo diversificado compuesto por: entidades financieras, aseguradoras, gestoras de fondos y patrimonios, inmobiliarias y servicios | Actividad financiera centrada en banca universal<br>Implantación en toda España<br>Presencia en 9 países, a través de 2 sucursales operativas en Miami y en Lisboa, y de 7 oficinas de representación<br>Acuerdos comerciales y alianzas estratégicas con operadores internacionales de referencia |

Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja (en adelante "Bancaja" o la "Entidad"), es una entidad de crédito de naturaleza fundacional y carácter benéfico-social, cuyos orígenes se remontan a 1878. Es cabecera del Grupo Caja de Ahorros Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja (en adelante "Grupo" o "Grupo Bancaja"), que tiene por objeto especializar y diversificar la oferta de productos y servicios a través de diferentes canales de distribución en un espacio geográfico progresivamente ampliado, a fin de obtener economías de escala.

Bancaja mantiene adicionalmente participaciones en sociedades industriales de sectores económicos clave en la economía actual. Todas las empresas que conforman Grupo Bancaja desarrollan su actividad en España, a excepción de la sociedad instrumental financiera Bancaja International Finance Ltd, radicada en Gran Caymán y utilizada para emitir titulizaciones y deuda. Bancaja Eurocapital Finance Ltd trasladó su domicilio fiscal a España desde Gran Caymán en el primer trimestre de 2008.

En el [Informe anual](#) de Grupo Bancaja, publicado en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), se describe la estructura del Grupo.

### DESEMPEÑO ECONÓMICO DEL GRUPO BANCAJA (1.2)(3.10)(3.11)(EC1)

El ejercicio 2008 se caracterizó por presentar un entorno económico claramente adverso, de forma generalizada, que afectó de manera singular a las entidades financieras. Esta situación se inicia en la segunda mitad del ejercicio 2007 con la escasez de liquidez en los mercados internacionales y se manifestó, entre otras consecuencias, en la evolución creciente de la morosidad en el sector financiero.

Las principales magnitudes del Grupo, que pueden consultarse ampliamente en el Informe Anual del Grupo Bancaja, fueron:

| Grupo Bancaja                                  | 2008        | 2007 <sup>(1)</sup> | Variación % (08-07) |
|--|-------------|---------------------|---------------------|
| <b>Activo total</b>                            | 106.500.465 | 99.584.939          | 6,94                |
| <b>Volumen de negocio</b>                      | 173.563.399 | 174.278.253         | -0,41               |
| <b>Resultado atribuido al Grupo recurrente</b> | 501.377     | 491.170             | 2,08                |
| <b>Resultado atribuido al Grupo</b>            | 345.629     | 491.170             | -29,63              |
| <b>Ratio de eficiencia <sup>(2)</sup></b>      | 38,40%      | 38,02%              | 1,00                |

Cifras en miles de euros

(1) La información referente al ejercicio 2007 ha sido homogeneizada con los nuevos criterios contables introducidos por la Circular 6/2008 de Banco de España.

(2) Gastos de explotación netos de amortizaciones sobre margen bruto.

| Bancaja  | 2008        | 2007 <sup>(1)</sup> | Variación % (08-07) |
|--|-------------|---------------------|---------------------|
| <b>Activo total</b>                                    | 84.372.593  | 78.397.556          | 7,62                |
| <b>Crédito a clientes bruto</b>                        | 68.109.836  | 63.669.887          | 6,97                |
| <b>Recursos gestionados de clientes</b>                | 69.671.675  | 75.145.409          | -7,28               |
| <b>Volumen de negocio</b>                              | 137.781.511 | 138.815.296         | -0,74               |
| <b>Resultado después de impuestos (BDI) recurrente</b> | 386.821     | 368.502             | 4,97                |
| <b>Resultado después de impuestos (BDI)</b>            | 229.096     | 368.502             | -37,83              |
| <b>Ratio de eficiencia <sup>(2)</sup></b>              | 40,87%      | 40,70%              | 0,42                |

Cifras en miles de euros

(1) La información referente al ejercicio 2007 ha sido homogeneizada con los nuevos criterios contables introducidos por la Circular 6/2008 de Banco de España.

(2) Gastos de explotación netos de amortizaciones sobre margen bruto.

El resultado recurrente del ejercicio ascendió a 387 millones de euros, con una variación en el año de +4,97% (en el consolidado, resultado atribuido de 501 millones de euros, con una variación de +2,08%), si bien los aspectos descritos anteriormente y la perspectiva de que éstos continúen durante 2009, motivaron la constitución de provisiones voluntarias por 225 millones para cubrir riesgos futuros; con estas provisiones, el resultado del ejercicio ascendió a 229 millones de euros, con una variación de -37,83% (en el consolidado, resultado atribuido de 346 millones, con una variación en el año de -29,63%).

Otros aspectos destacados del Grupo Bancaja en 2008 fueron:

- incremento del crédito concedido a clientes del 5,20%, por encima del crecimiento de la economía;
- crecimiento del Margen Bruto un 5,22%;
- gestión activa de la liquidez con una emisión de cédulas hipotecarias por 1.000 millones de euros y operaciones de financiación con inversores privados;
- continuidad de la actividad de cesión a medio y largo plazo de activos líquidos alargando los plazos de las posiciones interbancarias pasivas;
- 307.978 nuevos clientes depositaron su confianza en Bancaja;
- el ratio de solvencia del Grupo, siguiendo los criterios establecidos por la Circular 3/2008 del Banco de España, se situaba en el 11,09% al cierre de 2008, y el Tier 1 en el 7,52%, situándose el *core capital* en el 6,37%.

La contribución por segmentos de negocio a las principales magnitudes económico-financieras del Grupo, puede observarse en el siguiente cuadro:

| Magnitudes 2008                                    | Entidades financieras | Seguros | Gestión de patrimonios | Inmobiliarias | Otros  |
|--|-----------------------|---------|------------------------|---------------|--------|
| Ingresos externos al Grupo                         | 86,44%                | 4,93%   | 0,58%                  | 5,30%         | 2,74%  |
| Gastos   | 88,46%                | 4,74%   | 0,29%                  | 5,34%         | 1,17%  |
| Resultado después de impuestos                     | 59,83%                | 7,40%   | 4,40%                  | 4,89%         | 23,48% |
| Resultado después de impuestos atribuible al Grupo | 55,87%                | 10,70%  | 6,30%                  | 8,54%         | 18,59% |
| Activo   | 93,76%                | 1,02%   | 0,07%                  | 2,39%         | 2,75%  |
| Pasivo   | 97,26%                | 1,59%   | 0,05%                  | 0,44%         | 0,67%  |

Como entidad dominante del Grupo, Bancaja representaba aproximadamente el 79% del total de activos al cierre del ejercicio 2008, y el 77% del beneficio neto atribuido al Grupo a la misma fecha.

La evolución de la distribución de los resultados generados en los últimos dos años puede observarse en las siguientes tablas:

| Distribución del resultado neto anual           | 2008   | 2007   |
|---|--------|--------|
| A la Obra Social <sup>(1)</sup>                 | 70     | 83     |
| A reservas                                      | 159    | 285    |
| Total   | 229    | 368    |
| Porcentaje de dotación a Obra Social/Resultados | 30,56% | 22,55% |

Fuente: Cuentas Anuales Grupo Bancaja 2008

(1) La generación interna de valor a largo plazo se reinvierte en la propia Entidad en forma de reservas, permitiendo su fortalecimiento, crecimiento y continuidad en el tiempo. Del resultado de 2008, Bancaja destinará 70 millones de euros a Obra Social, un 15% menos que en 2007. Esta cifra, que representa un 30,5% del beneficio neto obtenido en 2008 frente al 22,5% que supuso la dotación del ejercicio anterior, ha sido calculada desde una perspectiva de prudencia.

| Aportaciones a la sociedad (millones de euros) | 2008  | 2007 <sup>(1)</sup> | Variación % (08-07) |
|--|-------|---------------------|---------------------|
| Sueldos y salarios de empleados                | 535   | 502                 | 6,57%               |
| Dotación Obra Social                           | 70    | 83                  | -15,66%             |
| Impuestos                                      | 31    | 170                 | -81,76%             |
| Proveedores de fondos                          | 4.241 | 3.080               | 37,69%              |
| Proveedores de servicios y suministros         | 284   | 270                 | 5,18%               |

(1) La información referente al ejercicio 2007 ha sido homogeneizada con los nuevos criterios contables introducidos por la Circular 6/2008 de Banco de España.

En la web [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) se describen los [enfoques de gestión](#) aplicados en el ámbito económico por Bancaja.

## ESTRATEGIA DE NEGOCIO (1.2)(4.8)(4.11)

En 2006 se definieron líneas estratégicas adicionales y complementarias al plan estratégico “Bancaja en España” 2004-2007, dado que la buena evolución registrada por el Grupo Bancaja, permitió concluir con un año de antelación los objetivos, incrementando la notoriedad de la marca. La estrategia definida persigue, para el período 2007-2009, completar los sistemas de distribución de Bancaja, seguir desarrollando el modelo de atención al cliente y mejorar la rentabilidad de los negocios, mediante un enfoque de negocio prudente y de especialización.

De acuerdo con los objetivos estratégicos establecidos, las líneas generales de actuación aprobadas por la Asamblea General para 2008, se centraron básicamente en:

- extender la especialización a todo el territorio español al objeto de incrementar y fidelizar la base de clientes;
- mejorar la capacidad comercial y mantener la estrategia de marca como elemento diferenciador;
- consolidar una adecuada calidad de las inversiones, nivel de capitalización y liquidez;
- proseguir el desarrollo diferencial del modelo de responsabilidad social corporativa;
- priorizar la calidad y la rentabilidad sobre el crecimiento en la actividad crediticia.

Con estas líneas Bancaja pretende establecer las bases para afrontar con éxito el reto que ha supuesto la crisis económica registrada en el ejercicio 2008 y el previsible agravamiento de la situación en 2009.

## CALIFICACIONES CREDITICIAS (2.10)

Bancaja dispone de la calificación de las dos agencias de *rating* referencia del mercado internacional, Fitch Ratings y Moody's. En noviembre de 2008, la Entidad decidió rescindir el contrato con la agencia de *rating* Standard & Poor's debido a que la menor actividad en los mercados de capitales hacía innecesario disponer de las calificaciones de las tres agencias.

En su valoración de 2008, Moody's tuvo en cuenta los buenos resultados financieros de Bancaja, incluyendo una adecuada rentabilidad, su excelente eficiencia operativa, su fuerte franquicia y las mejoras llevadas a cabo para diversificar sus fuentes de ingresos.

Fitch también destacó en su último informe emitido sobre la Entidad, la importante franquicia regional y la buena rentabilidad con las que cuenta Bancaja, así como la gestión proactiva que realiza la dirección y unos ratios de capital adecuados.

| Calificaciones crediticias | FITCH        | MOODY'S   |
|----------------------------|--------------|-----------|
| Corto plazo                | F2           | P-1       |
| Largo plazo                | A-           | A2        |
| Fortaleza financiera       | B/C          | C         |
| <i>Outlook</i>             | Estable      | Estable   |
| Fecha revisión             | diciembre 08 | agosto 07 |

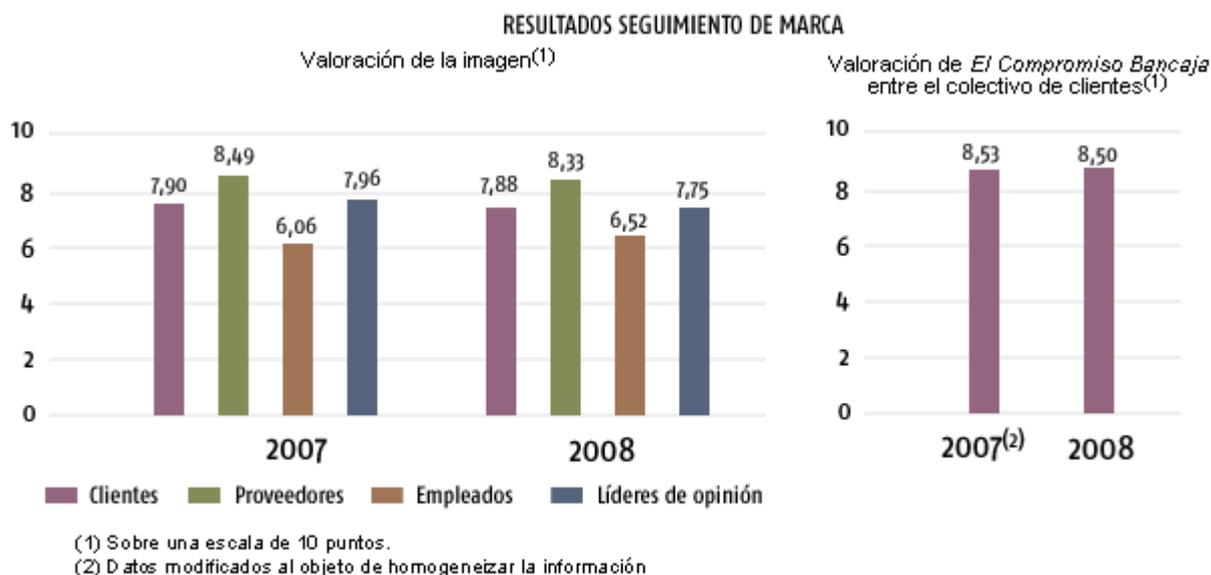
Las calificaciones crediticias de las empresas que conforman Grupo Bancaja, pueden consultarse en el [Informe anual](#) del Grupo.

## 2.2 Marca y reputación corporativa

### LA MARCA BANCAJA (2.2)(2.10)(3.9)(3.11)(4.16)(FS5)

Para Bancaja, la marca es un activo estratégico que requiere una permanente gestión, por lo que es necesario medir, seguir y evaluar los atributos sobre los que descansa y la percepción que de ella tienen sus principales grupos de interés, con un claro objetivo de mejora continua.

Bancaja pretende conseguir una marca reputada mediante el cumplimiento de los compromisos asumidos con los clientes. Por este motivo, Bancaja dispone de un **Comité de Marca**, órgano interno que tiene, entre otras, las funciones de desarrollar la estrategia de marca de Bancaja, de realizar su evaluación y control, y su desarrollo en el seno de la organización.



| Colectivos                | Universo   |
|---------------------------|--|
| <b>Clientes</b>           | 2.400 particulares de la Comunidad Valenciana y Murcia y resto de territorios, entre 18 y 70 años.   |
| <b>Empleados</b>          | 1.546 empleados fijos y temporales (26% plantilla total).  |
| <b>Proveedores</b>        | 251 del sector privado, con 2 años como mínimo de relación contractual y volumen de facturación mayor o igual a mil euros en los últimos 12 meses. |
| <b>Líderes de opinión</b> | 12 líderes de opinión de diferentes sectores de actividad.   |

El Informe Merco Marcas, *ranking* de referencia en reputación corporativa y gestión de marca para las principales empresas españolas, situó la marca Bancaja en 2008 en cuarta posición en el *ranking* nacional de entidades financieras, con una puntuación de 981 puntos. En 2007 se situó en segunda posición, con una puntuación de 995 puntos.

El cambio de posición del 2008 ha venido en gran parte motivado por la introducción de una nueva variable en las mediciones del 2008, la solvencia. Este factor sin duda ha beneficiado a la banca de mayor tamaño, en un entorno de crisis como el actual, por encima de las entidades de tamaño medio, como Bancaja.

Por otro lado, el **Informe mercoPersonas**, situó a Bancaja en 2008 en el puesto 17 en el *ranking* de las 100 mejores empresas para trabajar en España, y en el puesto 36 del **Informe mercoEmpresas**, que evalúa a las 100 empresas españolas con mejor reputación.

El **ranking Interbrand**, que clasifica a las 30 principales empresas españolas en función del “valor” de su marca, situó en 2008 a Bancaja en el puesto número 17.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EXTERNOS (2.10)

El **Informe Inmark**, sitúa a Bancaja en el primer puesto del *ranking* de satisfacción por parte de los clientes, con una puntuación del 8,24.

Atkearney, en su última edición de los Premios Gestor, situó a Bancaja como la cuarta **entidad mejor gestionada del sector financiero español**.

**Premio especial por la exposición Sorolla. Visión de España.** Concedido por la revista Economía 3 en los XVI Premios Economía 3, especializada en el sector de los negocios y el *marketing* empresarial.

**Medalla Sorolla** de la Hispanic Society of America, al Presidente de la Fundación Bancaja, por su iniciativa e interés en restaurar y exponer por primera vez en España la obra *Sorolla. Visión de España*.

**Premios otorgados en los VIII Lipper Fund Awards** a las mejoras gestoras de fondos, según la rentabilidad sostenida en los últimos tres años, en los que a Bancaja recibió las siguientes menciones:

- Mejor Fondo en España en 2008 en la categoría Equity Sector Real Estate Holdings Europe, otorgado a Bancaja Construcción, Fondo de Inversión (a tres años).
- Mejor Grupo pequeño en España en 2008 en la categoría Renta Mixta, concedida a la Banca Privada Arcalia.
- Mejor Fondo en España en 2008 en la categoría, Mixed Asset EUR Agressive-Global, a Banca Privada Arcalia Global, Fondo de Inversión (a tres años).
- Mejor Fondo en España en 2008 en la categoría Mixed Asset EUR Agressive-Global, a Banca Privada Arcalia Global, Fondo de Inversión (a cinco años).

**Premio Mejor Campaña publicitaria, El Compromiso Bancaja**, otorgado por el Foro Exposición Internacional de Productos y Servicios Financieros, Inversiones y Soluciones Tecnológica para el sector (Forinvest).

**Premios C de C**, del Club de creativos de España, concedidos a los mejores anuncios publicitarios siguientes:

- Anuncio “Viejos” - Bancaja Aspar Team
- Anuncios “Inundación”, “Riada”, “Bombardeo” - Tarjetas Bancaja ONG
- Anuncio “Caramelo de pera” - Comisiones

**Premio Cavanilles de Turismo 2008**, a la Fundación Bancaja, por la eficaz labor de la Fundación en pro del turismo cultural de la Comunidad Valenciana, concedido por la Asociación de Periodistas y Escritores de Turismo de Valencia.

**Premio Mejor Gestora de Fondos de Pensiones Mixtos**, galardón recibido por la Aseguradora Valenciana de Seguros y Reaseguros (Aseval) en la XIX edición de los Premios de Fondos de Expansión-Interactive Data.

**Premios Morningstar** otorgados a las mejores gestoras de fondos, en las categorías de “Mejor Fondo Renta Variable España” a Bancaja Renta Variable y “Mejor Fondo de renta Variable Zona Euro CAP Grande”, a Fondo Valencia Renta.

Premio de la Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de pensiones INVERCO a Aseval, como la **primera gestora en crecimiento por patrimonio gestionado** en el 2007.

**Premio Colegio Imperial Niños Huérfanos San Vicente Ferrer**, Fundación de la Comunidad Valenciana, otorgado a la Fundación Bancaja por haber contribuido al crecimiento y desarrollo de las actividades del colegio.

**Medalla de Oro de la Ciudad**, otorgada por el Excmo. Ayuntamiento de Valencia a la Fundación Bancaja, en reconocimiento de su permanente labor a favor de la sociedad valenciana, de su cultura y tradiciones, inmersa en su espíritu solidario, humanístico, que abarca la formación, el desarrollo y la cooperación, dentro y fuera de nuestras fronteras.

La revista *The Banker*, situó a Bancaja en el puesto 101 del *ranking* mundial de entidades financieras, con lo que mejoró 63 posiciones respecto al año anterior, mostrando la solidez de la Entidad frente a los requerimientos de Basilea.

## 2.3 Modelo de actuación de Bancaja

### (4.8)

| Misión  | Visión   | Nuestra cultura   |
|---|--|---|
| “Contribuir a la consecución de los intereses generales a través del desarrollo económico y social en la zona de actuación” | “Trabajamos para satisfacer las necesidades financieras de las personas a lo largo de su vida y reinvertimos todos los beneficios en la sociedad y en nuestra Entidad” | Los clientes.<br>Las personas que trabajan en Bancaja.<br>Nuestra Entidad.<br>La responsabilidad social.<br>El estilo de gestión.<br>Ser una referencia en el sector. |

### IDENTIDAD CORPORATIVA (FS1)(FS15)

Bancaja quiere ser reconocida y diferenciada del resto de competidores, por el cuidado eficaz del cliente. El posicionamiento estratégico de Bancaja se centra en el equilibrio y la transparencia en la relación con el cliente.

Bancaja asume 17 compromisos concretos con sus clientes particulares para las operaciones de uso doméstico, plasmados en [El Compromiso Bancaja](#). De forma equivalente, asume 17 compromisos concretos con sus empleados, a través del denominado [Compromiso Interno](#), que forman parte de la cultura corporativa y estilo de gestión de la Entidad, y hacen tangible su eficacia. La Entidad se ha comprometido a cumplir sus compromisos y mejorarlos. Se informa de qué forma han sido cumplidos y mejorados los compromisos, en los capítulos 5.4 y 6.3 del presente informe.

## **CODIGOS DE CONDUCTA (FS15)**

La forma de actuar de Bancaja se sustenta y articula en torno a unos principios de actuación, basados en el respeto a los derechos constitucionales y laborales. El comportamiento de los profesionales de Bancaja en el desempeño de su trabajo y sus relaciones con los clientes, los compañeros y la propia Entidad, se fundamenta en los principios de actuación establecidos en el Código de conducta y en su Modelo de gestión.

Para garantizar su conocimiento, el Código de conducta se incorpora en el protocolo de entrada de los nuevos empleados, y el Comité del código de conducta publica periódicamente un informe con aquellas consultas y temas más frecuentes, los criterios de interpretación y su resolución. Durante el ejercicio 2008, el Comité del código de conducta resolvió un total de 23 peticiones.

Asimismo, y como parte del Plan anual de auditoría interna, se revisa la consideración de los principios de actuación aplicables a cada procedimiento en diversas unidades de la Entidad. En el ejercicio 2008 revisó un 37% de la red de oficinas.

## **DERECHOS HUMANOS (HR1)(HR2)(HR6)(HR7)**

Por el tipo de actividad y ámbito de actuación de Grupo Bancaja, la vulneración de los principios internacionales en materia de derechos humanos, tales como la abolición del trabajo infantil o del trabajo forzoso y obligatorio, no son factores de riesgo. Asimismo, el ámbito geográfico y la naturaleza de las inversiones de Grupo Bancaja tampoco han puesto de manifiesto la necesidad de realizar análisis en este sentido, adicionales a las revisiones de cumplimiento normativo.

Bancaja se rige por un amplio marco regulador, integrado por las leyes general es de aplicación, las normas específicas del sector y las internas, fruto de acuerdos alcanzados a través de la negociación sindical. El acceso al empleo, las condiciones laborales, la salud y seguridad de todos los empleados y la formación orientada a la consecución de un desarrollo profesional adecuado, se efectúan en plenas condiciones de igualdad y transparencia, sin que exista ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza o religión. No obstante, existen mecanismos adecuados para comunicar, con las debidas garantías, los casos de discriminación o acoso que pudieran producirse (ver capítulo 6.2).

La creación de una cadena de valor global en la que se garantice el respeto y la protección de los derechos humanos es uno de los compromisos que Bancaja viene desarrollando, siendo una de las claves de la política de compras de la entidad. Sus principios, niveles de exigencia y procedimiento de desarrollo y aplicación se explican en el capítulo 8.3 del presente informe.

El compromiso de Bancaja con los valores de la paz, igualdad y reconocimiento de la diversidad cultural se materializa a través de la Cátedra UNESCO de Filosofía para la Paz, creada por la Universidad Jaume I de Castellón y la Obra Social de Bancaja, que impartió un nuevo curso del Programa Oficial de Postgrado Máster Internacional en Estudios para la Paz, Conflictos y Desarrollo.

## PRINCIPALES MERCADOS EN LOS QUE OPERA BANCAJA (2.3)(2.5)(2.7)(2.8)(2.9)(LA1)(LA2)(SO1)(FS6)

Por tipo de mercado, la distribución de la red de oficinas de Bancaja, puede observarse en el siguiente cuadro:

| 2008  | Número oficinas | Porcentaje oficinas | Porcentaje clientes | Porcentaje de empleados <sup>(2)</sup> |
|---|-----------------|---------------------|---------------------|--|
| Banca comercial   | 946             | 83,10%              | 91,70%              | 65,79%                                 |
| Banca de empresas   | 50              | 4,40%               | 1,20%               | 6,35%                                  |
| División promotores   | 6               | 0,50%               | 0,10%               | 1,10%                                  |
| Banca personal  | 25              | 2,20%               | 2,30%               | 3,95%                                  |
| Oficina especial  | 9               | 0,80%               | 1,50%               | 1,10%                                  |
| Unidades administrativas y ventanillas desplazadas <sup>(1)</sup> | 103             | 9,00%               | 3,20%               | 1,73%                                  |
| <b>Total</b>  | <b>1.139</b>    | <b>100%</b>         | <b>100%</b>         | <b>80,02%</b>                          |

(1) Centradas en banca comercial o negocio minorista.

(2) El resto de empleados están asignados a servicios centrales y otros centros no contemplados en la presente tabla.

El 92,1% de la red de oficinas y el 94,9% de clientes pertenecen a banca comercial o negocio minorista.

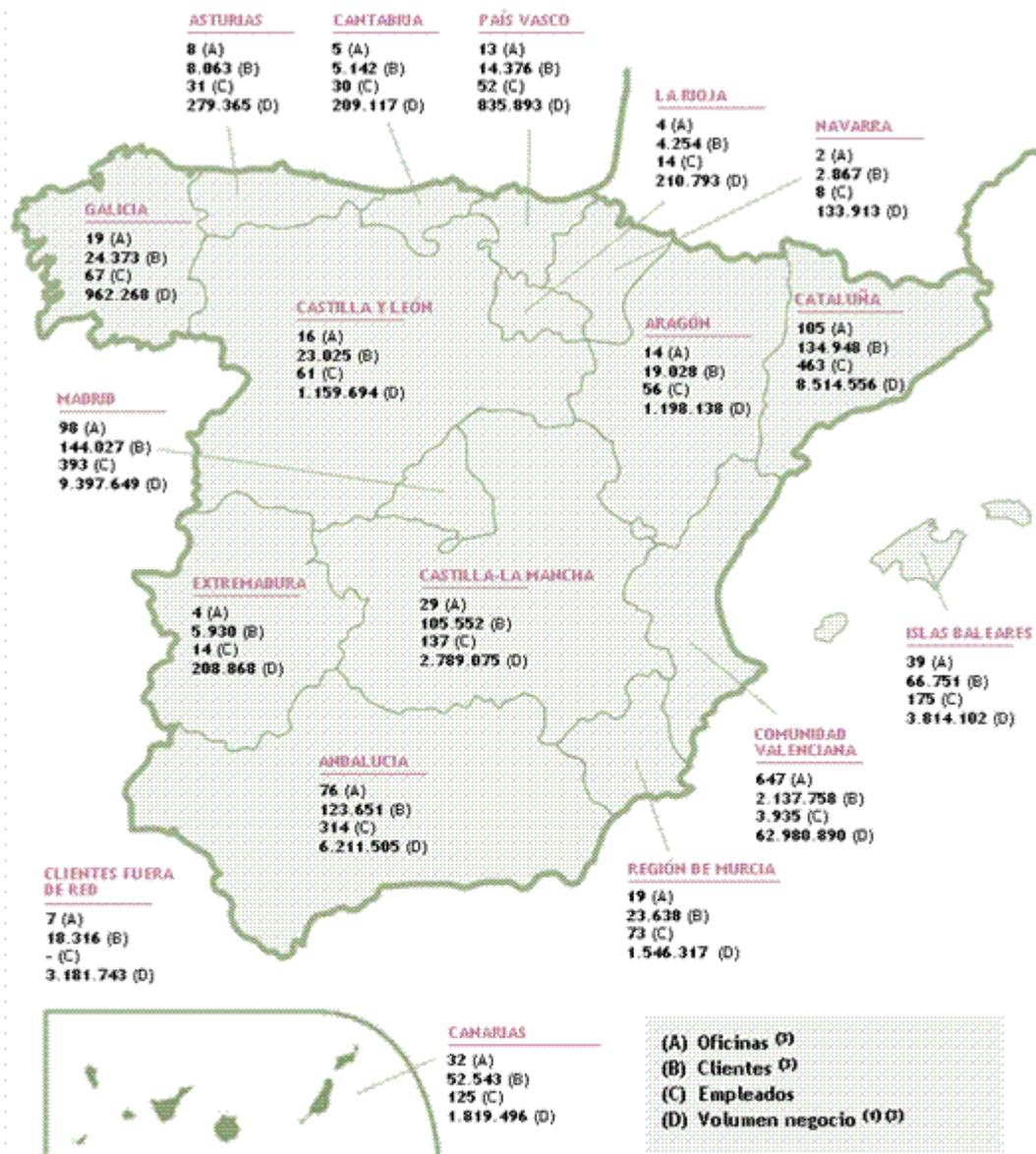
En el año 2008, Bancaja abrió 26 oficinas en España y convirtió la oficina de representación de Lisboa (Portugal) en oficina operativa, con el objeto de cubrir huecos con oportunidades de mercado e incrementar la cobertura poblacional.

| Distribución              | Banca comercial | Banca de empresas | Oficina especial (extranjero) |
|---------------------------|-----------------|-------------------|-------------------------------|
| Oficinas abiertas en 2008 | 24              | 2                 | 1                             |

Las oficinas de representación y los acuerdos comerciales suscritos con operadores de referencia tienen como objetivo apoyar la actuación de los clientes españoles en el extranjero, la captación de clientes españoles con capital internacional, el desarrollo de banca corporativa en los principales mercados y la comercialización inmobiliaria en Europa y el Caribe.

- Oficinas de representación: Londres (Inglaterra), Milán (Italia), Múnich (Alemania), París (Francia), Shangái (China), Varsovia (Polonia) y Cancún (México).
- Acuerdos comerciales: Seguros (Inglaterra) y Banca comercial (China, Ecuador, Italia y Noruega).

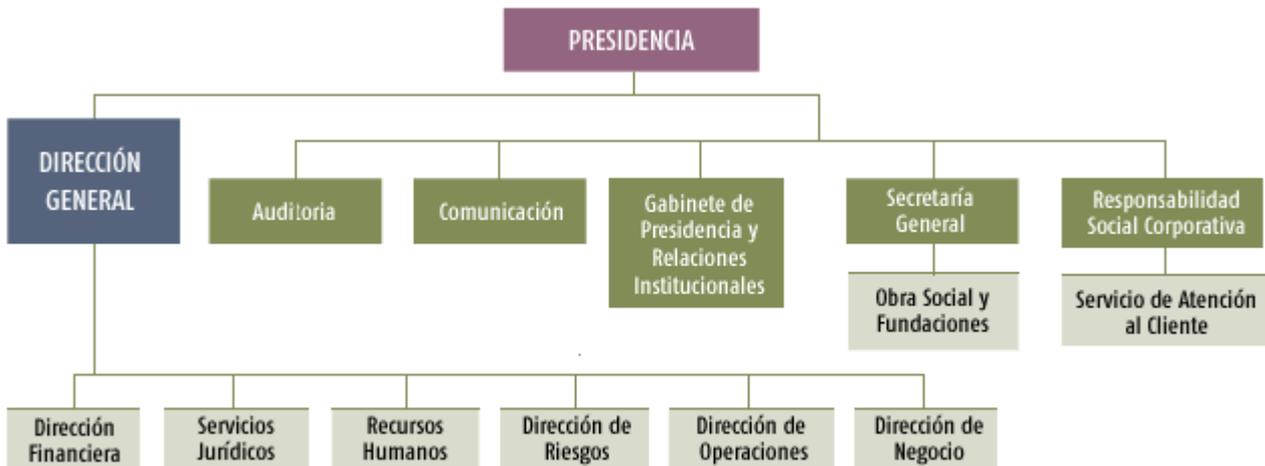




|                        | Oficinas (1) | Clientes (2)     | Empleados    | Volumen negocio (1) (2) |
|------------------------|--------------|------------------|--------------|-------------------------|
| <b>SUBTOTAL ESPAÑA</b> | <b>1.137</b> | <b>2.914.242</b> | <b>5.948</b> | <b>105.453.381</b>      |
| <b>EXTRANJERO (2)</b>  | <b>2</b>     | <b>947</b>       | <b>48</b>    | <b>339.927</b>          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1.139</b> | <b>2.915.189</b> | <b>5.996</b> | <b>105.793.308</b>      |

(1) Volumen de negocio en saldo medio mensual y miles de euros  
 Clientes fuera de red incluye, entre otros, clientes exclusivos de la oficina virtual y del canal venta Consumo.  
 (2) Datos correspondientes a las sucursales operativas (Miami y Lisboa) en número de oficinas, clientes y volumen de negocio, y a las sucursales operativas y oficinas de representación en número de empleados, en base a su ubicación geográfica.  
 (3) No incluye las oficinas de representación.

## ORGANIGRAMA DE BANCAJA (2.3)



## 2.4 Hechos destacables del 2008

### (4.11)

Los hechos más destacables registrados en 2008 estuvieron sin duda condicionados por la crisis económica acaecida a nivel mundial, que afectó a todos los sectores de la economía, y especialmente al financiero.

En el Informe anual de Grupo Bancaja se describen con detalle los hechos destacables de la Entidad y del Grupo relacionados básicamente con el ámbito económico.

En el ámbito de la sostenibilidad, los hechos más destacables en 2008 fueron:

- Ejecución de una estrategia de máxima prudencia, con incremento del crédito concedido a clientes por encima del crecimiento de la economía, aumento de los resultados recurrentes en el ejercicio, y sólidos niveles de solvencia y liquidez.
- Refuerzo de los sistemas de gestión de riesgos, en especial el crediticio, para afrontar el cambio de coyuntura económica, prevenir la morosidad y optimizar el recobro.
- Apoyo financiero a los clientes particulares y familias afectadas por la crisis, con medidas específicas para reconducir las situaciones particulares (ver capítulo 5.2).
- Ayuda a las familias afectadas por el desempleo de alguno de sus miembros, de la que se beneficiaron cerca de 10.000 familias, con un impacto económico para la Entidad, por el aplazamiento de las hipotecas, de 47.293 miles de euros (ver capítulo 5.2).
- Suscripción de los distintos convenios ofrecidos por organismos oficiales para dotar de financiación y liquidez al tejido empresarial de Microempresas y Pyme, en condiciones preferentes (ver capítulo 5.2).
- Aumento de la plantilla con creación de empleo neta, crecimiento de la contratación indefinida e incremento de la remuneración media por empleado (ver capítulo 6.1).
- Obtención de la certificación en Empresa Familiarmente Responsable (Certificación EFR©) otorgada por la Fundación MasFamilia (ver capítulo 6.2).

- Obtención de la certificación medioambiental UNE-EN ISO 14.001:2004 para la Urbana 40 y el edificio Cemeco, uno de los edificios principales que aloja al 49,87% de la plantilla de servicios centrales, con 586 empleados (ver capítulo 8.1).
- Adhesión a la iniciativa "Protección del clima", plataforma de los dirigentes empresariales participantes en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Aprobación del Plan Director 2008-2010 de la Función de Cumplimiento Normativo, así como del Estatuto de la Unidad de Cumplimiento normativo (ver capítulo 4.1).
- Lanzamiento de un depósito de 5 millones de euros referenciado al *DJ Eurostoxx Sustainability*, y adhesión del Fondo de Pensiones para los empleados de Bancaja, Futurcaval, F.P., a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UN PRI) (ver capítulos 3.4 y 5.2)
- Fomento del espíritu emprendedor con premios a proyectos innovadores empresariales y Solución Financiera Emprendedores, la facilitación del autoempleo para los nuevos ciudadanos con la oferta de microcréditos "Préstamo Solidario"; y convocatorias para cubrir necesidades sociales a través de la concesión de ayudas a proyectos de fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro (ver capítulo 7).
- Aumento de las propuestas de participación en acciones de voluntariado para los empleados (ver capítulo 6.2).
- Realización de estudios de materialidad sectoriales (ver Anexo II).
- Adhesión a la Carta de Principios para un negocio responsable y la resolución Hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico, promovidas ambas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas:

[Quiénes somos](#)

[Estructura del Grupo](#)

[Cifras clave](#)

[Estrategia](#)

[Ratings](#)

[Identidad corporativa](#)

[Código de conducta de los empleados](#)

[Cómo se rige Bancaja](#)

[Marca](#)

[Enfoques de Gestión](#)





### **3. El modelo de responsabilidad, transparencia y gobierno corporativo**



## EL MODELO DE RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

### 3.1 Sistema de gestión

#### LÍNEAS ESTRATÉGICAS (4.8)

El cuidado eficaz de las personas es la base de todas las relaciones que establece Bancaja en el desarrollo de su actividad financiera y comercial, de su acción social y de su responsabilidad empresarial.

El modelo de responsabilidad corporativa de Bancaja se apoya en las siguientes líneas estratégicas:

- la transparencia, el gobierno corporativo y la ética son las claves de la generación de confianza y de la mejora permanente de la reputación de la Entidad;
- la actitud de servicio hacia la sociedad, aportando soluciones eficaces, promotoras de bienestar e innovadoras, capaces de generar valor para las personas y el entorno;
- el fomento de la inclusión financiera para contribuir al desarrollo económico y social de nuestro entorno y la creación de nuevas oportunidades para los ciudadanos;
- la atención permanente de los asuntos que preocupan individual y colectivamente y la escucha activa de quienes se dirigen a la Entidad;
- el compromiso con la mejora continua del comportamiento ambiental, la preservación del entorno y la lucha contra el cambio climático;
- la satisfacción y el desarrollo personal y profesional del equipo humano, como factor clave del éxito de nuestra empresa y de diferenciación con los competidores;
- la creación de cadenas de valor sostenible en el conjunto de las relaciones que Bancaja mantiene con la sociedad;
- la formación y la sensibilización permanentes para el fomento de una cultura de actuación responsable en todos los sectores de la sociedad;

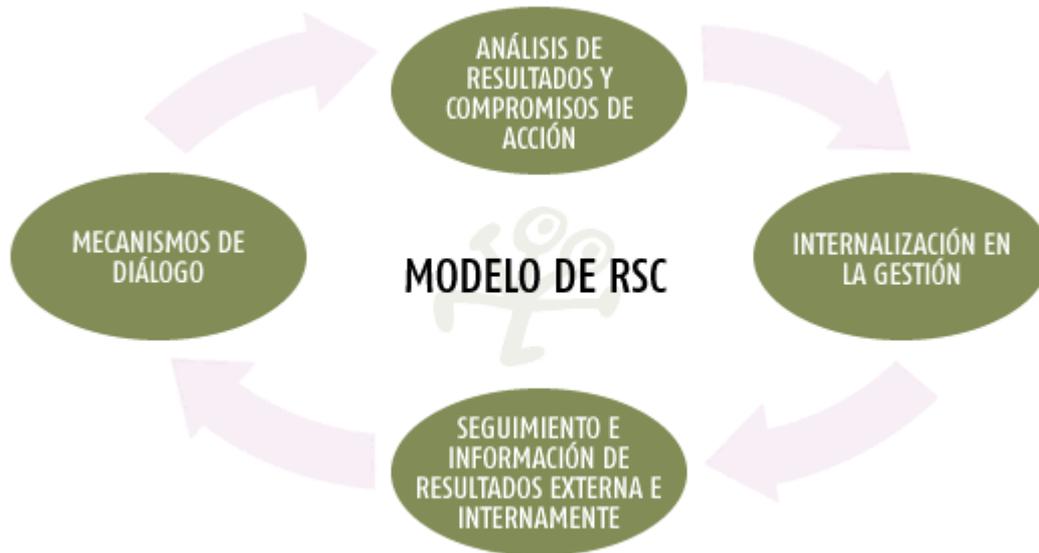
Estas líneas estratégicas sustentan el modelo de responsabilidad corporativa de Bancaja, que se formaliza a través de políticas y compromisos concretos con los principales partícipes del valor de la Entidad.

#### INTEGRACIÓN EN LA GESTIÓN (4.8)(4.15)

La gestión empresarial de la responsabilidad social se desarrolla a través de:

- una organización específica con funciones propias;
- la existencia de mecanismos de diálogo con los distintos grupos de interés, para abordar las cuestiones fundamentales de la actividad financiera y social, que son la base de las líneas de actuación, objetivos y planes estratégicos;

- el establecimiento de indicadores clave y de un cuadro de mando integral que es objeto de seguimiento y análisis por los máximos responsables de la Entidad;
- un sistema de evaluación periódica para informar de nuestra evolución y cumplimiento de compromisos a los grupos de interés.



Este modelo de gestión permite detectar, transmitir e incorporar en la estrategia de la Entidad las necesidades y las cuestiones relevantes de nuestro entorno, adaptándonos de una manera ágil a las nuevas necesidades, e incorporar los principios de actuación en responsabilidad social empresarial en el desarrollo del modelo de negocio.

(Compromiso 2008) Uno de los objetivos permanentes de la Entidad es actualizar el cuadro de mando, para adaptarlo a los cambios del entorno y contemplar los temas más relevantes.

**El modelo de RSC de Bancaja le permite adaptarse a los constantes cambios del entorno y proporciona una valiosa información sobre todos aquellos aspectos que la gestión tradicional no considera**

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA (2.3)(4.1)(4.4)(4.7)(4.9)

Hacer realidad el modelo de responsabilidad social e integrarla en la cultura, en la estrategia y en la gestión empresarial, requiere del esfuerzo y el compromiso de todos los que forman parte del proyecto de la Entidad: órganos de gobierno, directivos y empleados. Para ello, se creó una estructura organizativa en la que participan, tanto vertical como horizontalmente, los departamentos y áreas clave de Bancaja, partiendo del propio compromiso e implicación del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de la Entidad.

**Departamento de Responsabilidad Social Corporativa**, adscrito a Presidencia y dotado de la independencia necesaria respecto de otras áreas de negocio de la Entidad. Sus funciones básicas son proponer y coordinar la política de Bancaja en materia de responsabilidad social empresarial, potenciar su integración en la estrategia corporativa de la Entidad y de la Obra Social y promover el cumplimiento de las normas obligatorias y voluntarias, en especial las relativas a transparencia y gobierno corporativo.

**Comité de Responsabilidad Social Corporativa**, órgano interno de trabajo y coordinación integrado por los máximos directivos en el ámbito de recursos humanos, auditoría, asesoría jurídica, *marketing*, secretaría general, operaciones y dirección financiera. Sus funciones son evaluar las distintas líneas de actuación y políticas que se proponen por el departamento de Responsabilidad Social Corporativa, analizar sus impactos en la Entidad, velar por su integración efectiva en los distintos procesos de gestión y asegurar su transmisión al resto de la organización.

**Comité de Dirección**, integra a los ejecutivos de la Entidad y de las empresas del Grupo. Periódicamente se informa por el departamento de Responsabilidad Social Corporativa de las materias tratadas por el Comité, de los objetivos anuales y de las principales líneas de actuación.

**Órganos de Gobierno**. El departamento de Responsabilidad Social Corporativa informa periódicamente al Consejo de Administración y a la Comisión de Control sobre los planes de trabajo y líneas de actuación, su nivel de cumplimiento y el desarrollo del modelo de Responsabilidad Social Corporativa aprobado por el propio Consejo de Administración y la Asamblea General de Bancaja.

Toda esta información se traslada al resto de organización a través de los responsables de los departamentos y áreas que forman parte del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, del departamento de Cultura y Prácticas Corporativas y del responsable medioambiental, así como mediante las reuniones trimestrales que, de forma piramidal, se realizan con todas las personas que trabajan en Bancaja, en los denominados Comités de Planificación Comercial.

## SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN INTERNA (FS4)

Bancaja facilita y fomenta la formación del personal en materia de responsabilidad corporativa. Esta formación se imparte a través de los cursos de bienvenida para los empleados que se incorporan a la Entidad, así como mediante la formación específica disponible para toda la plantilla en Internet.

| Formación general sobre sostenibilidad                   | 2008             |       | 2007             |       |
|--|------------------|-------|------------------|-------|
|  | Número empleados | Horas | Número empleados | Horas |
| Curso "La Responsabilidad Social Corporativa en Bancaja" | 356              | 712   | 338              | 676   |
| Porcentaje sobre plantilla media                         |                  | 5,91% |                  | 5,88% |

## DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS Y PROGRESOS REGISTRADOS EN BANCAJA (4.12)(4.13)

(Compromiso 2008) En el ejercicio 2008, se efectuó la tercera comunicación de progreso en la implantación y difusión de los principios promovidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

De las cinco entidades con las que Bancaja mantiene acuerdos de banca comercial y seguros, son firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Aviva plc. (Inglaterra), Monte dei Paschi di Siena (Italia) y DnB Nor Bank (Noruega).

Los principios del Pacto Mundial y la manera en que este informe los cubre se encuentran detallados en el Anexo IV. Los informes de progresos publicados pueden consultarse en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), y en la web del [Pacto Mundial de Naciones Unidas](#).

### 3.2 Participación de los grupos de interés

#### (3.5)(4.4)(4.10)(4.14)(4.15)(4.16)

Una de las bases fundamentales para la gestión de la responsabilidad corporativa en Bancaja es el establecimiento de mecanismos de diálogo que proporcionen una visión completa y equilibrada de cómo es percibida la Entidad y qué se espera de ella por los distintos grupos de interés en todos sus ámbitos de actuación.

Sólo así es posible conocer y adaptarnos permanentemente a las nuevas necesidades, dar respuestas adecuadas y prepararnos para afrontar situaciones en cualquier entorno económico y social, por complejo que éste sea.

| Grupo de interés   | Mecanismo   |
|--|---|
| <b>Cientes</b><br><b>Empleados</b><br><b>Sociedad</b><br><b>Instituciones</b><br><b>Proveedores</b><br><b>Inversores</b> | Representación en órganos de gobierno (excepto proveedores) |
|  | Web:  |
|  | - Corporativa   |
|  | - Obra Social   |
|  | - Voluntariado  |
|  | Informes institucionales:                                   |
|  | - Informe anual   |
|  | - Informe de RSC  |
|  | - Informe de progresos en la implantación del PMNU          |
|  | - Información para inversores                               |
|  | Encuestas de satisfacción:                                  |
|  | - De clientes   |
|  | - Sobre cajeros automáticos                                 |
|  | - Internet particulares                                     |
|  | - Banca telefónica  |
|  | Servicio de Atención al cliente y Defensor del cliente      |
| Tracking de marca  |   |
| Tracking de publicidad   |   |
| Pertenencia a organismos nacionales e internacionales  |   |
| Certificaciones de sistemas de gestión   |   |
| <a href="#">Formulario "Su opinión cuenta"</a> sobre el Informe RSC de Bancaja   |   |
| Estudio de materialidad sobre el Informe de RSC  |   |
| Seguimiento de la gestión de la RSC por los órganos de gobierno  |   |
| Calificaciones crediticias   |   |
| Convenios de colaboración con instituciones públicas   |   |
| Foros, seminarios, jornadas y grupos de trabajo sobre temas de sostenibilidad  |   |
| <b>Cientes</b>   | <a href="#">El Compromiso Bancaja</a>                       |

| Grupo de interés               | Mecanismo   |
|--------------------------------|---|
| <b>Empleados</b>               | Encuesta de clima laboral   |
|                                | <a href="#">Compromiso Interno</a>  |
|                                | Oficina de Atención al empleado   |
|                                | Intranet corporativa  |
|                                | Canal de Ideas  |
|                                | Evaluaciones ascendentes y descendentes   |
|                                | Ofertas de puestos vacantes   |
|                                | Canales para solicitar puestos de interés y acciones formativas                         |
|                                | Comité del Código de Conducta   |
|                                | Grupo de seguimiento del Compromiso Interno   |
|                                | Comisión de Prevención del acoso  |
|                                | Grupo de Mejora del Clima laboral   |
|                                | Comités de Planificación Comercial mensuales y trimestrales                             |
|                                | Programa de conciliación en Bancaja   |
|                                | Plan de comunicación interna, consecuencia de las acciones de mejora de clima           |
|                                | Protocolo de prevención y tratamiento de los acosos moral y sexual en el trabajo        |
| <b>Empleados Instituciones</b> | Comités de Empresa y de Seguridad y Salud   |
| <b>Proveedores</b>             | Sistema de homologación   |
|                                | Formulario en web para la consideración de los potenciales proveedores que lo soliciten |
| <b>Sociedad Inversores</b>     | Sistema de facturación digital  |
|                                | Inspecciones de organismos reguladores  |
| <b>Sociedad</b>                | Suscripción a boletines de actividades de la Obra Social (en web)                       |
| <b>Inversores</b>              | <i>Roadshows</i>  |
|                                | Departamento de relaciones con Inversores   |
|                                | Sindicato de obligacionistas  |

Los mecanismos puestos en funcionamiento en 2008, estuvieron dirigidos fundamentalmente a los empleados y a la sociedad en su conjunto, en este segundo caso motivado básicamente por la necesidad de conocer las nuevas demandas realizadas al sector financiero ante la situación económica y crisis de confianza registrada.

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Con los empleados</b> | Actualización del programa de conciliación en Bancaja.   |
|                          | Espacio: Bancaja y la discapacidad.  |
|                          | Grupo de conciliación e igualdad de oportunidades.   |
|                          | Canal de comunicación con la Fundación Más Familia, consecuencia de la certificación en Empresa Familiarmente Responsable.   |
| <b>Con la sociedad</b>   | Comisión de Formación.   |
|                          | Segundo estudio específico de materialidad para evaluar la relevancia de los temas contenidos en la memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007 de Bancaja, incluyendo como novedad propuestas de actuación que podrían desarrollarse en opinión de los colectivos consultados, para potenciar la responsabilidad social corporativa, complementarias a las que ya se conocían. |
|                          | Formulario de contacto en la página web de Obra Social, desde donde la Fundación Bancaja responde a cuestiones diversas que suscitan las actividades organizadas.  |
|                          | Promoción y participación en el primer estudio de materialidad del sector de cajas de ahorros, coordinado por la Confederación Española de Cajas de Ahorro, junto a otras 14 cajas españolas   |

## DIÁLOGO CON ORGANIZACIONES Y PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS EXTERNOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD (4.12)(4.13)

Las colaboraciones más relevantes del ejercicio 2008 fueron:

| Organismo  | Bancaja participa como                      | Objetivo  |
|--|---|---|
| Instituto de Intangibles   | Entidad adherida                            | Integrar y fomentar las relaciones entre empresas, instituciones y sociedad.  |
| Portal "Empresa solidaria" - Generalitat Valenciana                                | Empresa activa                              | Plataforma para la comunicación de acciones solidarias.   |
| Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)                                  | Miembro y participante en grupos de trabajo | Proyectos:<br>· Participación en la elaboración del "Libro Verde sobre la RSC en el sector financiero".<br>· Primera Convención del Comité de RSC de las Cajas de Ahorro.<br>· Elaboración de la memoria de Responsabilidad Social de Cajas de Ahorros 2008, única memoria sectorial calificada <i>in accordance</i> por GRI.<br>· Participación a través de CECA en la Alianza de la Comisión Europea de responsabilidad social.<br>· "Proyecto eficacia en las Cajas de Ahorros", para el diseño e implantación de un modelo de indicadores de calidad (eficacia), que permita la comparación del rendimiento de áreas y procesos, identificando oportunidades de mejora.<br>· 10ª Convención del Servicio de Atención al Cliente, en la que Bancaja fue anfitriona.  |
| Comité de RSC de Cajas de Ahorro   | Miembro                                     | Foro de intercambio y de desarrollo de proyectos conjuntos, aprovechando economías de escala.   |
| Fundación Empresa y Sociedad   | Participante en grupo de trabajo            | Programa sobre inmigración iniciado en 2007.  |
| Pacto Mundial de Naciones Unidas y Asepam  | Entidad firmante y socio de Asepam          | · Aplicar y promover los principios promulgados en materia de derechos humanos, y laborales, en la defensa y protección del medioambiente y en la lucha contra la corrupción.<br>· Informar de los progresos registrados en la implantación de los principios del PMNU.<br>· Difundir mejores prácticas (casos implantación y Mesas Cuadradas).   |
| CIERVAL (Confederación de Organizaciones Empresariales de la Comunidad Valenciana) | Miembro                                     | Comisión de Relaciones Sociales, constituida en 2008, al objeto impulsar el desarrollo de la RSC en el ámbito empresarial valenciano y trasladar las distintas propuestas y líneas de actuación a la CEOE.  |
| AERCE (Asociación Española de Responsables de Compras)                             | Asociado                                    | Grupos de trabajo y foros de discusión para reducir riesgos mediante una gestión de compras responsable y estrechar la relación entre empresas y proveedores para fomentar una mejora continua.   |
| Fundación Entorno  | Participante                                | Publicación "Impulsar el éxito": El Compromiso Interno de Bancaja con sus empleados.  |
| Proyecto Ecobanking  | Participante                                | Difusión de buenas prácticas medioambientales en el ámbito internacional.   |
| Distintos organismos   | Ponente/<br>Participante                    | · Curso CECA "Programa Superior de Gestión Estratégica de la RSC en entidades de crédito".<br>· Máster UPV "Estrategias para un desarrollo sostenible. El caso Bancaja".<br>· Máster Universidad Alicante "La ética en las políticas de recursos humanos".<br>· Primer Congreso de Voluntariado Corporativo en Valencia.<br>· Jornadas talleres Estrategia Valenciana de Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible.<br>· Jornada Comisión Europea. Bruselas.<br>· "Aprovechamiento del espíritu empresarial para el desarrollo del empleo local".<br>· Curso Centro Educación Ambiental "Gestión de la reputación corporativa".<br>· Foro de Soria 21.<br>· Curso de la Universidad de Valencia "Ética y Responsabilidad Social de la Empresa".<br>· Foro Español de la Inversión Socialmente Responsable.<br>· Jornadas de RSC: Inversión y productos socialmente responsables.<br>· Máster de EDEM: RSC y reputación empresarial. |

En cada uno de los capítulos del presente informe dedicados a los grupos de interés, se describen las distintas expectativas y las respuestas que se han diseñado por parte de Bancaja para atenderlas.

### 3.3 Riesgos y oportunidades en un contexto de crisis

#### (1.2)(4.11)(4.17)

A raíz de la crisis económica registrada en 2008 la sociedad ha comenzado a plantear demandas muy concretas a las empresas, en particular a las entidades financieras: más transparencia, mayor vigilancia por parte de los poderes públicos y el regreso al modelo tradicional de banca, centrado en el cliente y con una visión de sostenibilidad a largo plazo.

“El contexto de crisis financiera internacional, ha supuesto reenfocar la Responsabilidad Social Corporativa” en 2008 “hacia aspectos más troncales del modelo de negocio del sector financiero”, orientando a las entidades financieras “hacia nuevas prioridades muy relacionadas con la responsabilidad del sector financiero”, superponiéndose a aquellas que ya marcaban la agenda del sector.

Las conclusiones anteriores, recogidas en el *Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el sector financiero: una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras*, centran el foco de atención en el sector financiero. El estudio fue realizado por un consultor externo especializado y coordinado por CECA, en el que participó Bancaja junto a 14 entidades más para identificar los asuntos relevantes desde la perspectiva de la sostenibilidad para el sector financiero español, incluyendo las expectativas derivadas de la situación de crisis experimentada en 2008.

## Es necesario “ser responsables” en el ejercicio de la función asignada al sistema financiero

En este entorno, Bancaja incorporó en 2008 nuevos objetivos al plan de trabajo aprobado inicialmente, que se dirigieron hacia el núcleo de su actividad y a los aspectos más troncales de su modelo de negocio.

### ASUNTOS RELEVANTES EN EL CONTEXTO ACTUAL

| Asuntos Relevantes (En un contexto de crisis)              | Descripción detallada en   |
|--|--|
| <b>El Gobierno de las entidades – Rendición de cuentas</b> | Mayor transparencia <a href="#">4.1</a>  |
|  | Mejor control de riesgos <a href="#">4.1, 4.2</a>  |
|  | Visión a largo plazo del negocio: garantizar la capacidad de adaptación a lo cambios de los ciclos económicos <a href="#">2.1, 4.1, 4.2</a>  |
|  | Lucha contra el blanqueo de capitales <a href="#">4.1</a>  |
| <b>Contribución al desarrollo local</b>                    | Inclusión financiera:<br>- inmigración<br>- microfinanzas<br>- discapacidad<br>- mujer<br>- parados de larga duración<br>- familias<br>- cobertura geográfica <a href="#">2.3, 5.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4</a> |
|  | Educación financiera y protección del cliente (evitar el sobreendeudamiento) <a href="#">5.3</a>   |
|  | Desarrollo económico local:<br>- apoyo a las medianas y pequeñas empresas<br>- fomento del tejido productivo<br>- financiación del desarrollo local<br>- apoyo a la I+D+i <a href="#">5.2, 7.1</a>         |
|  | Control de los impactos derivados de la financiación de grandes proyectos (sociales, medioambientales y económicos) <a href="#">3.4, 5.2, 8.2</a>  |
| <b>Cambio climático</b>                                    | Programas específicos de lucha contra el cambio climático <a href="#">2.4, 3.4, 8.1, 8.2, 8.4</a>  |
|  | Apoyo a la modernización e innovación tecnológica para la prevención del cambio climático <a href="#">8.2</a>  |

Estas líneas prioritarias de actuación, junto con los temas que forman parte de los planes de trabajo de la Entidad en materia de RSC y de los compromisos ya asumidos, han sido considerados dentro del análisis del contexto de la sostenibilidad y materialidad de la memoria, y constituyen los temas relevantes que han sido abordados en el presente informe.

## 3.4 Impactos en sostenibilidad de las empresas de Grupo Bancaja

(3.5)(FS1)(FS5)

### Avances más destacables en 2008 (4.12)(4.13)(FS8)(FS11)(FS12)

- Adhesión en diciembre de 2008 del Fondo de Pensiones de los empleados de Bancaja, Futurcaval, F.P., a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UN PRI). Es el primer fondo de pensiones de una Caja de Ahorros española que se adhiere a esta iniciativa de referencia internacional, y se compromete a aplicar estos principios tanto en la selección de activos como en la gestión de las inversiones. Futurcaval gestionaba al cierre del ejercicio 2008 un patrimonio de 366.675 miles de euros y contaba con 6.683 partícipes.
- (Compromiso 2008) Dando respuesta a una recomendación formulada por el auditor externo en 2007, se inició un procedimiento en las empresas del Grupo con participación directa de Bancaja, basado en la evaluación de indicadores en materia de gobierno corporativo y cumplimiento normativo, responsabilidad del producto, medio ambiente, proveedores, recursos humanos y ciudadanía corporativa, así como el posible grado de relación de las empresas participadas con actividades excluyentes.  
El cuestionario se elaboró internamente en base a las recomendaciones y estándares de referencia en esta materia. A partir de los resultados obtenidos, se está elaborando una propuesta de Política para las inversiones de capital de Bancaja con criterios de Inversión Socialmente Responsable, que se elevará a la dirección y Órganos de Gobierno para su previsible aprobación durante el ejercicio 2009.
- El 31 de diciembre de 2008, se produjo la entrada del Grupo Bancaja en la gestión de hospitales privados mediante la suscripción de parte del capital social del Grupo Hospimar con un plan de expansión que contempla desarrollar una red de hospitales privados en el Levante español, durante los próximos años.
- (Compromiso 2008) Bancaja Habitat, el grupo promotor de proyectos inmobiliarios de Grupo Bancaja, reformuló sus líneas estratégicas 2007-2011 ante la situación de su sector, enfocándose hacia la diversificación de las inversiones, la eficiencia y la apuesta por la excelencia en la gestión. Este conglomerado de empresas, que desarrolla la actividad del Grupo con mayor repercusión medioambiental, registró numerosos avances en 2008, los más destacables:
  - estabilidad en el empleo;
  - estricto control del cumplimiento de acuerdos contractuales con constructoras (ninguna incidencia en proveedores contratistas durante 2008);
  - elevó a B+ la calificación conforme a GRI de su informe de sostenibilidad correspondiente a 2008, frente al nivel C+ que obtuvo en 2007;
  - reafirmó su compromiso con la Declaración de Bali suscribiendo la declaración de Poznan;
  - es Empresa Colaboradora de la Fundación Entorno;
  - ha participado en los grupos de trabajo sobre cambio climático y medio ambiente como “Construcción Sostenible” y “Acción CO<sub>2</sub>”, impulsados por la Fundación Entorno;
  - renovó el convenio con la Universidad Politécnica de Valencia sobre la Cátedra de Arquitectura Sostenible, fomentando la implicación del mundo universitario con la sostenibilidad, como una clara apuesta de futuro;
  - difundió entre sus empleados los principios del PMNU, a través de los boletines internos.

### LA RSC EN LAS EMPRESAS DEL GRUPO BANCAJA (FS12)

Como entidad matriz, Bancaja entiende que, del mismo modo que las empresas que conforman Grupo Bancaja contribuyen a la favorable evolución económica experimentada, participan igualmente en los impactos sociales y medioambientales reales o potenciales de la organización, en mayor o menor medida, en función, tanto del control o influencia que se ejerce sobre ellas, como de la relevancia de los efectos que puedan provocar en la forma de actuar de Bancaja, en el contexto de la sostenibilidad.

Por este motivo, Bancaja asumió como objetivo a largo plazo la extensión progresiva de la sostenibilidad a las empresas del Grupo con mayor relevancia por la actividad que desarrollan, una vez alcanzado en la Entidad un grado de desarrollo del modelo de Responsabilidad Social Corporativa adecuado para afrontar este reto.

Estas empresas están constituidas por las sociedades financieras instrumentales, aseguradoras, gestoras de fondos y patrimonios, agencia de viajes y grupo inmobiliario.

Sin duda, uno de los principales impactos en materia de sostenibilidad, añadido a los económicos, que no se cubre en los informes financieros anuales de Grupo Bancaja, es el relativo a los efectos que en el entorno pueda provocar la actividad del Grupo Inmobiliario.

En 2008, el Grupo Inmobiliario publicó la segunda memoria de sostenibilidad conforme a los estándares de GRI, equivalente al estándar de referencia de Bancaja, motivo por el que remitimos a la [Memoria de sostenibilidad de Bancaja Habitat](#), publicada en su web, para obtener toda la información de sostenibilidad relevante de dicha actividad. No obstante se recogen los principales impactos de la actividad inmobiliaria en el contexto del Grupo, dentro del presente informe (Anexo III).

Por otro lado, de los impactos sociales y ambientales derivados de la actividad aseguradora que realiza la compañía aseguradora del Grupo, Aseval S.A., se informa a través de la [Memoria de sostenibilidad del Grupo Aviva](#), accionista, junto con Bancaja, del 50% de la compañía.

No existen políticas de voto en materia medioambiental o social de general aplicación a los inversores de Bancaja. Se analizan las operaciones de manera individual y se adoptan las decisiones caso a caso.

## IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES (1.2)

| Ámbito de la sostenibilidad | Segmento de negocio   | Temas relevantes   | Respuesta   |
|-----------------------------|---|--|---|
| Desempeño económico         | Todos   | - Generación de valor para el accionista y los distintos grupos de interés.  | - Resultados generados en 2008, refuerzo de la solvencia y crecimiento sostenido.     |
|                             |   | - Cumplimiento de planes estratégicos.   | - Adaptación a los cambios de coyuntura económica.                                    |
|                             |   | - Innovación y adecuación de productos y servicios.  | - Desarrollo de aplicaciones tecnológicas.  |
|                             |   | - Posicionamiento y diferenciación de la empresa.  | - Mejora progresiva de los servicios complementarios prestados a clientes de Bancaja. |
|                             | Gestoras  | - Gestionar adecuadamente las carteras y patrimonios administrados.  | - Posición en los <i>rankings</i> sectoriales y reconocimientos externos.             |
|                             |   |  | - Adaptación a nuevas marcas.   |
|                             | Inmobiliarias   | - Caída de los precios y de la demanda.  | - Situar en los primeros puestos de rentabilidad a los fondos.                        |
|                             |   |  | - Creación de Fondos de Deuda Pública para hacer frente a la crisis crediticia.       |
| Viajes                      | - Competencia de las compañías de bajo coste.                                 | - Estudios de demanda; diversificación hacia sectores complementarios y expansión internacional. Promoción VPO, residencias y parques empresariales. |   |
|                             | - Subida de tipos de interés y pérdida del poder adquisitivo de las familias. | - Incremento ventas otros servicios y control estricto de gastos generales.  |   |
|                             |   | - Ofrecer facilidades de pago (en 6 meses sin intereses) y control estricto de cobros.   |   |

| Ámbito de la sostenibilidad       | Segmento de negocio                                  | Temas relevantes  | Respuesta   |
|-----------------------------------|--|---|---|
| <b>Desempeño social y laboral</b> | Todos  | - Seguridad en el uso de la información LOPD.   | - Políticas de LOPD y formación interna.  |
|                                   |  | - <i>Marketing</i> responsable (transparencia, oferta y tarifas).   | - Políticas de calidad.<br>- Código de conducta del mercado de valores.   |
|                                   |  | - Cumplimiento normativo.   | - Ausencia de sanciones.<br>- Auditorías externas e internas.   |
|                                   |  | - Satisfacción del cliente.   | - Encuestas de satisfacción, Servicio de atención al cliente y Oficinas de atención al partícipe.<br>- Reuniones periódicas de análisis de negocio.   |
| <b>Desempeño medioambiental</b>   | Todos, excepto sociedades financieras instrumentales | - Satisfacción del empleado.  | - Inexistencia o bajo índice de bajas voluntarias.<br>- Estabilidad en el empleo  |
|                                   | Inmobiliarias  | - Acciones en territorios concretos.<br><br>- Garantía de entrega de viviendas y soluciones de financiación a medida.   | - Planificación y ejecución de todo el proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta terminación.<br>- Compromiso de entrega de toda la obra en curso, ofertas promocionales entre el 20 y el 50% de descuento y opciones de financiación con Bancaja. |
| <b>Desempeño medioambiental</b>   | Todos, excepto sociedades financieras instrumentales | - Gestión eficiente de los recursos naturales (papel).  | - Gestión de publicaciones, y promoción del uso de la web.  |
|                                   |  | - Generación y gestión de residuos.   | - Reciclaje y tratamiento selectivo de papel.   |
|                                   | Seguros  | - Sensibilización y educación medioambiental a los empleados.   | - Concienciación de reciclado de papel y cláusula medioambiental en correos electrónicos.   |
|                                   |  | - Ofrecer productos y servicios con consideraciones y coberturas medioambientales.  | - Comercialización de seguros para instalaciones de energías térmicas fotovoltaicas.  |
|                                   | Inmobiliarias  | - Promover la ISR <sup>(1)</sup> con productos éticos, solidarios y responsables.   | - Se comercializa un fondo de inversión sobre energías renovables.  |
| - Reciclaje de escombros.         |  | - Exigencia del tratamiento y retirada adecuada de los materiales de obra.<br>- Compromiso con la sostenibilidad y aplicación de criterios de sostenibilidad y eco-eficiencia; ahorro de energía, retos ambientales en materia de emisiones, vertidos y residuos. |   |
|                                   |  | - Impacto ambiental de las actuaciones.   | - Declaración de Bali (2007) y Poznan (2008) para impulsar acciones contra el cambio climático; programa Acción CO2.  |
|                                   |  | - Efecto invernadero.   |   |

(1) Inversión socialmente responsable.

## MODELO DE ACTUACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO (2.3)(4.11)

|                               | SEGUROS   | GESTORAS  | INMOBILIARIAS  | OTRAS SOCIEDADES  |
|-------------------------------|---|---|--|---|
| <b>Empresas del Grupo</b>     | <b>Operador de Banca Seguros Vinculado al Grupo Bancaja S.A.U.</b>  | <b>Grupo Bancaja Gestión de Activos</b>   | <b>Bancaja Habitat S.L.</b>  | <b>Bancaja Viajes S.A.</b>  |
| <b>Cumplimiento normativo</b> | Política de protección de datos<br>Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores<br>Prevención de blanqueo de capitales | Política de protección de datos<br>Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores<br>Prevención de blanqueo de capitales | Política de protección de datos<br>Prevención de blanqueo de capitales                       | Cumplimiento de normativa sobre protección de datos   |
| <b>Gobierno corporativo</b>   | Estatutos<br>Reglamento del Consejo de Administración   | Política de retribuciones   | Estatutos  | Estatutos<br>Reglamento del Consejo de Administración                                       |
| <b>Personal</b>               | Prevención de riesgos laborales<br>Convenio laboral de mediación de seguros privados  | Política de personal y de seguridad y salud<br>Convenio laboral de oficinas y despachos   | Política de personal y de seguridad y salud<br>Convenio laboral de oficinas y despachos      | Convenio nacional de agencias de viajes   |
| <b>Calidad</b>                | Manual de calidad   |   | Política de calidad<br>Certificación ISO 9001:2000 en 4 (de 12) oficinas de comercialización | Política de calidad<br>Política de calidad y certificaciones AENOR ISO 9001:2000 y "Q" ICTE |
| <b>Compras</b>                | Política de compras (plasmada en los procesos del Manual de calidad)  |   | Sistemas de control de calidad y de protección ambiental                                     | Procedimiento de evaluación de la calidad del servicio prestado por mayoristas              |
| <b>Medioambiente</b>          |   |   | Compromiso con la sostenibilidad (Plan estratégico)  | Política Medioambiental   |

Cada una de las empresas del Grupo sujetas a la Ley 19/93, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, tiene establecido su propio órgano de control de blanqueo de capitales. Bancaja, como matriz del Grupo, coordina y promueve las acciones necesarias para asegurar los criterios uniformes en esa materia, supervisando, mediante su función de auditoría interna, las políticas y los procedimientos establecidos. En Bancaja Habitat se realizan asimismo exámenes externos de los sistemas de prevención de blanqueo de capitales.

Por lo que respecta al Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores, existe un órgano de control permanente, auxiliado en su cometido por la Unidad de Cumplimiento Normativo, la cual monitoriza y supervisa totalmente las gestiones derivadas del cumplimiento del citado Reglamento. A su vez, la propia Unidad de Cumplimiento Normativo mantiene una coordinación operativa con otros órganos encargados del cumplimiento de los distintos reglamentos internos de conducta del Mercado de Valores existentes en el Grupo (Bancaja Gestión de Activos y Aseval).

## MECANISMOS DE DIÁLOGO (4.4)(4.13)(4.14)(4.15)(4.16)

| Mecanismo  | Clientes | Empleados | Sociedad | Instituciones | Proveedores |
|--|----------|-----------|----------|---------------|-------------|
| <b>Web Corporativa</b>   |          |           | Todos    |               |             |
| <b>Informes institucionales:</b>   |          |           |          |               |             |
| - Informe anual consolidado de Grupo Bancaja                                     |          |           | Todos    |               |             |
| - Informe de RSC (inmobiliarias)   |          |           |          |               |             |
| <b>Encuestas de satisfacción de clientes</b> (seguros, inmobiliarias, servicios) |          |           | Todos    |               |             |
| <b>Encuestas de calidad</b> (seguros)  | X        | X         |          |               | X           |
| <b>Servicio de Atención al cliente</b> (gestoras, inmobiliarias, servicios)      |          |           | Todos    |               |             |
| <b>Oficina de Atención al Participe</b> (gestoras)                               |          |           | Todos    |               |             |
| <b>Formulario de sugerencias "Tu casa ideal"</b> (inmobiliaria)                  |          |           | Todos    |               |             |
| <b>Estudios de demanda</b> (inmobiliarias)                                       |          |           | Todos    |               |             |
| <b>Intranet</b> (inmobiliarias y gestoras)                                       |          | X         |          |               |             |
| <b>Evaluaciones descendentes</b> (gestoras)                                      |          | X         |          |               |             |
| <b>Comités de empresa</b> (inmobiliarias y servicios)                            |          | X         |          | X             |             |
| <b>Adhesión al Pacto Mundial</b> (inmobiliarias)                                 |          |           | Todos    |               |             |
| <b>Empresa Colaboradora de la Fundación Entorno</b> (inmobiliarias)              |          |           | X        |               |             |
| <b>Cátedra de Arquitectura Sostenible</b> (inmobiliarias)                        |          |           | Todos    |               |             |
| <b>Comité de Seguridad y Salud</b> (inmobiliarias)                               |          | X         |          | X             |             |
| <b>Adhesión a declaración de Bali</b> (inmobiliarias)                            |          |           | X        |               | X           |
| <b>Adhesión a Acción CO<sub>2</sub></b> (inmobiliarias)                          |          |           | X        |               | X           |
| <b>Adhesión a declaración de Poznan</b> (inmobiliarias)                          |          |           | X        |               |             |
| <b>Portal de agentes inmobiliarios</b> (inmobiliarias)                           | X        | X         |          |               | X           |
| <b>Información pública periódica</b> (todas)                                     | X        | X         | X        | X             |             |
| <b>Facturación electrónica con proveedores</b> (servicios)                       |          |           |          |               | X           |
| <b>Boletín interno</b> (inmobiliarias)   |          | X         |          |               |             |
| <b>Inspecciones realizadas por organismos reguladores</b> (todas)                | X        | X         | X        | X             |             |

El desempeño económico, social y medioambiental de las sociedades que delimitan la cobertura del informe, detallada en Anexo II, conforme a los indicadores establecidos por GRI, se analiza en el Anexo III del presente informe.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas con este capítulo:

[Misión y visión](#)

[Modelo de sostenibilidad](#)

[Enfoques de Gestión](#)

[Otras webs del grupo](#)

[La responsabilidad social](#)

[Grupos de interés](#)

[Pacto Mundial de Naciones Unidas](#)





## **4. Gobierno corporativo y transparencia**



## GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

(4.11)

### Avances más destacables en 2008

- Aprobación del Plan Director de la Función de Cumplimiento Normativo para el periodo 2008-2010 y del Estatuto de la función.
- Refuerzo de los criterios de admisión de operaciones, tanto de activo como de ofertas de recursos ajenos, en relación a los sistemas de prevención de blanqueo de capitales.
- Revisión y mejora de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de operaciones activas, desarrollando modelos específicos de prevención de mora y de optimización del recobro.
- Mantenimiento del equilibrio financiero y realización de una adecuada gestión de los vencimientos de financiación en los mercados mayoristas, pese a la situación de iliquidez de los mercados.

### 4.1 Gobierno corporativo y transparencia en Bancaja

(4.6)(4.8)(4.9)(4.10)

Bancaja entiende que el desarrollo de cualquier modelo de responsabilidad social, requiere, necesariamente, de la existencia de un gobierno corporativo que actúe más allá de las exigencias legales, garantizando la independencia en la toma de decisiones, el comportamiento ético, la transparencia, el adecuado control de riesgos y la visión del negocio a largo plazo.

Por todo ello Bancaja incorporó como uno de los pilares en el desarrollo de su responsabilidad social *“el cumplimiento de las normas y recomendaciones de buen gobierno, incluso más allá de las legalmente exigibles”*.

Este planteamiento inicial, ha hecho, como no podía ser de otro modo, que el desarrollo del gobierno corporativo haya ido avanzando en paralelo a cómo lo han hecho los demás aspectos de la responsabilidad social, integrando y definiendo un único modelo de gestión empresarial. Con esta premisa, Bancaja autorreguló voluntariamente los órganos de gobierno y de apoyo, y adecuó la información difundida a través de la web, a las recomendaciones y exigencias normativas establecidas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### ÓRGANOS DE GOBIERNO Y APOYO DE BANCAJA (4.1)

El gobierno, administración, gestión, representación y control de la Entidad corresponde a la Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control. Los miembros de sus órganos rectores representan a diferentes intereses sociales y colectivos de la zona de actuación de Bancaja: impositores, empleados, Generalitat Valenciana, Corporaciones Municipales y representantes de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Valencia, entidad fundadora de Bancaja.

En la web de la Entidad se describe ampliamente cómo se rige Bancaja y la composición, funciones y reglamentos de cada uno de los Órganos de Gobierno.

## RETRIBUCIONES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y LA ALTA DIRECCIÓN (4.5)

Regulado en los estatutos de Bancaja, los cargos en órganos de gobierno tienen carácter honorífico y gratuito y sólo pueden devengar dietas por asistencia a las sesiones y por desplazamiento.

La estructura retributiva de la alta dirección tiene dos componentes: el relacionado con la posición que desempeñan sus miembros y el vinculado a su liderazgo, capacidad de gestión e impacto directo sobre el valor creado en la organización.

La Comisión de Retribuciones es informada, en virtud de lo establecido en el Reglamento por el que se rige, de la política general de retribuciones e incentivos para el personal directivo de primer nivel. También es informada de las dietas por asistencia a reuniones y desplazamiento para los miembros de los órganos de gobierno, y para los consejeros de las empresas participadas con la mayoría del capital social.

La Comisión de Retribuciones eleva sus conclusiones al Consejo de Administración de Bancaja.

Esta y otra información se publica en el [Informe anual de Gobierno Corporativo](#), disponible en la web corporativa de Bancaja [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), en el apartado de Información para Inversores, así como en la web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## ÁREAS Y FUNCIONES CLAVE EN EL GOBIERNO CORPORATIVO (2.3)(S05)

| Funciones clave del sistema de control                         | Dependencia superior      | Cobertura     |
|--|---------------------------|---------------|
| <a href="#">Auditoría Interna</a>                              | Presidencia               | Grupo Bancaja |
| <a href="#">Órgano de Control del Blanqueo de Capitales</a>    | Consejo de Administración | Bancaja       |
| <a href="#">Unidad de Prevención de Blanqueo</a>               | Auditoría                 | Bancaja       |
| <a href="#">Comité de Riesgo Global</a>                        | Consejo de Administración | Grupo Bancaja |
| <a href="#">Comité del Código de Conducta de los empleados</a> | Recursos Humanos          | Bancaja       |
| <a href="#">Función de Cumplimiento Normativo</a>              | Servicios Jurídicos       | Bancaja       |
| <a href="#">Comité de Responsabilidad Social Corporativa</a>   | Consejo de Administración | Bancaja       |

Bancaja no cuenta con procedimientos concretos en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de *lobbying*. La Entidad forma parte de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros y de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, que son un vehículo para trasladar las iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las administraciones públicas.

## PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN (FS4)(FS9)

En el Grupo Bancaja se observan rigurosamente normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas desleales y de blanqueo de capitales, recogidas principalmente en el Código de conducta de empleados, en el Estatuto del consejero y en el del comisionado, en el Reglamento interno de conducta en el ámbito del Mercado de Valores y en la normativa y procedimientos de Prevención del Blanqueo de capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

La Entidad realiza informes con periodicidad mensual al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) y de forma puntual ante cualquier operación sospechosa o hecho susceptible de estar relacionado con el blanqueo de capitales o financiación terrorista.

Está sujeta en su actividad a la supervisión del Banco de España, y bajo el protectorado de la Generalitat Valenciana, quien actúa a través del Instituto Valenciano de Finanzas para canalizar las relaciones de comunicación e información.

Las entidades financieras corren el riesgo de poder ser utilizadas para el blanqueo de dinero procedente de actividades delictivas. Por ello Bancaja realiza una constante adaptación de los procedimientos operativos internos a los cambios normativos y la actualización continua de la formación de los empleados sobre prevención de blanqueo de capitales.

Dentro de las acciones formativas para la prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción, hay que destacar la enseñanza presencial tanto en el curso de acogida de nuevos empleados como en el de acceso a la función de director y en las sesiones de actualización para equipos directivos de la red comercial. El catálogo formativo se completa con el Curso básico de Prevención de Blanqueo y con una nueva unidad de aprendizaje *on-line*, que presenta las actualizaciones más relevantes en esta materia. Dicha formación se realiza mediante *e-learning* y es uno de los aspectos que se verifican en los programas de auditoría interna.

El número total de empleados que realizaron la formación obligatoria sobre prevención de blanqueo de capitales fue de: **(SO3)**

| Formación en prevención del blanqueo de capitales | 2008   | 2007   |
|---|--------|--------|
| Número de empleados                               | 1.061  | 2.399  |
| Porcentaje de directivos                          | 31,39% | 22,35% |
| Porcentaje sobre plantilla media                  | 17,62% | 41,57% |
| Horas de formación                                | 4.029  | 11.504 |

En el ejercicio 2008, fueron reforzados los criterios de análisis de admisión de operaciones, siendo sometidas todas ellas y fundamentalmente aquellas cuya cuantía era especialmente relevante, a los criterios contemplados en la política de admisión de clientes de la Entidad, poniendo especial relevancia en los aspectos de: conocimiento del cliente, actividad económica real, generación de recursos, origen o destino de los fondos, documentación legal correspondiente.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, siendo competencia directa del Consejo de Administración. En el ejercicio 2008 no se concedieron operaciones crediticias, donaciones ni subvenciones a partidos políticos.

El departamento de Auditoría Interna de Bancaja auditó durante 2008 un total de 422 oficinas, que suponían el 37,08% de las existentes a 31 de diciembre de 2008. El número de sucursales auditadas durante 2007 fueron 409 oficinas. En el alcance de sus revisiones se incluye el análisis de los riesgos crediticios concedidos, sin que se detectaran casos relevantes relacionados con la corrupción. Adicionalmente, los sistemas de prevención de blanqueo de Bancaja fueron revisados en 2008, tanto por el SEPBLAC de capitales, en visita cursada en abril de 2008, como por el experto externo, en cumplimiento de la legislación vigente en esta materia. **(SO2)(SO4)**

En aplicación de la normativa que regula la actividad de Bancaja, cuando se ha detectado algún incumplimiento de la misma, se han adoptado las medidas disciplinarias correspondientes. **(SO4)**

## **ESTABLECIMIENTO DE NUEVOS CONTROLES Y VERIFICACIONES DE LA POLÍTICA GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD (SO8)(PR6)**

La Unidad de Cumplimiento Normativo tiene como objetivos:

- gestión del riesgo de cumplimiento;
- fijación, comunicación e impulso de la Política de Cumplimiento;
- asesoramiento y formación sobre las materias propias;
- información a la Dirección;
- instauración de la cultura del cumplimiento en Bancaja;
- automatización de la medición del riesgo de cumplimiento.

**(Compromiso 2008)** En cumplimiento de nuestro compromiso de establecer nuevos controles y verificaciones de la Política general de cumplimiento de la Entidad, en este ejercicio se aprobó el Plan Director 2008-2010 de la Función de Cumplimiento Normativo, que establece el alcance y tipología de actuaciones a realizar por la Unidad de Cumplimiento Normativo de Bancaja en el periodo de referencia. Así, se profundiza con el deber de asegurar la observancia de la política de cumplimiento mediante acciones planificadas de identificación y evaluación de factores de riesgo, e información periódica a los Órganos de Gobierno, aspectos especialmente contemplados en éste. Como anexo al Plan Director, se aprobó asimismo el Estatuto de la Unidad de Cumplimiento normativo, y que, en línea con la práctica sectorial, establece los principios básicos de actuación de la misma.

Entre las iniciativas realizadas para la difusión y verificación de la política de cumplimiento en la Entidad en 2008, cabe destacar:

- impulso en la adecuación a normativas de reciente publicación y de criterios de los supervisores, en especial, en materia de transparencia y de nuevos productos de inversión;
- inclusión en la dirección de Internet [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) de novedades normativas en cuestiones vinculadas a la protección de inversores;
- controles periódicos de verificación del grado de cumplimiento de las políticas de la Entidad y de los procedimientos de comercialización de productos de inversión;
- establecimiento de nuevos controles asociados a las novedades normativas;
- revisión de materiales formativos de los empleados de la Entidad, en normativa específica aplicable a entidades financieras, derivada de la Ley del Mercado de Valores;

Durante este ejercicio se procedió a realizar el Informe de revisión sobre el cumplimiento de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, realizada por un auditor externo independiente, concluyéndose que, tanto el marco normativo interno, como las medidas de seguridad y procedimientos implantados por la Entidad, ofrecen un nivel razonable de cumplimiento, según lo que establece el Reglamento de Medidas de Seguridad de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal).

## ADAPTACIÓN NORMATIVA (SO8)

Las novedades regulatorias más destacadas durante el año 2008 fueron la adaptación de Bancaja a la siguiente normativa:

- RD 216/2008, de Recursos Propios de Entidades Financieras y la Circular 3/2008, del Banco de España que la desarrolla;
- RD 217/2008, aplicable a entidades que prestan servicios de inversión, que concreta muchos requerimientos de la normativa MiFID;
- Orden Ministerial 596/2007, sobre aspectos del régimen jurídico del depositario de instituciones de inversión colectiva, que afecta a las entidades depositarias de IIC;
- Circular 1/2008, de la CNMV, sobre información periódica de los emisores de valores;
- RD 1720/2007, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Durante el ejercicio 2008 no se incurrió en ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativas relacionadas con:

- tratados, convenios o declaraciones internacionales y normativas de carácter nacional, subnacional, regional o local;
- acciones legales incoadas contra la organización, mediante el uso de mecanismos internacionales de resolución de conflictos o mecanismos nacionales de resolución de conflictos supervisados por las autoridades gubernamentales.

## TRANSPARENCIA

La difícil situación económica vivida a nivel mundial en 2008, con la ralentización del crédito, el repunte de la morosidad o la evolución del mercado inmobiliario en España, ha dado lugar a la aparición en prensa durante todo el año de noticias sobre las consecuencias que la crisis podría tener sobre las entidades financieras españolas. En este contexto, resulta clave asegurar que se transmite a los clientes, organismos reguladores, inversores y a los mercados en su conjunto, la información relevante sobre la situación económica y financiera de la Entidad, manteniendo los niveles más altos de transparencia.

Bancaja, ha mantenido abiertos sus cauces de comunicación con los grupos de interés, facilitando información en todo momento, con el fin de mitigar posibles incertidumbres que pudiesen afectar a la confianza en la Entidad.

El Departamento de Comunicación puso en marcha a lo largo de todo el ejercicio diversas acciones dirigidas a facilitar información sobre la evolución del negocio en 2008. Concretamente, se emitieron un total de 385 notas de prensa, 120 referentes al negocio y 265 a la Obra Social. Además, todas ellas fueron publicadas en la Sala de Prensa de la web de Bancaja.

Del mismo modo, se profundizó en la comunicación interna para proporcionar a los empleados toda la información sobre la Entidad, para que a su vez pudiera transmitir a los clientes tranquilidad y confianza. Para ello y además de las cartas periódicas remitidas por el Director General de Bancaja a toda la plantilla explicando la evolución del negocio y los resultados obtenidos trimestralmente, se amplió el número de noticias publicadas en la Intranet, alcanzando un total de 924.

(Compromiso 2008) En cumplimiento de los compromisos asumidos, se publicaron y difundieron a través de la web corporativa de Bancaja en 2008:

- el informe anual del Servicio de Atención al cliente, aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad;
- el informe anual de Gobierno Corporativo de Bancaja, aprobado por el Consejo de Administración de Bancaja por unanimidad;
- el informe de Responsabilidad Social Corporativa, sobre el desempeño social, económico y medioambiental de la Entidad, conforme a las directrices de la guía de GRI de 2006, conocida como G3, con un nivel de aplicación A+. La memoria fue sometida a un proceso de verificación externa conforme a las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS (nuevo estándar de 2008);
- la comunicación de progresos en la implantación de los principios suscritos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

## INFORMACIÓN PARA INVERSORES

El ejercicio de una actividad empresarial responsable sustentada en un modelo de negocio prudente, impulsada por principios de comportamiento ético, buen gobierno y total transparencia, gestionada a través de sistemas de control de riesgos eficaz, adaptados a las mejores prácticas internacionales y con una visión del negocio a largo plazo, pretende responder en Bancaja a las expectativas que los inversores institucionales tienen depositadas en el Grupo. Con estas premisas, las actuaciones con este grupo de interés se enfocan a:

- continuar desarrollando un modelo de negocio, basado en una adecuada diversificación del riesgo que permita combinar crecimiento y calidad con parámetros de solvencia, rentabilidad, eficiencia y servicio a los clientes;
- mantener unos adecuados cauces de comunicación con los inversores, a través de un departamento específico para atenderles;
- facilitar el acceso a información financiera de la Entidad y las emisiones en vigor, dando una información útil, veraz, transparente y actualizada;

En la web de Bancaja existe un apartado específico para los inversores en el que disponen de una detallada información sobre los aspectos más relevantes, más allá de las obligaciones legales.

Además, la Entidad mantiene cauces de diálogo y comunicación permanentes específicos con sus inversores y analistas detallados en el capítulo 3.2, y celebra encuentros periódicos con los mismos.

### 4.2. La gestión de riesgos

(Compromiso 2008) Bancaja mantiene como criterio general una política prudencial en materia de gestión global de riesgos, entendida en sentido amplio como aquella que garantice el mantenimiento de un adecuado nivel de recursos propios, que permita asegurar su solvencia y cubrir holgadamente los diferentes tipos de riesgo a los que la Entidad está sometida por el desarrollo de su actividad, adaptando su gestión a las mejores prácticas sectoriales y a las exigencias normativas establecidas por el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea II (BIS II). En 2008 se asumió el compromiso de completar los desarrollos internos para adaptar la gestión de riesgos a la regulación española en solvencia, de acuerdo con la adaptación realizada de Basilea II.

En relación al ámbito de la sostenibilidad, los sistemas de gestión de riesgos se diseñan:

|   |   |
|---|---|
| <b>Asegurando un crecimiento sostenible de la Entidad</b>                           | A 31 de diciembre de 2008, el ratio de solvencia del Grupo, siguiendo los criterios de Solvencia establecidos por la Circular 3/2008 del Banco de España, era del 11,09%; situándose el <i>core capital</i> en el 6,37% de los activos ponderados por riesgo.   |
| <b>Contribuyendo a la gestión segura del negocio</b>                                | La función de riesgos de Bancaja cuenta con una serie de herramientas avanzadas que complementan el exhaustivo conocimiento de los clientes y mercados en los que opera la Entidad.<br>Las políticas de mitigación de riesgos en Bancaja se fundamentan en una correcta evaluación de los mismos y en la utilización de elementos que permitan su reducción, como son la obtención de garantías suficientes que aseguren la absoluta recuperación de las operaciones facilitadas, el diseño y ejecución de planes de acción que reduzcan los riesgos identificados, el establecimiento de límites, etc. |
| <b>Fomentando las políticas de crecimiento sostenible</b>                           | Al objetivo de contrastar la adecuación a la legislación medioambiental de los clientes de la empresa, se incorporan factores cualitativos de evaluación de riesgos, que refuercen el conocimiento de los clientes y permitan minimizar posibles incidencias en su solvencia.   |
| <b>Garantizando el mantenimiento de relaciones no oportunistas con los clientes</b> | La gestión del riesgo en Bancaja parte de una serie de principios que, entre otros elementos, se sustentan en la consideración de aquellos aspectos éticos que permiten garantizar la independencia e imparcialidad de los procesos de calificación y asignación de nivel de riesgo.  |

El cambio de coyuntura económica registrado en 2008 ha supuesto centrar importantes esfuerzos en la revisión y mejora de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de operaciones activas. En este contexto, se han desarrollado modelos específicos de prevención de mora y de optimización del recobro (*scorings* de recobro), así como un modelo de gestión de carteras que permitirá planificar objetivos y establecer nuevas políticas de control de riesgos con una visión de largo plazo proporcionada por la integración en dicho modelo de factores macroeconómicos y escenarios de *stress-test*.

**(Compromiso 2008)** La gestión del **riesgo de liquidez**, permitió conseguir un adecuado equilibrio financiero, así como realizar una gestión adecuada de los vencimientos de financiación mayorista, debido a la menor actividad crediticia junto con la evolución positiva en la captación de recursos de clientes por parte de la red, unido a la actividad realizada en el entorno de la financiación mayorista.

Durante el ejercicio 2008 se realizó una emisión de cédulas hipotecarias por importe de 1.000 millones de euros, que fue colocada en los mercados institucionales. Se continuó con la actividad de cesión a medio y largo plazo de activos líquidos, alargando los plazos de las posiciones interbancarias pasivas, así como mediante la formalización de operaciones de financiación con inversores privados. El detalle de las emisiones realizadas en 2008, puede consultarse en el [Informe anual](#).

**(Compromiso 2008)** Bancaja mantenía al cierre del ejercicio un nivel de solvencia superior al 11%, acorde con la planificación efectuada y en línea con la media del sector.

Con la entrada en vigor en 2008 de la Circular 3/2008 de Solvencia, el cálculo de capital se ha realizado siguiendo el método Estándar previsto en la misma. La adaptación normativa no ha supuesto impacto en la cuantificación del nivel de solvencia requerido. Los menores consumos por riesgo de crédito consecuencia de la menor ponderación de riesgo de algunas líneas de negocio (minoristas, vivienda residencial, etc.), prácticamente se vieron compensados con la nueva exigencia de requerimientos de capital por riesgo operacional, por lo que el efecto final fue prácticamente nulo.

Los principales riesgos inherentes a los negocios del Grupo se detallan en profundidad en el [Informe Anual](#) de 2008, que se publica en la web corporativa.

## 4.3 Balance del compromiso con el buen gobierno y la transparencia

(4.17)

| A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2008  | QUÉ HEMOS HECHO   | DETALLE EN                   |
|--|---|------------------------------|
| Adaptarse al nuevo código unificado de buen gobierno para Cajas de Ahorros.  |  | Nota 1 (2009)                |
| Concluir un sistema de gestión de indicadores de desempeño.  |  | Capítulo <a href="#">3.1</a> |
| Continuar difundiendo los principios del PMNU.   |  | Capítulo <a href="#">3.1</a> |
| Publicar los informes anuales institucionales del Servicio de Atención al Cliente, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de Progreso en la implantación del PMNU, Informe de RSC.   |  | Capítulo <a href="#">4.1</a> |
| Establecimiento de nuevos controles y verificaciones de la política general de cumplimiento de la Entidad.   |  | Capítulo <a href="#">4.1</a> |
| Ante la situación actual en los mercados internacionales de liquidez, adaptar la gestión estructural de liquidez de Bancaja, basada en instrumentos de medio y largo plazo, hacia un enfoque que permita, mediante la adquisición en autocartera de las emisiones realizadas, la gestión a corto plazo de la liquidez, hasta la normalización de los mercados. |  | Capítulo <a href="#">4.2</a> |
| Mantener un adecuado nivel de solvencia y eficiencia, en línea con la evolución media del sector.  |  | Capítulo <a href="#">4.2</a> |
| Completar los desarrollos internos para adaptar la gestión de riesgos a las mejores prácticas sectoriales y a las exigencias normativas (adaptación a BIS-II de la regulación española de solvencia).  |  | Capítulo <a href="#">4.2</a> |

-  Compromiso cumplido al 100%.
-  Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).
-  Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).

Nota 1: compromiso no iniciado por causas no imputables a Bancaja, debido a que la CNMV no ha publicado el código unificado de buen gobierno para Cajas de Ahorros.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas:

[Enfoques de Gestión](#)  
[Informe de gobierno corporativo](#)  
[Gestión del riesgo](#)  
[Estrategia](#)

[Cómo se rige Bancaja](#)  
[Códigos de conducta](#)  
[Informes anuales de responsabilidad social](#)  
[Información para inversores](#)



Bancaja 



**5. Los clientes: nuestra  
razón de ser**



## LOS CLIENTES: NUESTRA RAZÓN DE SER

### Avances más destacables en 2008

(2.2)(2.7)(4.17)(FS1)(FS5)(FS7)

- Más de 385.000 clientes son Nuevos Ciudadanos <sup>(1)</sup>.
- Apoyo financiero a 4.212 familias con el punto 14 de *El Compromiso Bancaja*, permitiéndoles aplazar su hipoteca ante la pérdida de empleo de alguno de sus miembros. Desde su lanzamiento en 2005, se han beneficiado un total de 9.845 operaciones, por un volumen total aplazado de 47<sup>(2)</sup> millones de euros.
- Más de un millón trescientos mil clientes de Bancaja no pagaron comisiones.
- Potenciación del producto "Vivienda Pensión Bancaja", atendiendo a una clara necesidad social, la de cubrir las necesidades reales de las personas mayores, al facilitarles una renta mensual necesaria para complementar sus ingresos.
- Promoción de la inversión socialmente responsable (ISR), con el lanzamiento de un depósito referenciado al índice *DJ Eurostoxx Sustainability*.
- Abono de 787 mil euros a 223 asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro españolas, gracias a los titulares de Tarjetas Voluntariado y Tarjetas ONG.
- Renovación de los convenios ICO Emprendedores para Pyme y autónomos, e ICO Avanza para jóvenes, universitarios, empresas y ciudadanía en general, en condiciones preferenciales, para apoyar a las empresas afectadas por la crisis.
- Bancaja fue una de las entidades más activas en las líneas ICO del Plan de Fomento Empresarial 2008 (Pyme, Internacionalización y Crecimiento). Primera en la línea ICO-Crecimiento, cuarta en ICO-Internacionalización y novena en la línea ICO-Pyme.
- Firma de un convenio con el Instituto Valenciano de Finanzas (IVF) al objeto de paliar las debilidades de liquidez de las Pyme y microempresas y puesta a disposición de Pyme, autónomos y microempresas de un total de 60 millones, de los 200 millones de euros contemplados en el plan de dotación de liquidez de dicha institución.

(1) Personas físicas cuyo país de nacimiento es distinto a España.

(2) Cifra estimada.

## 5.1 Los clientes en Bancaja

### DIMENSIÓN (2.8)(FS6)

|                              |                     |  |
|------------------------------|---------------------|--|
| 2.914.242<br>clientes        | 93%<br>particulares | 5.072 millones €<br>financiación a Micropyme y Pyme <sup>(1)</sup> |
| + 307.978<br>nuevos clientes | 38%<br>jóvenes      | + 4,4%<br>financiación a Micropyme y Pyme <sup>(1)</sup>           |

Fuente: indicador FS6 (Anexo III)

(1) Inversión crediticia a 31/12/2008. Micropyme son empresas con una facturación anual menor de 1,5 millones de euros; Pyme, con una facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

El 93% de la base de clientes de Bancaja son personas físicas, de las que el 38% son jóvenes hasta 35 años. Los Nuevos Ciudadanos suponían al cierre de 2008 el 13% de los clientes particulares.

## LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (3.9)(4.16)(4.17)

En el 2008 se siguió recabando la opinión de los clientes para mejorar los servicios prestados, conocer si los principios en los que se basa el Modelo de Actuación Comercial se corresponden o no a sus demandas y valorar la idoneidad de determinadas promociones realizadas en el año. La evolución en 2008 fue muy positiva:



| Satisfacción de clientes                                   | 2008          | 2007          |
|--|---------------|---------------|
| <b>Número de encuestas</b>                                 | <b>30.694</b> | <b>30.773</b> |
| Porcentaje C. Valenciana y Albacete                        | 93,04%        | 92,36%        |
| Porcentaje resto de territorios                            | 2,04%         | 2,72%         |
| Porcentaje banca personal                                  | 4,92%         | 4,92%         |
| <b>Valoración global en banca comercial <sup>(1)</sup></b> | <b>8,32</b>   | <b>8,28</b>   |
| Valoración C. Valenciana y Albacete                        | 8,25          | 8,23          |
| Valoración resto territorios                               | 8,65          | 8,60          |
| <b>Valoración global en banca personal <sup>(1)</sup></b>  | <b>8,58</b>   | <b>8,62</b>   |

(1) Escala de 0 a 10.

En 2008 se efectuaron nuevamente encuestas de evaluación de los Servicios Centrales (un 2,5% más que en 2007) sobre 1,1 millón de peticiones de trabajo. Aunque son peticiones internas, el desarrollo de los procesos internos de trabajo repercute en la calidad final del servicio. La valoración total de 2008 fue superior a la obtenida en 2007. Cada usuario responsable establece acciones específicas de mejora en sus peticiones de servicio. Se valora, entre otros aspectos, la rapidez y calidad de las respuestas.

| Evaluación del nivel de servicio de los Servicios Centrales | 2008          | 2007          |
|---|---------------|---------------|
| <b>Valoración</b>   | <b>7,88</b>   | <b>7,78</b>   |
| <b>Número de encuestas</b>                                  | <b>11.042</b> | <b>10.749</b> |

(Compromiso 2008) Bancaja diseña y pone en práctica anualmente planes de mejora en las oficinas peor valoradas en las encuestas de satisfacción de clientes.

En el 2008, se realizaron planes de mejora de calidad durante todo el año en 120 oficinas, con un aumento medio de la calidad percibida por los clientes de 0,19 puntos (muy superior al aumento medio obtenido por Bancaja en el año, que fue de +0,04 puntos). En el segundo semestre se incorporaron 24 nuevas oficinas, con un incremento de la valoración otorgada por los clientes en octubre 2008 sobre mayo 2008 de 0,17 puntos (Bancaja tuvo una disminución de 0,17 puntos, en gran parte debido a la crisis de confianza mundial hacia el sistema financiero, originada en el último cuatrimestre del año).

**En Bancaja la relación con los clientes se realiza con claridad y transparencia**

## ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS Y RESPUESTA DE BANCAJA (4.17)(FS16)

Las encuestas de satisfacción son sin duda, el mecanismo de diálogo más útil y directo para conocer, en detalle, qué aspectos son los peor evaluados, de forma que se puedan diseñar planes de mejora adecuados y diferenciados en función del área geográfica y el tipo de oficina. En las consultas realizadas en 2008, los aspectos más destacados, así como la respuesta de Bancaja, fueron los siguientes:

| Qué temas preocupan   | Respuesta de Bancaja  |
|---|---|
| Satisfacción global   | <p>Actualización del manual de mejores prácticas y protocolos de actuación para oficinas.</p> <p>Plan de mejora en oficinas peor valoradas (descrito en el apartado anterior).</p>  |
| Canal oficina: las colas, el trato, el asesoramiento y la gestión de incidencias  | <p>Establecimiento de un sistema de priorización de acciones de mejora a implantar.</p> <p>Medición del efecto de la aplicación del MAC <sup>(1)</sup> y la positiva aptitud/actitud de los empleados en la eficacia de ventas.</p> <p>Implantación de un simulador de colas para tener mediciones objetivas y evaluar el efecto de las acciones de mejora a realizar para reducir las colas.</p> <p>Instalación de 915 impresoras multifunción en aras a simplificar tareas administrativas de las oficinas.</p> <p>Prueba piloto en 2 oficinas de un sistema automático de gestión de colas.</p> <p>Homologación de un nuevo proveedor de recicladores de efectivo para nuevas dotaciones a oficinas.</p> <p>Prueba en 17 oficinas de instalación de pantallas de TV para informar/amenizar a clientes en espera.</p> <p>Acciones de mejora de las incidencias más recurrentes: cambio del sistema de archivo, nueva calculadora del depósito de gastos operaciones hipotecarias, mejoras en el sistema de seguimiento de tramitación de hipotecas, rediseño del proceso de cambio de horario de atención en oficinas.</p> <p>Implantación de un sistema de información a la red de las reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente (SERAC) con origen oficina.</p> |
| Cajeros automáticos: nivel de operatividad, visibilidad de los cajeros y combinación de billetes  | <p>Revisión del sistema de suministro de efectivo a oficinas para mejorar la combinación de billetes expedida por los cajeros.</p> <p>Medición de la indisponibilidad de los cajeros a nivel de oficina.</p> <p>Análisis con los proveedores para paliar las causas que generan las caídas más recurrentes del servicio de los cajeros.</p>   |
| BPP <sup>(2)</sup> : mejorar diseño página, aumentar gama de operaciones, facilitar la navegación y mejorar las garantías de identificación | <p>Diseñada y en fase de desarrollo de una modificación en la página inicial de BPP<sup>(2)</sup>, en la que se facilita al cliente el acceso a las operaciones más recurrentes.</p> <p>Implantado un sistema de securización para la realización de transferencias a través de BPP<sup>(2)</sup>.</p>  |
| Banca telefónica  | <p>Continuar con el plan de mejora del 2007 para aumentar la satisfacción de los usuarios basado en: cursos de formación a operadores, escuchas aleatorias de llamadas por supervisores, acciones de mejoras derivadas de dicha supervisión.</p>  |

(1) Modelo de atención al cliente.

(2) Bancaja Próxima Particulares.

También el Servicio de Atención al cliente (SERAC), es un instrumento muy consolidado para identificar los motivos, actividades, productos y servicios con mayor número de quejas y reclamaciones.

| Qué temas preocupan  | Respuesta de Bancaja  |
|--|---|
| Ampliar la información sobre los riesgos de operar por Internet  | Modificaciones informáticas para confirmar el conocimiento de la información por parte del usuario.                             |
| Incidencias relativas a préstamos hipotecarios   | Modificación de determinados textos de los contratos y documentos de pago relacionados.   |
| Incumplimientos de <i>El Compromiso Bancaja</i> relacionados con el punto 1 (tamaño de letra de contratos) y 4 (no cobramos recibos del hogar) | Modificaciones de los aplicativos para aumentar el volumen de contratos y documentos en los que son aplicables los compromisos. |

Por otro lado, la negociación anual de los distintos convenios con las administraciones públicas permite a Bancaja colaborar con las instituciones en el apoyo a colectivos y áreas prioritarios. En 2008 surge como novedad la necesidad de ayudar económicamente a las Pyme más afectadas por la crisis:

| Qué temas preocupan                  | Respuesta de Bancaja                                   |
|--------------------------------------|--|
| Vivienda                             | Convenios con:   |
| Exclusión social                     | · Ministerio de Vivienda                               |
| Desarrollo empresarial (Pyme)        | · ICO. Pyme y Crecimiento Empresarial                  |
| Sociedad de la información           | · ICO Avanza (sociedad de la información)              |
| Ayuda a la Pyme en tiempos de crisis | · Instituto Valenciano de Finanzas desarrollo pyme     |
|                                      | · Fomento de empleo                                    |
|                                      | En curso la firma de convenios con medidas anticrisis. |

## 5.2 Acceso a los servicios y productos financieros

### (2.2)(FS5)(FS7)(FS13)

Bancaja está presente en poblaciones y municipios de tamaño pequeño y mediano, en las que no existen otras entidades financieras o cajas de ahorro.

| Número de poblaciones <sup>(1)</sup> | Bancaja<br>única caja de ahorros | Bancaja<br>única oficina bancaria |
|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Oficinas                             | 45                               | 2                                 |
| Unidades administrativas             | 28                               | 5                                 |
| Ventanillas desplazadas              | 7                                | 2                                 |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>80</b>                        | <b>9</b>                          |

(1) Poblaciones de menos de 10.000 habitantes.  
Fuente: Anuario Económico 2008

Para ampliar la cobertura geográfica de la Entidad, el Consejo de Administración de Bancaja aprobó en 2008 la creación de la figura del agente financiero, que incrementa las áreas de actuación de los hasta entonces agentes comerciales. Del mismo modo, se amplía su área de actividad, inicialmente dirigida al negocio hipotecario, en otros negocios de la Entidad.

### AYUDA A LAS FAMILIAS (FS14)(FS16)

#### El Compromiso Bancaja, oxígeno en tiempos de crisis

##### *El Compromiso Bancaja*

*El Compromiso Bancaja* fue una iniciativa totalmente voluntaria y pionera en el sector financiero, que pretende hacer tangible la imagen por la que quiere ser reconocida la Entidad, el cuidado de los clientes promoviendo relaciones equilibradas y de mutua confianza. En 2008, los 17 puntos del compromiso se han mantenido plenamente vigentes, constituyendo un apoyo financiero significativo para los particulares y familias, a través de los siguientes puntos:

- El más relevante, sin duda, el punto 14 “aplazamos gratis durante 6 meses la hipoteca en Bancaja a quien pierda el empleo”. Este compromiso, lanzado por Bancaja en 2005 anticipándose a otras medidas más recientes puestas en marcha como consecuencia de las dificultades del actual entorno económico, ha permitido el aplazamiento de 4.212 operaciones en 2008, 9.845 desde su inicio. Los importes aplazados por Bancaja en 2008 ascendieron a 21.978<sup>(1)</sup> miles de euros.
- Pero también, otros puntos del compromiso, como el punto 3 “avisamos por sms de falta de saldo en cuenta o impagos”, el punto 4 “no devolvemos los recibos del hogar”, o el punto 17 “enviamos hasta 600 euros al móvil en caso de pérdida o robo de la tarjeta”, han permitido a las economías familiares disponer de mayor liquidez para afrontar la crisis.
- Igualmente, los puntos 5 y 13 relativos a la exención de comisiones para jóvenes, mayores y determinados particulares, redujeron significativamente los costes financieros de los particulares en sus operaciones cotidianas.

(1) Cifra estimada.



Desde 2005 Bancaja apoya financieramente a las familias con el punto 14 de *El Compromiso Bancaja*, permitiéndoles aplazar su hipoteca durante 6 meses cuando pierden su trabajo

### Reconducción financiera de condiciones particulares

Bancaja realizó un importante esfuerzo en 2008 para apoyar a los clientes particulares y familias afectadas por la crisis, adecuando los calendarios de pago a la capacidad familiar concreta evitando el sobreendeudamiento con medidas como:

- ampliando las opciones de reestructuración de deuda para particulares con hipoteca impagada más de 45 días, con el objetivo fundamental de reconducir las cuotas mensuales que deben asumir, modificando plazo, carencia o cuantía o reunificando deudas, entre otras;
- aplicando la normativa estatal para la ampliación sin coste del plazo de las hipotecas;
- buscando alternativas a la ejecución de garantías, facilitando la adquisición por terceros para evitar la ejecución y posterior reclamación;
- limitando el endeudamiento de forma responsable y ayudando a la puesta al día;
- creando nuevos productos de financiación complementarios a los vigentes.

En definitiva, colaborando con las familias en la reconducción de la financiación más adecuada a su situación particular.

### Cero comisiones, cero condiciones

Bancaja también ha contribuido a un mayor desahogo financiero de los clientes, en concordancia con la premisa del cuidado eficaz del cliente, eliminando las comisiones de los servicios más usuales. Si el cliente es un particular, no tiene que pagar comisiones en sus operaciones domésticas más habituales, realizadas en euros. Incluye mantenimiento y administración de cuentas corrientes y libretas de ahorro; transferencias nacionales e ingresos de cheques nacionales.

Durante el ejercicio 2008 no se les cobró ningún tipo de comisión (gratis total) a 1.325.975 clientes (el 45% aproximadamente de la base de clientes), prestándoles una media de 30 servicios.

### Vivienda Pensión Bancaja

Potenciando un producto con una clara necesidad social, se lanzó en 2008 Vivienda Pensión Bancaja, crédito hipotecario a largo plazo que ayuda a cubrir las necesidades reales de las personas mayores al facilitarles una renta mensual necesaria para complementar sus ingresos. En 2008 se facilitaron 20 operaciones, en 2 meses de funcionamiento.

### Microcréditos Monte de Piedad

Desde sus orígenes, el Monte de Piedad de Bancaja, uno de los 25 existentes en España, ha permitido ininterrumpidamente el acceso al crédito a personas en riesgo de exclusión a través de préstamos con garantía real y de concesión instantánea, para satisfacer necesidades domésticas, considerados los de más fácil acceso del sistema financiero. Dentro del colectivo de clientes, el porcentaje de nuevos residentes<sup>(1)</sup> que utiliza este servicio, ascendía al cierre del ejercicio 2008 al 22%, con un aumento del 10% respecto al ejercicio 2007. Durante 2008 se registró un notable incremento tanto en el número de operaciones como en los importes facilitados (12,23% y 34,84% respectivamente).

(1) Extranjeros con tarjeta de residente o que formalizan operaciones con el pasaporte.

Durante 2008 se adoptaron **nuevas medidas para consolidar la “banca social”** de Bancaja y sus instrumentos de lucha contra la exclusión financiera, reduciendo los tipos de interés, revisando al alza los valores de tasación (para obtener mayores capitales con la misma garantía) y potenciando el preaviso de operaciones impagadas para evitar la salida a subasta, mejorando de esta forma la satisfacción de los clientes por la atención recibida. Como resultado de todo ello:

- se redujo la salida de prendas a subasta a un 4,76% de la cartera (5,72% en 2007);
- se generaron 315 mil euros de restos en subastas, a favor de los prestatarios;
- se creó un portal de Internet para realizar subastas conjuntamente con el resto de Cajas de Ahorros que iniciará su actividad en el primer trimestre de 2009.

### Convenios con administraciones públicas orientados a particulares (4.12)(EC8)

Los convenios que suscribe y mantiene vigentes Bancaja con distintas administraciones públicas, están orientados a facilitar el acceso a la vivienda y al trabajo a los **particulares**.



Las magnitudes más significativas de los convenios vigentes al cierre del ejercicio 2008 para personas físicas se detallan en el siguiente cuadro:

| Convenios con Instituciones                            | Organismo                                   | Beneficiarios                                   | 2008                  |               | 2007                  |               |
|--|---|---|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|
|  |   |   | Número de operaciones | Importe       | Número de operaciones | Importe       |
| Compra y rehabilitación de viviendas VPO               | Ministerio de Vivienda                      | Autopromotores y adquirentes directos           | 396                   | 24.837        | 703                   | 44.700        |
| Adquisición de vivienda protegida                      | Generalitat Valenciana. Vivienda concertada | Adquirentes directos                            | 18                    | 2.227         | 35                    | 3.700         |
| Adquisición de vivienda protegida                      | Junta de Extremadura. Vivienda Concertada   | Adquirentes directos                            | 118                   | 6.782         | --                    | --            |
| Anticipo subvenciones VPO                              | Generalitat Valenciana                      | Autopromotores y adquirentes directos           | 196                   | 1.544         | 145                   | 1.132         |
| Financiación acceso a nuevas tecnologías               | ICO-Avanza                                  | Universitarios, jóvenes y Ciudadanía en general | 2.185                 | 2.650         | 2.285                 | 3.026         |
| Sustitución de vehículos por otros menos contaminantes | ICO-Plan VIVE                               | Particulares                                    | 12                    | 120           | --                    | --            |
| Carnet de Conducir por 1 € al día                      | ICO-DGT                                     | Particulares entre 17 y 25 años                 | 331                   | 320           | --                    | --            |
| <b>TOTAL</b>   |   |   | <b>3.256</b>          | <b>38.480</b> | <b>3.168</b>          | <b>52.558</b> |

Importes en miles de euros.

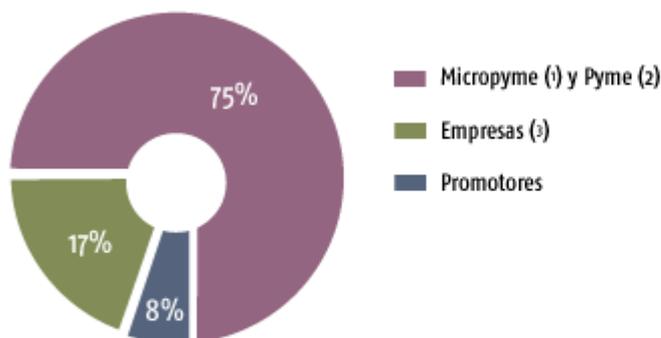
Las principales novedades en 2008 se centran en dos nuevos convenios con el ICO, destinados a particulares:

- ICO Plan VIVE 2008-2010: para incentivar la sustitución de vehículos por otros menos contaminantes;
- ICO-DGT “permiso de conducir por 1 euro al día”, que permite financiar el permiso de conducir a jóvenes con edades comprendidas entre 17 y 25 años.

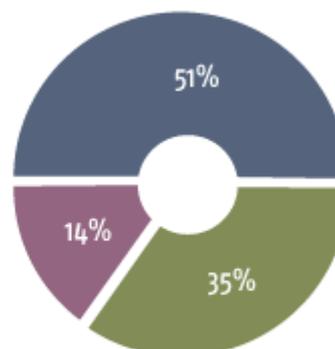
### APOYO FINANCIERO A LAS PYME Y MICROPYME (2.7)(2.8)(4.12)(EC8)(FS6)(FS8)(FS10)

El sector empresarial es un segmento de clientes prioritario en el apoyo financiero de Bancaja, al representar el 45,59% del volumen de negocio total, con 48.076 millones de euros. Las magnitudes de inversión por tamaño de empresa, detallados en el indicador FS6 del Anexo III, ponen de manifiesto el aumento del volumen de financiación a empresas en 2008, tanto en cifras globales (+5,03%) como en la concedida a Micropyme y Pyme (+4,38%).

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES DE EMPRESA POR TAMAÑO EN 2008 (%)



DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN CREDITICIA POR TAMAÑO DE EMPRESA EN 2008 (%)



Fuente: indicador FS6 (Anexo II)

(1) Micropyme son empresas con una facturación menor de 1,5 millones de euros.

(2) Pyme son empresas con una facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

(3) Empresas con facturación mayor de 5 millones de euros.

## Convenios con administraciones públicas para favorecer el desarrollo empresarial

Bancaja suscribe convenios con la administración pública, cuyas líneas de actuación están orientadas a empresas de distinta naturaleza, tamaño y condición, como Pyme, comercios, promotores, etc.

En 2008, Bancaja firmó nuevos convenios tanto a nivel estatal como local, para apoyar a determinados sectores que requerían especial atención en un contexto de crisis, destacando los siguientes:

- Convenio con el Instituto Valenciano de Finanzas (IVF), para la concesión de préstamos en condiciones ventajosas a los autónomos y Pyme de la Comunidad Valenciana, que se articuló en tres líneas: reestructuración de deuda y circulante, inversión en activos productivos y renovación de la flota de vehículos.
- Convenio ICO Mejora de la competitividad del sector manufacturero, destinado al apoyo financiero a empresas de los sectores textil, confección, calzado, muebles, juguetes, curtidos, marroquinería y madera.
- Convenio ICO Transporte para potenciar las inversiones destinadas a mejorar la actividad del transporte público por carretera.
- Renovación de las líneas ICO del Plan de Fomento Empresarial: Pyme, Internacionalización y Crecimiento.

Las magnitudes más significativas de los convenios suscritos con las administraciones públicas y vigentes al cierre del ejercicio 2008 se detallan en el siguiente cuadro:

| Convenios con Instituciones   | Organismo                                      | 2008                  |                | 2007                  |                |
|---|--|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|   |  | Número de Operaciones | Importe        | Número de Operaciones | Importe        |
| Convenio para la creación de empleo (Fondo Social Europeo)  | Generalitat Valenciana (C. de Trabajo)         | 74                    | 1.458          | 192                   | 2.761          |
| Financiación de actuaciones protegibles en materia de suelo y vivienda  | Ministerio de Vivienda                         | 42                    | 127.251        | 46                    | 120.600        |
| Apoyo financiero a las Pyme y Microempresas para proyectos de inversión   | ICO PYME                                       | 1.347                 | 146.931        | 1.663                 | 173.846        |
| Apoyo financiero a los emprendedores  | ICO Emprendedores                              | 43                    | 1.766          | 42                    | 1.848          |
| Apoyo financiero a las inversiones de empresas españolas en el exterior   | ICO Internacionalización                       | 11                    | 11.020         | --                    | --             |
| Apoyo financiero a medianas y grandes empresas  | ICO Crecimiento Empresarial                    | 48                    | 69.676         | --                    | --             |
| Apoyo financiero a la mejora y modernización de las explotaciones agrarias                                      | Ministerio de Agricultura                      | 3                     | 452            | 27                    | 1.526          |
| Financiación acceso a las nuevas tecnologías  | ICO-Avanza (TIC)                               | 616                   | 7.565          | 467                   | 5.735          |
| Circulante e inversión, con garantía de aval de SGR   | SGR Com. Val. ,Avalis, ISBA, AvalMadrid, IGAPE | 61                    | 20.175         | 29                    | 17.645         |
| Apoyo al sector Transporte  | ICO Transporte                                 | 18                    | 2.697          | --                    | --             |
| Apoyo al sector manufacturero: textil, confección, calzado, muebles, juguetes, curtidos, marroquinería y madera | ICO Competitividad                             | 7                     | 628            | --                    | --             |
| Apoyo financiero a Pyme <sup>(1)</sup>  | Instituto Valenciano de Finanzas               | 68                    | 13.064         | --                    | --             |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>2.338</b>          | <b>402.683</b> | <b>2.466</b>          | <b>323.961</b> |

Importes en miles de euros.

(1) Convenio iniciado en noviembre de 2008, con una dotación total de 60 millones de euros.

Para el año 2009, Bancaja trabaja ya en la puesta en marcha de diferentes convenios diseñados especialmente como medidas anticrisis, para continuar apoyando a las empresas y particulares más afectados, tanto con el ICO (ICO Moratoria Hipotecaria, ICO Moratoria Pyme, ICO Vivienda e ICO Liquidez) como con el Ministerio de Vivienda (Plan 2009-2012).

En el ejercicio 2008 se lanzó un nuevo tipo de cuenta corriente denominada "Cuenta Negocio", destinado especialmente a clientes del segmento de Micropymes. Esta nueva cuenta aporta a su titular ventajas con respecto al resto de cuentas a la vista, al eximir de ciertas comisiones, bien de la propia cuenta (mantenimiento y administración), como de alguno de los servicios que sobre ella se realizan (ingreso de cheques y transferencias).

Asimismo, durante este ejercicio se puso en marcha la tarjeta *Business MasterCard* para Pyme y autónomos, para dar respuesta a problemas y necesidades diarias, con informes personalizados de gastos, seguro de asistencia en viajes o de accidentes que beneficia no sólo al titular, sino también a un máximo de cinco empleados.

### Jóvenes Emprendedores

En el ejercicio 2008, Bancaja mantuvo su oferta de productos y servicios orientados a apoyar el desarrollo, formación y futuro de los jóvenes emprendedores, siendo los más destacables, los siguientes:

- Crédito estudios *Muévete*, con el que los jóvenes pueden financiar un curso académico fuera del centro de estudios habitual. Fundamentalmente enfocado a las becas universitarias Erasmus, Sócrates y Leonardo.
- Créditos *Consumo*, *Máster* y *Matrículas*, con el fin de favorecer al segmento joven.
- (Compromiso 2008) *Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores*, dirigida a financiar los proyectos factibles e innovadores de los jóvenes emprendedores, siendo el único aval exigido la viabilidad del proyecto. En el ejercicio 2008, se recibieron un total de 181 solicitudes, de las que se aprobaron un total de 18 proyectos. Con este producto, se pretende dar solución a la exclusión financiera por falta de garantías patrimoniales o avales de los jóvenes emprendedores.



| Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores                      | 2008 | 2007 |
|---|------|------|
| Número de solicitudes                                       | 181  | 991  |
| Proyectos financiados                                       | 18   | 54   |
| Porcentaje de proyectos financiados/solicitudes presentadas | 10%  | 5%   |

 Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores, más de 6 millones de euros destinados a proyectos innovadores

### Financiación de proyectos de Banca Corporativa

Las operaciones de banca corporativa, están dirigidas al apoyo de proyectos que comportan la mejora del entorno medioambiental, el avance de las condiciones sociales y de calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo territorial a través de la modernización de sistemas de suministro como el agua o la energía, y la mejora en las comunicaciones.

Las magnitudes de los proyectos más significativos financiados durante el ejercicio 2008 y su evolución, fueron:

| Finalidad                  | 2008                       |                        | 2007                       |                        |
|----------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|
|                            | Importe total del proyecto | Financiado por Bancaja | Importe total del proyecto | Financiado por Bancaja |
| Salud                      | 84.109                     | 50.329                 | 19.000                     | 9.500                  |
| Comunicaciones             | 131.194                    | 11.780                 | 852.000                    | 33.000                 |
| Desarrollo del medio rural | -                          | -                      | 97.778                     | 12.750                 |
| Recursos naturales         | -                          | -                      | 525.120                    | 18.320                 |
| Formación                  | 25.000                     | 2.000                  | -                          | -                      |
| Deportes/Ocio              | 2.746                      | 2.746                  | -                          | -                      |
| Energía <sup>(1)</sup>     | 862.000                    | 5.939                  | 1.562.600                  | 33.629                 |
| <b>TOTAL</b>               | <b>1.105.049</b>           | <b>72.794</b>          | <b>3.056.498</b>           | <b>107.199</b>         |

Importes en miles de euros.

(1) La línea de energía correspondía en 2008 a la financiación de un proyecto solar fotovoltaico que engloba la construcción, puesta en marcha y explotación de una cartera de aproximadamente 24 sub-proyectos ubicados en varios emplazamientos repartidos en las Comunidades de Castilla-León, Andalucía, La Rioja, Extremadura, Castilla-La Mancha y Baleares, con una potencia total a instalar de 116 Mw.

## MICROCRÉDITOS Y PRODUCTOS SOCIALES (EC8)(FS10)(FS14)

### Microcréditos Préstamo Solidario

(Compromiso 2008) Bancaja, en cumplimiento del compromiso asumido en el 2005, “Emitir una línea propia de [microcréditos](#), dirigida fundamentalmente a potenciar el autoempleo de Nuevos Ciudadanos”, mantiene desde 2006, en colaboración con la Fundación Bancaja, una línea de financiación de 500 mil euros, destinada a colectivos desfavorecidos, principalmente Nuevos Ciudadanos, con la finalidad de ayudarles a emprender una actividad productiva y potenciar el autoempleo. Bancaja, sin exigir garantías adicionales y eximiendo de comisiones, favorece el acceso a la financiación de proyectos hasta 15 mil euros a un tipo de interés preferencial, si se obtiene un informe favorable de viabilidad.

### Tarjetas Bancaja ONG: otra forma de ayudar

Bancaja destina a las ONG elegidas por los titulares, el 50% de los beneficios obtenidos por el uso de las tarjetas en comercios. El cliente tiene la oportunidad de poder elegir a qué ONG cede parte de los beneficios generados, eligiendo entre tres tipos de tarjeta: [tarjetas ONG Voluntariado](#) (una comisión nombrada al efecto decide a qué ONG destina los fondos); [tarjetas ONG](#) (la que elija el titular, entre una larga relación de ONG); [tarjetas ONG Afinidad](#) (tarjetas de ONG de reconocido prestigio).



Con las tarjetas voluntariado y ONG, los clientes han contribuido al sostenimiento de 223 organizaciones de voluntarios que ayudan desinteresadamente a quién más lo necesita

Las ONG que pueden elegir los clientes son asociaciones y fundaciones cuyos fines sean: la ayuda humanitaria, la cooperación al desarrollo, la acción social y la defensa y protección del medio ambiente. En la web de Bancaja puede consultarse el listado y acceder a las mismas.

| Tarjetas Bancaja ONG afinidad                        |  | Número de tarjetas emitidas |               |
|--|--|-----------------------------|---------------|
| ONG  | Finalidad  | 2008                        | 2007          |
| Acnur  | Protección y asistencia a los refugiados   | 1.483                       | 1.037         |
| Manos Unidas   | Luchar contra la pobreza, hambre, malnutrición, enfermedades, la falta de instrucción y el subdesarrollo       | 4.643                       | 3.532         |
| Unicef   | Garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños  | 15.490                      | 11.686        |
| Cruz Roja  | Humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia  | 5.925                       | 4.365         |
| Acción contra el Hambre                              | Lucha contra el hambre, la miseria y situaciones de peligro que amenacen a hombres, mujeres y niños indefensos | 4.897                       | 4.134         |
| Médicos Mundi  | Ayudar en el ámbito de la salud a las poblaciones más vulnerables  | 3.323                       | 2.450         |
| Ayuda en acción <sup>(1)</sup>                       | Mejorar las condiciones de vida de las comunidades más desfavorecidas  | 855                         | 220           |
| <b>Número total de tarjetas Bancaja ONG afinidad</b> |  | <b>36.616</b>               | <b>27.424</b> |

(1) Incorporada al programa de tarjetas ONG el 4/10/2007.

Las aportaciones realizadas en 2008 a ONG beneficiarias de las tarjetas ONG, aumentaron en un 457% respecto a 2007:

| Beneficiarios de las tarjetas ONG | 2008                |                | 2007                |                |
|-----------------------------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|
|                                   | Número asociaciones | Importe donado | Número asociaciones | Importe donado |
| Tarjeta ONG                       | 186                 | 134            | 123                 | 23             |
| Tarjeta ONG afinidad              | 7                   | 139            | 6                   | 26             |
| <b>Total</b>                      | <b>193</b>          | <b>273</b>     | <b>129</b>          | <b>49</b>      |

Importes en miles de euros.

### Tarjetas Voluntariado

(Compromiso 2008) En 2008, el número de asociaciones y organizaciones no gubernamentales elegidas por los clientes de Bancaja a través de la tarjeta Bancaja ONG aumentó considerablemente, al existir, al cierre del ejercicio, 264 asociaciones seleccionadas como destinatarias de los fondos, frente a 193 seleccionadas en 2007; es decir un 36,8% más.



Lo recaudado por las tarjetas ONG Voluntariado, se destina a las ONG seleccionadas por un jurado en base a los proyectos que se presentan a través de una convocatoria específica. En 2008 se beneficiaron de las ayudas 30 organizaciones sin ánimo de lucro que emplean voluntarios para actividades de inmigración y cooperación al desarrollo.

El importe donado cada año equivale al 50% del beneficio de las compras efectuadas por estas tarjetas durante el ejercicio correspondiente a dos años antes.

| Beneficio de las tarjetas Voluntariado | 2008 | 2007 |
|--|------|------|
| Número de asociaciones                 | 30   | 33   |
| Importe donado                         | 514  | 645  |

Importe en miles de euros.

## Otros productos y servicios con componentes sociales y cifras significativas

En relación a los productos y servicios del catálogo de Bancaja orientados a las personas o colectivos que son objeto de atención especial por parte de la Entidad, las cifras más relevantes al cierre del 2008 fueron las siguientes:

|  | 2008    |                      | 2007    |                      |
|--|---------|----------------------|---------|----------------------|
|  | Número  | Importe              | Número  | Importe              |
| Altas Préstamo matrícula a 6 meses sin interés ni comisiones (Univ. de Valencia, Univ. Politécnica de Valencia y Univ. Jaume I de Castellón) | 13.412  | 10.475               | 11.296  | 8.798                |
| Altas Crédito Matrícula, Crédito máster joven, Crédito consumo joven y Primera empresa joven   | 309     | 2.288                | 455     | 3.278                |
| Crédito estudios muévete   | 147     | 1.294                | 116     | 1.068                |
| Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores   | 18      | 1.861                | 54      | 4.900                |
| Seguro de repatriación gratuito para Nuevos Ciudadanos <sup>(1)</sup> (vigentes)   | 24.000  | --                   | 35.000  | --                   |
| Microcréditos Préstamo solidario <sup>(2)</sup>  | 8       | 109                  | 20      | 232                  |
| Vivienda Pensión Bancaja <sup>(7)</sup>  | 20      | 6.420                | --      | --                   |
| Planes de pensiones para asociaciones de amas de casa  | 2.939   | 9.334 <sup>(3)</sup> | 3.456   | 6.713 <sup>(3)</sup> |
| Planes de pensiones para personas discapacitadas <sup>(4)</sup>  | 350     | 2.948 <sup>(3)</sup> | 348     | 1.996 <sup>(3)</sup> |
| Tarjetas ONG y Voluntariado <sup>(5)</sup>   | 243.705 | 1.047                | 213.919 | 909                  |
| Microcréditos Monte de Piedad <sup>(6)</sup>   | 32.466  | 16.916               | 28.927  | 12.545               |

Importes en miles de euros

(1) Personas físicas cuya nacionalidad es distinta a la española.

(2) Microcréditos destinados a personas excluidas del sistema crediticio tradicional que carecen de garantías.

(3) Patrimonio gestionado.

(4) Planes de pensiones cuyo titular es minusválido o a favor de minusválidos.

(5) Importes devengados en el ejercicio 2008 por las compras realizadas por los titulares de las tarjetas, que se asignarán a ONG en ejercicios posteriores.

(6) El 22% son clientes de países de origen distintos a España y el 64% mujeres.

(7) Producto lanzado en noviembre de 2008.

Las principales novedades en el ejercicio 2008 en relación a productos y servicios con componentes sociales, han sido:

- Se incorporaron nuevas universidades en el “Espacio Universitario”, apartado específico para los universitarios en la web de Bancaja, donde los jóvenes pueden encontrar todas las universidades con las que Bancaja mantiene algún convenio firmado, de forma que puedan conocer de qué becas, ayudas, etc., pueden beneficiarse. Desde su lanzamiento, en el 2008, se recibieron un total de 219.019 accesos.
- Se promocionó la **inversión socialmente responsable**, con el lanzamiento de un depósito multirrenta referenciado al índice *DJ Eurostoxx Sustainability* que recoge, a nivel europeo, a las empresas más comprometidas con los criterios de sostenibilidad, es decir, el crecimiento económico compatible con el respeto al medio ambiente. Se contrataron en 2008 4.619 miles de euros.

### 5.3 Servicios y actuaciones responsables

Las políticas y enfoques de la dirección aplicados por Bancaja, en las relaciones comerciales y la responsabilidad sobre productos y servicios, se describen ampliamente en los [enfoques de gestión](#) del apartado de información corporativa publicado en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

#### MEJORAS TECNOLÓGICAS (FS1)(FS14)

La mayor parte del esfuerzo tecnológico del año 2008 estuvo centrado en mejorar los procedimientos para la gestión de la morosidad y el recobro de deuda. Otros proyectos significativos han sido la extensión del Multidioma a los canales de SMS, Internet y cajeros (además del correo y los impresos de oficina).

Se implantó un nuevo sistema de venta de entradas que permitirá mejorar la calidad de servicio, aumentar el número de recintos y disminuir nuestros costes operativos. Por último, destacar que durante el año se amplió de forma considerable la oferta de productos a través del portal de seguros, implantado en 2007.

En mayo de 2008, se ampliaron los canales por los que los inmigrantes pueden realizar envío de dinero a sus países por Internet, utilizando los cajeros automáticos e incluso el teléfono móvil mediante un SMS, dando así respuesta a uno de los servicios más demandados por este colectivo.

#### **PUBLICIDAD RESPONSABLE (4.12)(4.13)(PR1)(PR3)(PR6)(PR9)(FS16)**

Bancaja debe adecuar la documentación contractual con clientes a la normativa tanto de ámbito estatal como autonómico, relacionada básicamente con la transparencia de la gestión y la protección a la clientela y someter además las campañas de publicidad a la supervisión de los organismos competentes en cada caso. Voluntariamente, estaba adherida en 2008 a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación General (Autocontrol), asociada a la European Advertising Standards Alliance, que promueve la autorregulación publicitaria que vele por los intereses de consumidores y usuarios:

- durante el ejercicio 2008, el Instituto Valenciano de Finanzas aprobó 174 expedientes asociados a campañas publicitarias, asegurando el cumplimiento de la normativa en relación a tarifas y protección de los clientes;
- el Banco de España aprobó 44 expedientes;
- se trasladaron al jurado de Autocontrol todas las campañas difundidas a través de medios masivos.

En 2008, no se incurrió en multas o sanciones significativas por incumplimiento de leyes o normativas referentes al suministro y uso de productos y servicios, ni se ha planteó reclamación alguna ante el jurado de Autocontrol en relación a las campañas publicitarias de Bancaja.

#### **EDUCACIÓN FINANCIERA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE (FS16)**

Como iniciativas para potenciar la cultura financiera de los clientes y para que se familiaricen con los productos y servicios comercializados, siempre adaptados a las distintas tipologías de beneficiario, pueden destacarse, fundamentalmente, las mejoras técnicas y de contenido agregadas progresivamente en la web corporativa. Entre ellas, destacan el buscador en la web, el localizador de oficinas en el mapa de oficinas y cajeros, la consecución de una web accesible y la nueva web de *renting*.

En el apartado de la web para los nuevos ciudadanos, donde se les informa de todos los productos y servicios financieros que puedan ser de su interés, y las ventajas de las que pueden beneficiarse, se recibieron en 2008 un total de 40.946 accesos.

Las numerosas acciones desarrolladas en 2008 para evitar el sobreendeudamiento de las familias y las empresas, en el ámbito de la concesión de operaciones crediticias, han sido descritas en el capítulo 5.1 anterior.

Se pusieron también en marcha campañas como “Tarjetas Bancaja: 12 meses, 12 ventajas” para ayudar a controlar el gasto, remitiéndose un aviso al cliente mediante un SMS cuando el dispuesto mensual había excedido de la suma indicada por el propio cliente. Se incorporaron alertas que se reciben a través de SMS, informando a los clientes con nómina o pensión domiciliada del cobro de sus haberes. Disfrutaron de este servicio gratuito en 2008 62.773 clientes perceptores de nómina y 1.693, perceptores de pensión.

## PRIVACIDAD DEL CLIENTE (PR1)(PR3)(PR9)(FS4)

El respeto a la intimidad y el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal son directrices incorporadas a la cultura corporativa, al modelo de gestión comercial y a los sistemas de control interno y de cumplimiento normativo.

Durante el ejercicio 2008 no se registraron expedientes sancionadores a instancias de la Agencia Española de Protección de Datos.

La formación de los empleados es básica para garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas:

| Protección de datos              | 2008             |             | 2007             |             |
|----------------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|
|                                  | Número empleados | Total horas | Número empleados | Total horas |
| Formación                        | 367              | 734         | 308              | 616         |
| Porcentaje sobre plantilla media |                  | 6,09%       |                  | 5,36%       |

## ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

(Compromiso 2008) Durante el año 2008, Bancaja ha seguido colaborando con el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) para eliminar las barreras arquitectónicas de la red de oficinas. En este sentido, se realizó un estudio sobre la accesibilidad de las oficinas abiertas y reformadas durante el año, que han aumentado su accesibilidad un 41%, al pasar a tener un nivel de accesibilidad integral medio del 75%, elevando el índice general de todas las oficinas desde el 31% al 37%. Este acuerdo de colaboración con el IBV se mantiene también para el año 2009.

Desde 2007, el manual de obras y construcciones de la Entidad, aplicable a las reformas y nuevas oficinas, ha sido adaptado al objeto de establecer medidas de accesibilidad estandarizadas para todas las instalaciones, conforme a las más estrictas exigencias.

Dentro de las actuaciones derivadas del acuerdo entre Bancaja y la Fundación Adecco, durante el año 2008 se ha llevado a cabo un plan de accesibilidad en 7 oficinas de la Entidad ubicadas en Madrid, Cataluña, Castellón, Alicante y Valencia.

Además de las actuaciones en la accesibilidad de la oficina, se evaluaron y adaptaron cuando lo ha requerido la situación, los puestos de trabajo de aquellas personas con discapacidad que se incorporaron durante el año 2008.

## EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El [Informe anual del Servicio de Atención al Cliente](#) se publica íntegramente en la web corporativa de Bancaja, una vez es informado el Consejo de Administración.

(Compromiso 2008) Durante el ejercicio 2008, se asumió el compromiso de reducir el porcentaje relativo del número de incidencias que se presentan ante el Servicio. Si bien se mantuvo el mismo ratio relativo de reclamaciones que en 2007, 10,93 por cada 10.000 clientes, en cifras globales se produjo, en línea en línea con el sector, un aumento de las incidencias presentadas por nuestros clientes.

Como consecuencia de este aumento global en el número de incidencias, el tiempo medio de resolución se incrementó en 10,76 días naturales, frente a 9,8 días en 2007.

También aumentaron el número de reclamaciones y quejas que los clientes presentan ante el Defensor del Cliente en 2ª Instancia y el Banco de España, situándose en 2008, respectivamente, en 80 reclamaciones ante el Defensor en 2ª Instancia, frente a 62 reclamaciones presentadas en el año anterior; y 107 reclamaciones ante el Banco de España, frente a 46 presentadas en el ejercicio anterior.

Las causas que motivaron el mayor número de quejas y reclamaciones de los clientes fueron: la “usurpación de personalidad”, por los robos de documentación de DNI o NIES; el mal asesoramiento o falta de información tanto en préstamos hipotecarios o fondos de pensiones; y las reclamaciones presentadas por denegación de operaciones financieras, o refinanciación de préstamos morosos.

El tema más numeroso de las reclamaciones ante el Banco de España y Defensor fue el derivado del *phising* en empresas. En el mes de noviembre de 2007 se implantó la securización, tal y como ya se había implantado en particulares.

## 5.4 Balance del compromiso con los clientes

(4.17)

| A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2008  | QUÉ HEMOS HECHO   | DETALLE EN                   |
|--|---|------------------------------|
| Desarrollar nuevos compromisos con los clientes.   |  | Apartado siguiente           |
| Seguir cumpliendo e informando sobre <i>El Compromiso Bancaja</i> .                          |  | Apartado siguiente           |
| Nuevas acciones de mejora, como consecuencia de encuestas a clientes y seguimiento de marca. |  | Capítulo <a href="#">5.1</a> |
| Reducir el porcentaje relativo de incidencias que llegan al Servicio de Atención al cliente. |  | Capítulo <a href="#">5.3</a> |



Compromiso cumplido al 100%.



Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).



Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).

### DESARROLLAR NUEVOS COMPROMISOS CON LOS CLIENTES (FS1)

Durante 2008, no se incorporaron nuevos compromisos a *El Compromiso Bancaja*, pero se mantuvieron en vigor la totalidad de los 17 puntos vigentes al cierre del ejercicio 2007, compromisos concretos con los clientes particulares en operaciones de uso doméstico, que pretenden reforzar la confianza, atendiendo sus intereses en cada momento y aportando soluciones adaptadas a sus necesidades, obligándose la Entidad a cumplirlos y mejorarlos.

Compromisos que, como los puntos 3, 5, 13, 14 y 17, permiten apoyar financieramente a los clientes con dificultades económicas transitorias, totalmente necesario en un momento de crisis como el registrado en 2008, permitiéndoles aplazar durante seis meses y sin coste alguno, el pago de la hipoteca cuando pierden su trabajo, entre otros beneficios.

Los 17 puntos vigentes de *El Compromiso Bancaja* se ampliarán, en función de las posibilidades y necesidades de los clientes particulares de la Entidad.

## SEGUIR CUMPLIENDO E INFORMANDO SOBRE *EL COMPROMISO BANCAJA* (FS1)

Aplicando su premisa del “cuidado eficaz del cliente”, desde finales de octubre de 2005, siempre que la Entidad comprueba que ha incumplido algún punto de *El Compromiso Bancaja*, se autopenaliza, abonando al cliente de forma proactiva la indemnización correspondiente, y comunicándole esta acción, en respuesta al “equilibrio en la relación”, uno de los principios en los que se basa el compromiso.

Durante 2008, de las 52.829.399 operaciones afectadas por *El Compromiso Bancaja*, tan sólo se registró reclamación de clientes en 5.869 de ellas (1,1 por cada 10.000 operaciones), por considerar que se había incumplido alguno de los 17 compromisos adquiridos, en las que se dió la razón al cliente (con la consiguiente indemnización) en el 90 % de los casos.

| Cumplimiento de <i>El Compromiso Bancaja</i>    | 2008   | 2007   |
|---|--------|--------|
| Número de reclamaciones                         | 5.869  | 5.424  |
| Número de reclamaciones/10.000 operaciones      | 1,1    | 1,1    |
| Porcentaje de reclamaciones a favor del cliente | 90%    | 93%    |
| Coste (miles de euros)                          | 13.203 | 14.061 |

Además, durante 2008, la Entidad aplicó *El Compromiso Bancaja* proactivamente en 45 ocasiones, sin que mediase la solicitud del cliente.

Del coste total de la aplicación del compromiso durante 2008, únicamente 33 mil euros correspondieron a indemnizaciones a los clientes.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas:

[El Compromiso Bancaja](#)  
[Servicio de Atención al Cliente](#)

[Calidad](#)  
[Enfoques de Gestión](#)





## **6. Los empleados: el principal activo**



## LOS EMPLEADOS: EL PRINCIPAL ACTIVO

### Avances más destacables en 2008

- Realización de la primera encuesta sobre conciliación e igualdad de oportunidades.
- Actualización del Programa de conciliación.
- Certificación en Empresa Familiarmente Responsable.
- Creación del Grupo de conciliación e igualdad.
- Desarrollo de nuevas acciones de voluntariado corporativo.
- Lanzamiento del Plan Familia, para la integración sociolaboral de los familiares discapacitados de empleados.
- Incorporación a la plantilla de personas con discapacidad.
- Elaboración de un procedimiento de evaluación, formación y prevención del riesgo por atraco.
- Creación de la Comisión de Formación.
- Creación neta de empleo y aumento de la contratación fija, en un contexto en el que el aumento de la población desempleada ha sido una de las peores consecuencias de la crisis.

### 6.1 Las personas en Bancaja

(4.8)

La gestión de los recursos humanos en Bancaja tiene como objetivos consolidar el empleo, garantizar la igualdad de oportunidades, la salud y seguridad en el trabajo, la conciliación y la formación y promoción profesional

Las personas que trabajan en Bancaja forman parte de la identidad y cultura corporativa, del modelo de gestión, de los compromisos voluntarios asumidos públicamente y de una de las áreas de mayor trascendencia interna en el modelo de responsabilidad empresarial, definido para posibilitar el cumplimiento de las expectativas sociales, propia del equipo humano.

#### DIMENSIÓN (2.8)(LA1)(LA2)

|                         |                               |                           |
|-------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 5.996<br>empleados      | 99%<br>empleo fijo            | 43%<br>mujeres            |
| + 88<br>puestos creados | 202.460<br>horas de formación | 22%<br>mujeres directivas |

Fuente: indicador LA1 (Anexo III)

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS (EC7)(LA1)(LA2)(LA10)(LA13)

Bancaja establece relaciones sólidas y duraderas con su equipo humano ya que sus empleados son el activo más importante.

Las políticas de Bancaja van dirigidas a:

- **consolidar el empleo**, a través de la contratación fija y la promoción y desarrollo profesional. En este sentido, el 98,88% de los empleados de Bancaja tenían contrato laboral fijo, y durante el año 2008 se produjo una creación de empleo neta de 88 puestos de trabajo, alcanzándose la cifra de 5.996 empleados en Bancaja;
- **garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación**. La plantilla de Bancaja estaba formada por 57,1% de hombres y 42,9% de mujeres. Desde la puesta en marcha del *Compromiso Interno*, se ha pasado del 14% al 22% de mujeres que ocupan puestos de dirección. En el ámbito del proyecto de integración de personas con discapacidad, se incorporaron 6 personas en 2008;
- **facilitar la conciliación de la vida personal con la profesional**. Las medidas existentes han sido reforzadas a través de compromisos internos específicos y difundidas entre el personal. Durante 2008 1.918 empleados se beneficiaron de alguno de ellos y se concedieron 5.551 ayudas;
- **garantizar la salud y seguridad en el trabajo**. Se continuó con el diseño y aplicación de políticas en esta materia, lo que permitió conseguir la reducción de los índices de siniestrabilidad;
- **ofrecer distintas vías para la formación del personal**, como uno de los elementos fundamentales que facilitan el desarrollo y la promoción profesional. En el 2008, las horas de formación alcanzaron un total de 202.460, con una media por asistente de 3,9 horas.

Las nuevas incorporaciones durante el ejercicio ascendieron a 405, de las que el 97,12% se produjo en España.

Los ejes principales de las políticas y prácticas aplicados por Bancaja en la gestión de recursos humanos, se describen en los [enfoques de la dirección](#) publicados en el apartado de información corporativa de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

## RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES (3.9)(4.16)(4.17)(LA4)

La totalidad de los empleados de Bancaja en plantilla en España está cubierta por el convenio colectivo de Cajas de Ahorros.

Con el objetivo de detectar las inquietudes del equipo humano y en cumplimiento del compromiso interno número 10 (“Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora”), anualmente se realiza una encuesta de clima laboral entre los empleados, con la colaboración de una consultora externa.

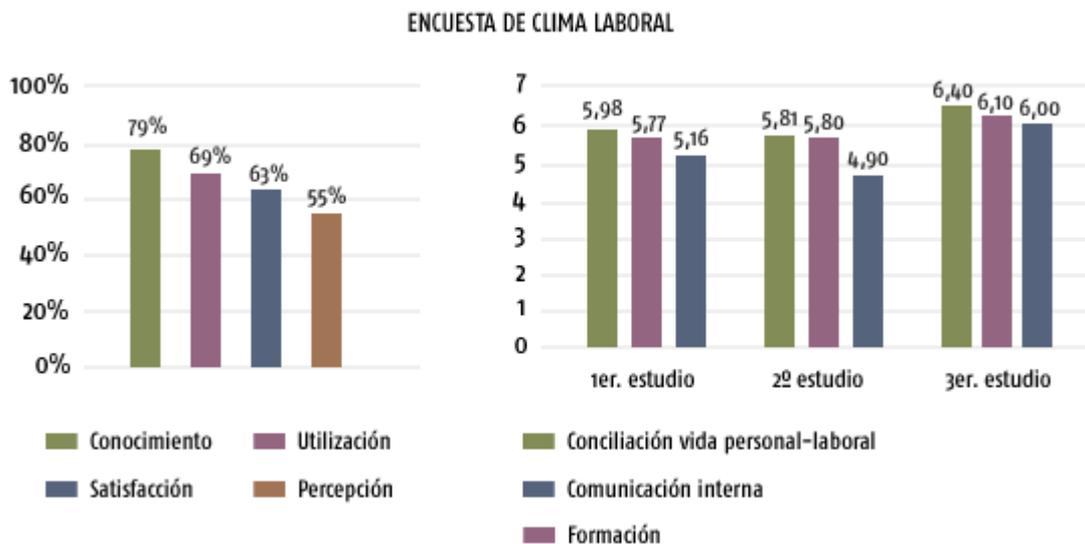
(Compromiso 2008) En el marco de los dos proyectos desarrollados en 2008, Plan de igualdad y certificación en Empresa Familiarmente Responsable que se explican más adelante, y con objeto de profundizar en la percepción existente en la organización en materia de conciliación e igualdad de oportunidades, se realizó la encuesta de clima.

Los objetivos básicos, en la tercera edición del estudio, fueron:

- medir la percepción de los empleados en materias de igualdad de oportunidades y conciliación;
- medir el impacto de las medidas de conciliación existentes, su conocimiento, utilización, y grado de satisfacción;
- fortalecer la cultura de participación en la organización y la mejora continua que se expresa en las acciones de mejora derivadas de las encuestas anteriores y las que se implantarán en el ejercicio 2009.

Tal y como propusieron los empleados en la encuesta del año 2006, la encuesta se realizó en el mes de octubre para facilitar la participación, que este año aumentó hasta el 37,1%.

Los principales resultados de la encuesta reflejaron el grado de conocimiento, utilización y satisfacción respecto las medidas de conciliación e igualdad existentes en Bancaja, así como el grado de percepción o sensibilidad que existe en la organización respecto a estas materias, siendo las valoraciones:



En cuanto a los factores que se miden en evolución respecto a otras ediciones de clima anteriores, como son Conciliación, Comunicación Interna y Formación, se destaca el incremento positivo de su valoración.

Estos resultados se comunicaron a todos los empleados, mediante publicación en Intranet, y servirán de base para la propuesta de acciones de mejora de la encuesta de clima por parte del Grupo de Mejora, constituido al efecto por empleados de distintos ámbitos de la organización, con cuyo informe de conclusiones se propondrá el plan de actuación para su implantación en el año 2009.

 Bancaja figura por segundo año consecutivo en el puesto número 17 del ranking Merco Personas, de las mejores empresas para trabajar

## ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS Y RESPUESTA DE BANCAJA (4.16)(4.17)

Los mecanismos de diálogo con los empleados, más destacables para conocer su opinión sobre las múltiples acciones desarrolladas por Bancaja en beneficio del empleado, son sin duda, las encuestas de clima laboral, el Canal de Ideas y la Oficina de atención al empleado.

**Encuestas de clima laboral:** permite conocer la opinión sobre el clima laboral y evaluar la eficacia de los planes de mejora desarrollados.

| Qué temas preocupan  | Respuesta de Bancaja   |
|--|--|
| Profundizar en la percepción existente en la organización en materia de conciliación e igualdad de oportunidades.                            | Con objeto de profundizar en las áreas de conciliación e igualdad de oportunidades, la edición de la encuesta de clima de 2008 se centró en conocer el grado de conocimiento, utilización, satisfacción y percepción interna, en los dos ámbitos anteriores. Los resultados obtenidos se han descrito en el apartado precedente. |
| Identificar los factores con mayores índices de satisfacción susceptibles de actuar como principales fortalezas sociales de la organización. |  |
| Detectar aquellos aspectos o circunstancias que actualmente se traducen en posibles fuentes de insatisfacción.                               | Las conclusiones derivadas del estudio anterior, así como del diagnóstico demográfico en igualdad, serán la base para las mejoras a implantar en 2009 (principales resultados de la encuesta, mostrados en apartado anterior).   |

**Canal de Ideas:** se proponen acciones que mejoren la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos.

| Qué temas preocupan  | Respuesta de Bancaja  |
|--|---|
| Mejoras de la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, o de su operatoria | En 2008 fueron analizadas 323 de 2.527 recibidas. Desde su puesta en funcionamiento en 2006, se han implantado 195.<br>TOP 80: Desde el origen del sistema, de las 80 mejores ideas, votadas por todos los empleados en Intranet, 43 ya han sido implantadas. De las 30 restantes, 18 estaban en curso de implantación. |

**Oficina de atención al empleado:** conocer y atender los asuntos laborales de mayor interés.

| Qué temas preocupan                                       | Respuesta de Bancaja  |
|---|---|
| Respuesta rápida y personalizada en un máximo de 48 horas | Atendidas 9.361 consultas, con un tiempo medio de respuesta de 6,4 horas, reduciendo el tiempo del año 2007 que era de 9,4 horas.<br>Publicadas en Intranet las consultas más frecuentes. |

## MANTENER LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS A TRAVÉS DE LOS CANALES EXISTENTES (4.16)(4.17)

(Compromiso 2008) Además de los mecanismos de diálogo descritos en apartado 3.2 de este informe, en 2008 se reforzaron los siguientes canales de comunicación:

- Foros por colectivos: a través de la publicación periódica del “Tema del Mes”. En el 2008 se publicaron dos temas: “Bancaja, sus empleados y el medio ambiente” y “Defiéndete de la morosidad”.
- Actualización del Programa de conciliación en Bancaja disponible en la Intranet.
- Ideas 2008: se han incorporado novedades en este canal, de forma que las ideas aportadas por los empleados son públicas, permitiendo la aportación de mejoras de otros empleados, y sometidas a valoración corporativa.

Con esta medida, se asegura que las ideas sobre las que se trabajan impactan de forma general a la organización, maximizando el beneficio a los esfuerzos y recursos invertidos para su desarrollo e implantación. En 2008 se superó la cifra de 10.000 ideas recibidas.

De manera cuatrimestral, se seleccionan las 10 mejores ideas para la elección, por parte de todos los empleados de la mejor, con la consiguiente difusión de la idea premiada y el empleado ganador, estando dotado con 3.000 euros cada premio cuatrimestral, aquellas que obtienen un mayor número de adhesiones. Como novedad este premio considera además las colaboraciones de otros empleados, que hayan contribuido a mejorar la idea original.

En el ejercicio 2008 se registró una participación de 12.947 valoraciones sobre 3.057 propuestas.

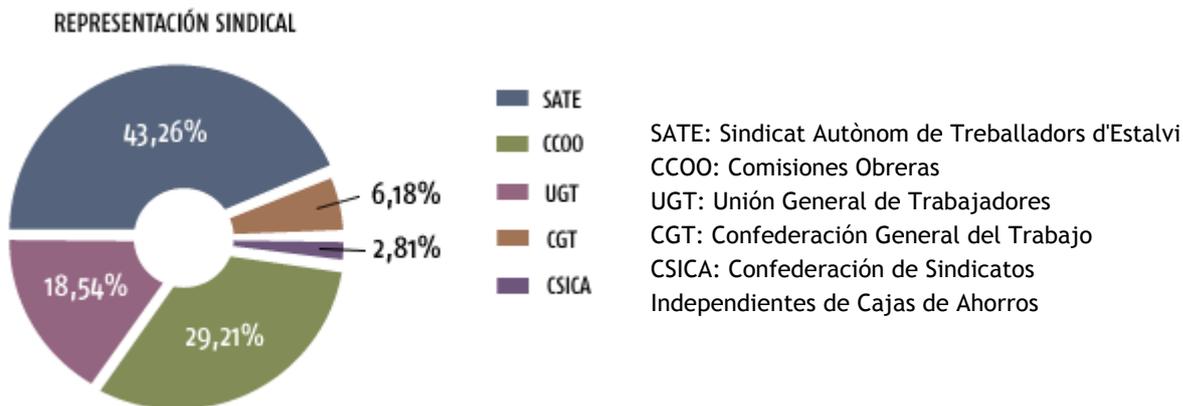
### SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (LA8)

Después de la implantación de un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, y la correspondiente auditoría en 2007, se obtuvo la certificación OHSAS 18001:1999 para los Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales, en enero de 2008. La auditoría de revisión de mantenimiento de esta especificación llevada a cabo en diciembre de 2008 fue superada con éxito.

Durante el último trimestre del 2008 se elaboró un procedimiento de evaluación, formación y prevención para el riesgo por atraco que, tras la última sentencia del Tribunal Supremo, adquiere la consideración de riesgo laboral.

### REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (4.4)(HR5)

Tras las elecciones sindicales parciales celebradas en el año 2008, para ajustar la representación al aumento de plantilla desde el 2006, el número de representantes de los trabajadores es de 178, distribuidos de la siguiente forma:



Los pactos de empresa más relevantes suscritos entre Bancaja y las Secciones Sindicales en el ejercicio 2008, para armonizar los intereses de la Entidad y los de sus profesionales fueron:

- Pacto de 3 de enero de 2008, sobre permiso retribuido Curso de Asesoría Financiera.
- Pacto de 3 de enero de 2008, sobre Orfandad y Comisiones de Gestión y Depositaria.
- Pacto de 20 de junio de 2008 sobre Plus de caja y faltantes, Gerentes/Subdirectores.
- Pacto de 21 de julio de 2008, sobre Comisión de Formación.

## 6.2 Desarrollo personal y profesional

(4.8)

### COMPROMISO INTERNO (4.16)(4.17)

El cuidado de las personas es una premisa que debe estar presente en todas las relaciones que mantiene la Entidad. Por ello, al igual que existe un compromiso de Bancaja con los clientes, hay un compromiso con el empleado que se materializa en el denominado [Compromiso Interno](#).

En mayo del 2005, la Entidad asumió 12 compromisos concretos con todos y cada uno de sus empleados pensados para beneficiarles, mejorar la comunicación y el equilibrio y hacer así tangible el cambio cultural y de estilo de gestión.

Desde esa fecha se fueron incorporando nuevos compromisos, llegando a los 17 actuales. De supervisar su cumplimiento se ocupa un grupo de empleados que se renueva anualmente y Bancaja informa a todo su equipo a través de la Intranet corporativa y, a la sociedad en general, a través de los balances, que se publican anualmente como parte de esta memoria.

### CONCILIACIÓN (4.12)

A través del *Compromiso Interno* con sus empleados, se contribuye de forma muy destacable al cuidado de la conciliación de vida laboral y familiar, con concesiones de permisos retribuidos y condiciones de flexibilidad, que luego se detallan.

Además de las excedencias, permisos y reducciones de jornada descritos en los [enfoques de la dirección](#), publicados en la web de la Entidad, Bancaja ofrece a sus empleados otros beneficios sociales:

- compensación en tiempo libre de horas realizadas por encima de la jornada ordinaria por necesidades del servicio;
- subvenciones de libros y matrículas para estudios universitarios y postgrado, cursos de idiomas en el extranjero y estudio de lenguas oficiales autonómicas;
- Plan Familia, acciones de apoyo a los familiares con discapacidad de empleados;
- dispositivos tecnológicos como *blackberry*, portátiles con conexión de teletrabajo, para determinados colectivos de empleados;
- seguro de asistencia médica privada, con cobertura para todos los empleados.

En este aspecto, y de forma ampliamente complementada a través del *Compromiso Interno* con los empleados, se contribuye de forma muy destacable a la conciliación entre la vida laboral y familiar, con concesiones de permisos retribuidos y condiciones de flexibilidad, que se detallan en apartado 6.3.

| Ayudas  | 2008                    |                  |                    | 2007                    |                  |                    |
|---|-------------------------|------------------|--------------------|-------------------------|------------------|--------------------|
|   | Número de beneficiarios | Número de ayudas | Aportación Bancaja | Número de beneficiarios | Número de ayudas | Aportación Bancaja |
| Aportaciones a primas de la Mutualidad de Previsión Social de empleados | 1.901                   | --               | 729                | 1.939                   | --               | 748                |
| Primas de seguros de vida   | 1.300                   | --               | 23                 | 1.324                   | --               | 21                 |
| Ayuda de guardería  | 662                     | 705              | 514                | 626                     | 662              | 357                |
| Ayuda formación de hijos  | 2.865                   | 4.792            | 2.266              | 2.865                   | 4.834            | 2.169              |
| Seguro Médico <sup>(1)</sup>  | 5.452                   | --               | 1.760              | 5.154                   | --               | 331                |
| Ayuda para educación especial   | 52                      | 54               | 162                | 49                      | 50               | 149                |
| Excedencias   | 53                      | --               | --                 | 52                      | --               | --                 |
| Reducción de jornada  | 15                      | --               | --                 | 18                      | --               | --                 |
| Otros permisos retribuidos <sup>(2)</sup>                               | 2.485                   | --               | --                 | 2.930                   | --               | --                 |
| <b>TOTAL</b>  | <b>14.785</b>           | <b>5.551</b>     | <b>5.454</b>       | <b>14.957</b>           | <b>5.546</b>     | <b>3.775</b>       |

Aportación en miles de euros

(1) Beneficio reconocido para toda la plantilla en virtud de Pacto de empresa desde octubre 2007.

(2) Se incluyen en 2008 el permiso reglamentario (2.234), el permiso por hospitalización de familiar del *Compromiso Interno* 6 (148), el permiso por cuidado de hijos del *Compromiso Interno* 13 (92), y el permiso para acción de voluntariado (11) concedidos en 2008, siendo un empleado con varios permisos.

Destacar que en 2008 se obtuvo el certificado de **Empresa Familiarmente Responsable** (Certificación EFR<sup>®</sup>), con el propósito de optimizar la calidad de vida de las personas que trabajan en la organización, alcanzar un óptimo equilibrio en las relaciones empleado-empresa, y a la vez que mejorar la eficiencia de la misma. El objetivo de este certificado es incentivar a las empresas a incorporar un modelo de gestión de conciliación, forma parte de la responsabilidad social y se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar-personal y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos.

## FORMACIÓN, EDUCACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL (FS15)

| Cifras principales en formación               | 2008    | 2007    |
|---|---------|---------|
| Inversión total en formación (miles de euros) | 9.744   | 9.926   |
| Acciones formativas                           | 358     | 330     |
| Número de asistentes                          | 51.766  | 65.417  |
| Número de horas                               | 202.460 | 268.532 |
| Número asistentes/plantilla media             | 8,6     | 11,4    |
| Número horas/plantilla media                  | 33,6    | 46,7    |
| Media de horas por asistente                  | 3,9     | 4,1     |

Ser eficaz en las acciones formativas y ampliar y compartir el conocimiento, son objetivos básicos para Bancaja.

- Los empleados sin experiencia previa en Bancaja realizan un programa específico de formación en el que se incluye un **curso de acogida**, donde se dan a conocer los aspectos más relevantes de Bancaja y del Grupo, incidiendo en materias tales como la prevención del fraude y la corrupción.
- La **Plataforma de Aprendizaje y Tutorización on-line** de Bancaja es el portal para la formación personalizada de toda la plantilla. Disponía al cierre de 2008 de 291 horas lectivas repartidas en 82 acciones formativas, además de la colección de manuales *on-line*; 87 horas de unidades prácticas **exclusivas** en itinerarios (grupo de recursos dispuestos en un aula, cuyos contenidos tienen una duración predeterminada); así como aulas virtuales complementarias a acciones formativas presenciales. Durante el 2008 se han realizado importantes mejoras en la plataforma de aprendizaje *on-line*, con el objeto de facilitar el uso y ampliar las funcionalidades, y se pusieron en marcha 13 nuevos cursos y 11 actualizaciones.

- Se impartieron cursos de **formación presencial** por 1.046 formadores internos y 35 externos. Además, se continuó con el programa “oficinas tutoras”, dirigido a empleados de servicios centrales que se incorporan a la red y nuevos directores y gerentes de procedencia externa.

Como proyectos importantes durante este periodo, cabe destacar el curso de habilidades comerciales y técnicas de ventas, que se desarrolló durante el primer trimestre del año, donde participaron 2.761 asistentes; y el curso “Emisiones Bancaja. Productos Mifid”, por el que pasaron 2.579 empleados de oficina durante el segundo y tercer trimestre del año.

Existen programas específicos para dos tipos de colectivos:

- programas de desarrollo profesional para empleados con evaluación de desempeño superior, en los que participaron durante 2008, 273 empleados;
- programa de formación 2008/2009 sobre mercados y productos financieros encaminado a dar cobertura a la orientación que establece la MiFID, en el que fueron matriculados 224 empleados de banca personal y subdirectores.

Todos los empleados de Bancaja tienen acceso, a través del modelo de gestión disponible en la Intranet corporativa, a las condiciones que se consideran idóneas para acceder a puestos de mayor responsabilidad, en cuanto a experiencia previa, puestos de procedencia y conocimientos requeridos. En las ofertas de puestos vacantes, se inscribieron, tanto en 2007 como en 2008, 162 empleados.

| Promoción interna           | 2008 | 2007 |
|-----------------------------|------|------|
| Promociones de empleados    | 312  | 405  |
| Ascensos                    | 310  | --   |
| Ofertas de puestos vacantes | 11   | 40   |

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (HR4)(FS14)

Bancaja utiliza únicamente indicadores de discapacidad y nacionalidad en los procedimientos de registro de empleados.

(Compromiso 2008) Atendiendo al compromiso asumido por la Entidad en el ejercicio anterior (“estudio de medidas encaminadas a la integración en Bancaja de personas con minusvalía”), en el año 2007 se presentó ante el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales la solicitud de declaración de excepcionalidad y la adopción de las medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

En el año 2008, Bancaja ha obtenido el **certificado de excepcionalidad** y adoptó medidas alternativas para cumplir con la ley de integración social del minusválido (LISMI).

Se incorporaron en 2008 6 personas con discapacidad y 7 casos internos que obtuvieron el certificado de discapacidad. Estas incorporaciones son fruto del acuerdo entre Bancaja y la Fundación Adecco para la integración socio-laboral de personas discapacitadas.

Asimismo, fruto de este acuerdo se llevaron a cabo otras acciones de sensibilización encaminadas a la integración social de las personas. Bancaja participó en la II Feria de Empleo y Discapacidad de Madrid, celebrada los días 24 y 25 de Noviembre de 2008.

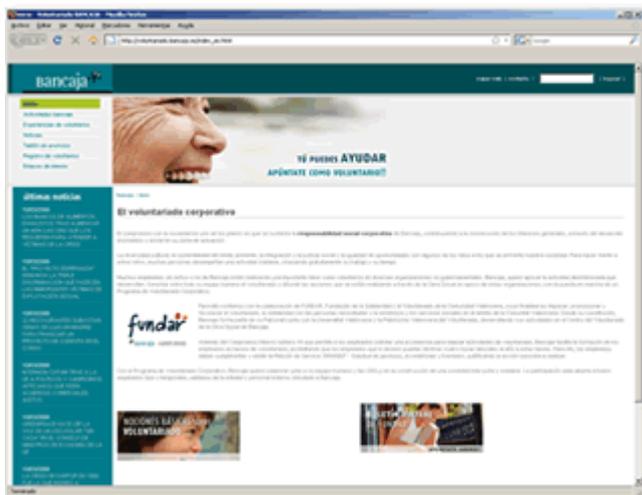
En diciembre, se celebró en la Fundación Bancaja una jornada de puertas abiertas dirigida al ámbito empresarial “Empleo y Discapacidad”, en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa.

Todos los empleados tienen a su disposición el apartado de la Intranet corporativa: “Bancaja y la Discapacidad”, en el cual se encuentra información acerca de los proyectos relevantes que se están llevando a cabo y todo lo relativo a los trámites necesarios para obtener el certificado, así como teléfonos de contacto para poder asesorar e informar.

Tanto en 2007 como en 2008, no se detectó en el Grupo ningún caso de discriminación. En ambos ejercicios, tampoco se trasladaron al Comité del Código de Conducta de Bancaja cuestiones relacionadas con discriminación.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO (4.12)

El programa iniciado en 2007, tiene por objetivo apoyar y promover las actividades de voluntariado entre todo el personal de la Entidad, y difundir internamente los proyectos que desarrollan las Fundaciones de Bancaja y las distintas ONG existentes en España. En definitiva, crear y sostener un canal de participación para que éstos brinden su tiempo, capacidades y talentos a diferentes causas sociales.



Para hacer llegar el Programa de Voluntariado Corporativo a todos los empleados y jubilados de la Entidad, se creó la web <http://voluntariado.bancaja.es>, accesible desde la propia web de Bancaja.

Esta iniciativa se reforzó con el compromiso interno número 16, que permite a los empleados solicitar una excedencia para realizar actividades de voluntariado, además de facilitar la formación y colaboración en tareas de voluntariado con cuatro horas laborales al año que el empleado puede utilizar a su elección. Un total de 11 empleados se acogieron en 2008 al permiso de 4 horas para colaborar en acciones de voluntariado con ONG o asociación,

con un total de 39,5 horas destinadas a este fin. En 2007 el número de empleados que se acogió a este permiso ascendió a 12.

Durante 2008, se propusieron varias actividades dirigidas a los empleados, entre ellas, su participación como voluntarios en Casa de la Caridad de Valencia; impartiendo clases de informática y comercial con la Fundación Ceimigra; o como monitores en los talleres didácticos de *Picasso con los Mayores*. También se han realizado colaboraciones puntuales de solidaridad en emergencias con Cruz Roja Española y Casa de la Caridad de Valencia, recaudando entre todos los empleados un total de 27 mil euros.

También se efectuaron 2 jornadas de voluntariado forestal en el que participaron 58 empleados, realizando tareas de limpieza, plantación de árboles y podas.

(Compromiso 2008) En 2008 se realizó la primera Convocatoria de Proyectos Sociales, que ha hecho posible que los empleados presentasen los proyectos de las asociaciones en las que vienen colaborando como voluntarios.

Con la I Convocatoria de Proyectos Sociales se ha pretendido fomentar y premiar, en forma de colaboración con las entidades a las que pertenecen, la participación de empleados en actuaciones solidarias en el ámbito de lo social, apoyando y promoviendo la acción solidaria y voluntaria entre el personal de la entidad. Un total de 2.178 empleados, el 35% de la plantilla, participaron en la votación de los proyectos presentados en la presente convocatoria, a través de la cual se determinó conceder siete ayudas, de entre los dieciocho proyectos que se presentaron, que recibieron un total de 60 mil euros de ayuda.

### APOYO AL PROCESO DE PREJUBILACIÓN Y JUBILACIÓN (EC3)

Como complemento a la jubilación total o parcial y a la prejubilación, Bancaja ofrece un plan definido de sistema de empleo, acogido a la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones. Se trata de un sistema de aportación definida en el que la prestación que se percibe en la jubilación coincide con los derechos consolidados acumulados en el Plan de Empleo. El fondo independiente creado no recibe aportaciones de los partícipes. Bancaja realiza una aportación anual por empleado o empleada del 105% del sueldo base mensual que en cada momento se perciba. Al personal prejubilado y jubilado total o parcialmente, se le ofrecen también otros beneficios complementarios:

- se mantiene la ayuda de formación de hijos, aplicando los mismos criterios que a la plantilla en activo;
- tienen condiciones preferenciales en productos que Bancaja pone a su disposición;
- en las jubilaciones parciales, por la condición de activo parcial que esta modalidad contractual tiene, existen beneficios económicos adicionales, como el seguro médico y las aportaciones que Bancaja realiza al sistema de empleo antes mencionado.

## 6.3 Balance del compromiso con los empleados

(4.17)

| A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2008   | QUÉ HEMOS HECHO   | DETALLE EN                          |
|---|---|-------------------------------------|
| Desarrollar nuevos compromisos con los empleados.   |  | Apartado siguiente                  |
| Seguir cumpliendo e informando sobre el <i>Compromiso Interno</i> .                         |  | Apartado siguiente                  |
| Nuevas acciones de mejora como consecuencia de la 3ª encuesta de clima laboral.             |  | Capítulo <a href="#">6.1</a> (2009) |
| Mantener la participación de los empleados a través de los canales existentes.              |  | Capítulo <a href="#">6.1</a>        |
| Apoyar los proyectos de las ONG en las que participan los empleados.                        |  | En esta misma página                |
| Aplicación de medidas encaminadas a la integración social de discapacitados.                |  | Capítulo <a href="#">6.2</a>        |
| Continuar con los objetivos de formación permanente del personal en materia medioambiental. |  | Capítulo <a href="#">8.2</a>        |



Compromiso cumplido al 100%.



Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).



Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).

### DESARROLLAR NUEVOS COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS

De forma equivalente a *El Compromiso Bancaja* con los clientes, durante 2008 no se incorporaron nuevos compromisos, pero se han mantenido plenamente vigentes los 17 puntos del *Compromiso Interno*, que, asumidos de forma totalmente voluntaria por parte de la Entidad, pretenden motivar y beneficiar a los empleados, propiciando el equilibrio y la mejora de las relaciones.

## SEGUIR CUMPLIENDO E INFORMANDO SOBRE EL COMPROMISO INTERNO (LA5)

El cumplimiento del compromiso, evaluado por un grupo de empleados, se comunica y difunde íntegramente en la Intranet de Bancaja. La evaluación completa de los diecisiete puntos del compromiso al cierre del ejercicio 2008 ha sido la siguiente:

| Nº Compromiso  | Casos de aplicación   | Incumplimientos  | Observaciones  |
|--|---|------------------|--|
| 1 Tus consultas tienen una ventanilla única.   | 9.361   | 0                | Consultas más frecuentes: préstamos (35%)<br>Tiempo medio de respuesta: 6,4 horas (2007: 9,4h) |
| 2 Te garantizamos dos años de permanencia en un mismo destino.   | 317   | 0                | --   |
| 3 Comunicamos los cambios de destino con 15 días de antelación.  | 1.354   | 0                | Mediante correo desencadenado por propuesta de acontecimiento                                  |
| 4 Incrementamos las mujeres directivas.  | A 31/12/2008: 22% Nº mujeres directivas (al inicio del compromiso 31/01/05= 142 y en 31/12/08= 282)   |                  |  |
| 5 Pagamos la reparación de tu coche.   | 44  | 0                | Descenso de accidentes en 2008: -38%   |
| 6 Permiso de 15 días por hospitalización de familiares.  | 148   | 0                | Duración media del permiso: 4,3 días   |
| 7 No te convocamos a reuniones y formaciones educativas en vacaciones escolares.   | Cursos convocados en Semana santa, julio y agosto y Navidad: 0  | 0                | Sin empleados/as convocados en periodos de vacaciones escolares                                |
| 8 La evaluación sólo tiene consecuencias positivas.  | Evaluaciones con calificación 3 en 2008: 114  |                  |  |
| 9 Los nuevos empleados tienen 80 horas de formación.   | Ingresados de enero a diciembre'07: 513   | 1 <sup>(1)</sup> | 2007: el 80% supera el programa de 80h.<br>2008: 95% supera el programa de 80h.                |
| 10 Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora.  | Encuesta de Clima Laboral realizada en octubre de 2008: Conciliación e Igualdad   |                  |  |
| 11 Creamos nuevos canales de comunicación entre empleados.   | Foros: 560 comentarios  |                  |  |
| 12 Los empleados controlan el cumplimiento del <i>Compromiso Interno</i> .   | Realizadas dos sesiones de seguimiento con el grupo de trabajo y publicadas las actas en intranet   |                  |  |
| 13 Permiso de dos horas para el cuidado de tus hijos.  | 92  | 0                | 10.720 días con reducción horaria. Incremento en número de casos respecto 2007: 23%            |
| 14 Tienes condiciones ventajosas en otras empresas.  | 54 acuerdos con: abogados, agencias de viajes, alimentación, aparcamientos, automóviles, bodegas, spas, centros deportivos y residenciales, electrodomésticos, escuelas infantiles, grandes superficies, informática, inmobiliarias, moda, ocio, papelería, salud y medicina estética |                  |  |
| 15 Aplazamos gratis los préstamos de empleado durante 6 meses, por fallecimiento, divorcio o separación de la pareja.    | 6   | 0                | 6 empleados acogidos<br>11 operaciones aplazadas   |
| 16 Excedencia de hasta un año con reserva de puesto de trabajo con fines solidarios.                                     | 0   | 0                | Sin peticiones   |
| 17 Preferencia en petición de traslado por hijos con minusvalía, pareja o padres en situación de dependencia a tu cargo. | 1   | 0                | Una persona trasladada   |

(1) Se produjo un incumplimiento: no se convoca a un empleado en el primer año

Como conclusión, cabe destacar el aumento respecto al año anterior de los casos de aplicación del compromiso, alcanzando los 12.395 casos entre todos los empleados de la Entidad, frente a los 11.980 registrados en 2007. En este ejercicio, se produjo un incumplimiento en el compromiso número 9, debido a que no se convocó al programa formativo completo durante el primer año en Bancaja a un empleado.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas con este capítulo:

[Compromiso Interno](#)  
[Modelo de gestión](#)  
[Voluntariado corporativo](#)

[Código de conducta de los empleados](#)  
[Enfoques de Gestión](#)

Bancaja 



## **7. El compromiso social de Bancaja**



## EL COMPROMISO SOCIAL DE BANCAJA

### Avances más destacables en 2008

- 83 millones de euros aportados a la Obra Social (15,3 % de aumento respecto a 2007);
- incremento de los programas de formación y empleo dirigidos a jóvenes en todo el ámbito nacional;
- refuerzo de las acciones de cooperación y codesarrollo;
- iniciativas destinadas a favorecer a los más desfavorecidos frente a la crisis;
- apoyo al autoempleo de las personas emprendedoras que atraviesan dificultades con una línea de 500 mil euros;
- consolidación de actuaciones culturales de amplia repercusión nacional;
- importantes reconocimientos externos.

### 7.1 El compromiso social

(1.2)(2.5)(2.6)(4.8)(EC1)(SO1)(FS5)

**Bancaja genera nuevas oportunidades para la sociedad a través de las aportaciones que realiza a la Obra Social**

#### DIMENSIÓN (2.8)

|  |                             |                                     |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|
| <b>83 millones €</b><br>destinados a Obra Social | <b>3.783</b><br>actividades | <b>+ 5.000.000</b><br>beneficiarios |
| <b>+ 15%</b><br>respecto a 2007                  | <b>91</b><br>centros        | <b>100%</b><br>cobertura nacional   |

La naturaleza fundacional de Bancaja, como caja de ahorros, y su carácter benéfico-social, implican que la Entidad, desde sus orígenes, persigue como único y exclusivo objetivo contribuir a los intereses generales y al desarrollo económico y social de las personas y sociedades con las que se relaciona por su ámbito de actuación.

Bancaja, para cumplir dicho fin, desarrolla permanentemente acciones que contribuyan a la mejora de la calidad de vida y al progreso cultural y social de su zona de influencia, a través de su Obra Social. En cumplimiento de este compromiso social, realiza actividades de fomento de la solidaridad, de programas de formación y creación de empleo y de progreso cultural.

Bancaja programa y gestiona su obra social principalmente a través de la Fundación Bancaja y la Fundación Caja Castellón, las cuales, para alcanzar sus fines, actúan directamente o junto a otras entidades.

| Entidad gestora          | 2008          | 2007          | % Variación (08-07) |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------------|
| Fundación Caja Castellón | 6.741         | 6.507         | 3,60%               |
| Fundación Bancaja        | 60.859        | 51.993        | 17,10%              |
| Bancaja                  | 15.400        | 13.500        | 14,10%              |
| <b>DOTACIÓN TOTAL</b>    | <b>83.000</b> | <b>72.000</b> | <b>15,30%</b>       |

Importes en miles de euros.

La distribución del presupuesto realizado por la Obra Social en el ejercicio 2008 y la evolución registrada respecto a 2007, son los siguientes:

| Áreas sociales                 | 2008                |                   |                       | 2007                |                   |                       |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
|                                | Recursos destinados | Número de centros | Número de actividades | Recursos destinados | Número de centros | Número de actividades |
| Cultura                        | 30.727              | 27                | 1.229                 | 28.219              | 27                | 1.199                 |
| Tiempo libre                   | 3.728               | 10                | 580                   | 3.026               | 10                | 580                   |
| Asistencia social              | 23.846              | 39                | 1.181                 | 15.097              | 37                | 1.414                 |
| Sanidad                        | 413                 | 1                 | 8                     | 208                 | 1                 | 3                     |
| Educación                      | 15.234              | 8                 | 463                   | 11.376              | 7                 | 359                   |
| Investigación y desarrollo     | 8.993               | 2                 | 232                   | 12.702              | 2                 | 169                   |
| Patrimonio histórico-artístico | 585                 | 0                 | 32                    | 2.539               | --                | 34                    |
| Medio ambiente natural         | 679                 | 4                 | 58                    | 781                 | 4                 | 51                    |
| <b>TOTAL REALIZADO</b>         | <b>84.205</b>       | <b>91</b>         | <b>3.783</b>          | <b>73.948</b>       | <b>88</b>         | <b>3.809</b>          |

Recursos destinados en miles de euros.

La atención de las demandas sociales y la eficiencia en la gestión de los recursos son los criterios principales aplicados en la administración de los excedentes dedicados a la Obra Social. Bancaja, durante el 2008, destinó un 15% más a Obra Social respecto al 2007, mostrando así su fuerte compromiso con los ciudadanos.

El Plan estratégico de la Obra Social 2005-2007 continúa vigente después de que se le diera continuidad por dos años más, dadas las incertidumbres socioeconómicas existentes. En 2008, las actividades se agruparon en tres sectores: **juventud, desarrollo social y cultura**, reuniendo el resto de actividades no incluidas en los anteriores en otras actuaciones. El primero de los sectores incluye acciones que potencian la movilidad internacional de universitarios, la emprendeduría y la participación en materia de acción social, deporte y ocio; el segundo, desarrollo social, se centra principalmente en los colectivos de nuevos ciudadanos (con diversas actuaciones enmarcadas en el Plan de Apoyo a una Sociedad Intercultural, cuyo objetivo es la integración de inmigrantes y la sensibilización social ante este fenómeno), y tercera edad, con la realización de talleres permanentes en el propio Centro Cultural Bancaja. Además este sector incluye las convocatorias de ayudas a entidades que realicen actividades sociales en nuestro país y en otros en vías de desarrollo. Por último, no hay que olvidar la promoción, de distintos premios entre otras actividades, en el ámbito cultural, así como la inversión en arte y cultura, investigación, medioambiente y sanidad.

En los [enfoques de gestión](#) del apartado de información corporativa publicado en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), se describen las políticas establecidas por Bancaja en sus relaciones con la comunidad.

En el capítulo 7.6, se relacionan con detalle las magnitudes más relevantes de las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de los objetivos.

## ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS Y RESPUESTA DE BANCAJA (4.17)

A través del mecanismo de diálogo *Tracking* de marca a líderes de opinión, Bancaja evalúa también la reputación de marca mediante la percepción y eficacia de la comunicación de su Obra Social.

| Qué temas preocupan          | Respuesta de Bancaja   |
|------------------------------|--|
| Valoración de la Obra Social | <p>En 2008 se incrementó notablemente la visibilidad de las actividades de la Obra Benéfico Social de Bancaja, orientando la comunicación a través de medios masivos para alcanzar al público objetivo.</p> <p>Al mismo tiempo, se desarrollaron actuaciones a través de los medios de comunicación (publicidad, convocatorias, notas de prensa), para elevar el conocimiento de las acciones más importantes, fundamentalmente en el terreno de los jóvenes, el desarrollo social y la cultura.</p> |

## 7.2 Programas de formación y empleo para jóvenes

(2.5)(4.8)(4.12)(4.13)(4.17)(SO1)(FS5)

### FORMACIÓN

Para seguir favoreciendo la movilidad internacional entre los estudiantes universitarios, se firmaron nuevos convenios con distintas universidades del territorio nacional y se dió continuidad a los ya existentes, dentro del Programa de Becas Internacionales Bancaja. En total, 51 convenios que permiten a los estudiantes disfrutar de estancias en EEUU, Canadá, Australia, Latinoamérica, Japón, China y Europa, recibiendo formación complementaria en la universidad de destino y conociendo países en los que se están desarrollando importantes cambios económicos y sociales, experiencia muy importante en su desarrollo personal y profesional.

En 2008 se colaboró en tres programas apoyando la realización de prácticas laborales de recién graduados:

- Becas Bancaja Leonardo Adeit: dirigidas a recién graduados de todas las universidades españolas para la realización de prácticas en empresas del ámbito europeo, el programa se ha realizado en colaboración con la Fundación Universidad Empresa de Valencia - Adeit.
- Becas Bancaja Blasco Ibáñez: dirigidas a recién graduados de la Universidad Politécnica de Valencia para la realización de prácticas en empresas de Asia, EEUU y Canadá, América Latina, Pacífico, Oriente Medio, África y aquellos países europeos no incluidos en el ámbito Leonardo, y en caso de que la práctica se realice en una empresa española fuera de España.
- Becas Leonardo da Vinci Bancaja-UPV: dirigidas a recién graduados de la Universidad Politécnica de Valencia para la realización de prácticas en empresas de Europa (ámbito Leonardo).

Ayudas a la investigación en diferentes centros de I+D de reconocido prestigio: Fundación Centro de Investigación Príncipe Felipe, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Fundación Oftalmológica del Mediterráneo, así como las desarrolladas en los hospitales La Fe y Clínico Universitario, en Valencia, y en el Hospital General de Albacete, con el objetivo de estimular el desarrollo de una investigación clínica y biomédica de calidad, que tenga su traducción en la publicación de trabajos en revistas científicas con alto índice de impacto.

Otros proyectos en materia de formación para jóvenes:

- XI Premios Bancaja Proyectos Fin de Carrera: 131 becas concedidas a estudiantes para la realización de proyectos en empresas e instituciones, codirigidos por profesionales del entorno empresarial.
- Conservatorio Profesional de Música de Valencia: para la concesión de 60 becas Bancaja Seminario Internacional de Música de Valencia y dos premios en la primera edición del Concurso Camerístico.
- Becas para la realización del Master de Medicina y Cirugía Tropical de la Universitat de València, además del patrocinio del Master de Responsabilidad Social Corporativa en la Universidad Politécnica de Valencia.
- Talleres didácticos y visitas guiadas: Con el objetivo de difundir el arte y potenciar la creatividad, logrando que los particulares asimilen de forma más completa el contenido de las diversas exposiciones.

Además, se han desarrollado durante 2008 otros proyectos en materia de trabajo para jóvenes:

- Se ha continuado fomentando el espíritu emprendedor y la iniciativa empresarial de los jóvenes, aspecto importante y relevante en un contexto como el actual, con la convocatoria de Premios a proyectos empresariales innovadores, así como el apoyo a la línea de créditos Solución Financiera Emprendedores.
- Programa Becas Prácticas Laborales Cátedras Bancaja Jóvenes Emprendedores *Work and travel USA*. Las becas objeto de este programa han sido seleccionadas desde la óptica de la realización de unas prácticas laborales retribuidas, con la finalidad de que los estudiantes universitarios tengan la posibilidad de adquirir experiencia sobre el trabajo en el extranjero que les permita integrar en sus proyectos y experiencias pautas de organización y comportamiento laboral que enriquezcan su formación.
- Concurso de Simulación Empresarial, creación del juego *E-mprende* basado en un sistema de simulación de gestión empresarial, fomentado además el trabajo en equipo de futuros emprendedores.
- Ciclo de Conferencias Cátedras Bancaja Jóvenes Emprendedores. Las jornadas contaron con ponentes internacionales expertos en temas de emprendedurismo.
- Ciclo *Martes del Emprendedor*. Conferencias o seminarios sobre temas de emprendedores impartidas por conferenciantes de primer nivel en el ámbito empresarial.

## DEPORTE



de las sesiones de Educación Vial.

Este año se ha creó una línea denominada **Becas Deportivas Bancaja (BDB)**, cuya finalidad es que sus beneficiarios, estudiantes deportistas de élite que optan a conseguir una beca deportiva en una universidad americana, reciban una beca complementaria que les permita cubrir parte de los gastos de su primer viaje a la Universidad.

Además, se desarrolló el **Programa para el Fomento de la Educación Vial - Cuna de Campeones Bancaja**. Durante el año se realizaron diversas actuaciones con el fin de que los niños/as adquieran valores de comportamiento y mejoren su buena educación vial. En el marco del campeonato de Cuna de Campeones Bancaja -acción para el fomento del deporte base, promovida por Bancaja-, con actividades en fechas próximas a las mismas, participando alrededor de 300 niños en cada una

## Bancaja es la entidad pionera en la creación de las cátedras para jóvenes emprendedores

### • LA OBRA EMBLEMÁTICA - Programa Bancaja Jóvenes Emprendedores

A lo largo de 2008 se llevaron a cabo diversas actuaciones dentro del Programa Bancaja Jóvenes Emprendedores, para la puesta en marcha de proyectos empresariales y mejorar la formación de los jóvenes que desean desarrollar su actividad profesional en el mundo empresarial, siendo las más destacadas las que se indican a continuación:

- XIV edición Premios Bancaja Jóvenes Emprendedores, con el objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico, potenciar el espíritu emprendedor, incentivar la innovación y diversificación y apoyar las iniciativas empresariales de los jóvenes. En 2008, se presentaron 412 proyectos, para optar a los 40 premios que se establecían en sus tres categorías: para empresas de base tecnológica, empresas tradicionales y/o sociales y proyectos de empresas.
- También se desarrollaron Cursos de Formación para Jóvenes Emprendedores, a fin de que este colectivo pueda recibir una formación básica en las diferentes áreas de gestión empresarial, para completar su conocimiento y desarrollar su Plan de Empresa. Los cursos se realizan en dos modalidades: presenciales y *on-line*.
- Cátedras Bancaja Jóvenes Emprendedores, que pretenden impulsar el desarrollo del emprendedor y la creación de empresas desde las propias universidades. También ofrecen formación y fomentan la investigación de temas relacionados con el estudio del emprendedor. En total, 35 convenios con universidades de toda España con los que se fomenta el espíritu emprendedor y la vocación empresarial, respaldando las iniciativas emprendedoras y la generación de nuevos proyectos empresariales.
- Solución Financiera Emprendedores: se ha seguido apoyando el acceso a esta línea de créditos para ayudar a poner en marcha proyectos que incorporen elementos de desarrollo e innovación en el colectivo de emprendedores y que carecen de garantías patrimoniales o avales. Durante 2008 se aprobaron 18 proyectos.

### 7.3 Cooperación y codesarrollo

(2.5)(4.8)(4.12)(4.13)(4.17)(EC8)(SO1)(FS5)

#### PLAN DE APOYO PARA UNA SOCIEDAD INTERCULTURAL

El Plan de Apoyo para una Sociedad Intercultural (P.A.S.I.) se puso en marcha en 2001 con la finalidad de apoyar iniciativas tendentes a favorecer la convivencia social entre las personas de distintas razas y culturas, religiones y costumbres. Para ello, se llevan a cabo actividades propias y otras que se desarrollan a través de la continuidad del convenio de colaboración con la Fundación Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes (Ceimigra), con el fin de seguir aunando esfuerzos de acuerdo con las prioridades de cada institución.



CeiMigra tiene por objeto la información, formación y asesoramiento de la población inmigrante, y el co-desarrollo. Estos objetivos son coincidentes con los que persigue el P.A.S.I. de la Fundación Bancaja, ya en su séptimo año de actuación.

En 2007, se firmó un convenio para la cesión hasta el año 2015 de un inmueble en Alfafar (Valencia), propiedad de la Obra Social de Bancaja, para su utilización como Residencia de mediación y codesarrollo para estudiantes de países en vías de desarrollo que, mientras completan sus estudios de doctorado y másters, dedican sus capacidades al servicio de sus conciudadanos fomentando la interacción entre culturas.

Entre las actuaciones realizadas con CeiMigra destacan:

|   |  |
|---|--|
| Asesoramiento a inmigrantes                                 | En asuntos laborales y de Seguridad Social, extranjería y educación, familia, proyectos empresariales y autoempleo, proyectos de cooperación y codesarrollo y asociacionismo, así como la publicación de los materiales complementarios.   |
| Observatorio, estudios y publicaciones                      | Labor investigadora y de publicación del Observatorio Valenciano de las Migraciones. Convocatoria pública para la promoción de la investigación en el ámbito de las migraciones. Publicación de seis <i>Miradas sobre la Inmigración</i> , con el fin de analizar la información contenida en la Base de Datos del Observatorio.   |
| Formación para la mediación y la interculturalidad          | Cursos de formación para la mediación intercultural.   |
| Formación para la integración social y la inserción laboral | Cursos dirigidos a inmigrantes, a fin de proporcionarles tanto las herramientas lingüísticas que faciliten su integración social efectiva, como la cualificación profesional para desempeñar una ocupación concreta y adecuada a las necesidades del mercado de trabajo. A tal fin, se realizaron cursos de idiomas y de tecnologías de la información, así como la formación ocupacional no reglada dentro de los campos de atención a personas dependientes, hostelería/restauración y comercio. |
| Intermediación laboral                                      | Itinerarios personalizados para la búsqueda de empleo, intermediación laboral con empresas y talleres de introducción al autoempleo, búsqueda activa, habilidades sociales e introducción a derechos y obligaciones.   |
| Sensibilización   | Promoción de cuatro espacios de encuentro intercultural.   |
| Cooperación y codesarrollo                                  | Promoción del liderazgo comunitario a través de la coordinación y gestión de una red de residencias de estudiantes tanto en la Comunidad Valenciana como en los países de origen de las migraciones.   |
| Relaciones externas   | Actividades para la conexión con redes nacionales e internacionales que se ocupen de las migraciones, así como en la descentralización de aquellas actividades que se decidan acercar a los usuarios.  |

## El deporte como vía de integración social: Copa Bancaja Nuevos Ciudadanos

En la tercera edición de la competición deportiva que Bancaja dirige a los ciudadanos inmigrantes residentes en la Comunidad Valenciana, apoyando así al deporte como integración social de personas inmigrantes. Es la tercera edición de esta competición deportiva en la que han participado dieciséis selecciones de todo el mundo: Argelia, Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Ghana, Honduras, Marruecos, Perú, República Dominicana, Túnez, Pakistán, Senegal, Ucrania y Uruguay. La selección campeona fue Argentina.

### ACCIÓN SOCIAL

**Programa de Formación Bancaja para Gestores Sociales**, creado en 2008 para la formación básica en gestión de asociaciones para miembros de estas instituciones, tanto profesionales como voluntarios, y componentes de juntas directivas de las mismas, respondiendo a una demanda de formación específica de calidad para una actuación responsable y eficiente. Se han realizado seis ediciones del curso, cada una de ellas de dos módulos semi-presenciales (cuatro horas presenciales y cuarenta y dos de formación *on-line*).

## FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL

**Programa Turismo Solidario.** Ha contado con cuatro destinos: Ecuador, Colombia, El Salvador y Nicaragua. El objetivo de este proyecto es sensibilizar a los grupos de viajeros en materia de cooperación al desarrollo y, al mismo tiempo, conocer el país. Para ello, se compaginan visitas turísticas con las iniciativas de desarrollo en los países de destino, en relación con organizaciones sociales de diferentes sectores (salud, educación, desarrollo comunitario, desarrollo productivo, etc.) que trabajan con distintos grupos de población (infancia, juventud, mujer, etc.) e interesándose por los proyectos que tienen en marcha. Se realizaron 8 viajes con una duración de 2 semanas cada uno, a Colombia, Ecuador, Nicaragua y El Salvador, en los que participaron 84 personas de toda España. Previamente al viaje, se realizaron cursos de formación tanto para coordinadores como para los participantes, así como una jornada de convivencia.

### Expedición Tahina Can

Bancaja, proyecto que acerca el periodismo de viajes a los estudiantes españoles y que está estructurado en tres ejes fundamentales: comunicación, cooperación y aventura. Coordinado por la Facultad de Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona y dirigido a estudiantes universitarios de todo el territorio nacional. Este año, el destino fue Perú.



Otras actuaciones en 2008 fueron:

**Semanas Interculturales**, tanto en Universidades como en Ayuntamientos de toda España. Con el fin de colaborar en la normalización de la interculturalidad y en el proceso de aceptación, a través del conocimiento y el intercambio de culturas, de otras formas de ser y de vivir.

**Exposición *Los Nicaragüenses***: visión de fotografías nicaragüenses sobre la historia, costumbres y vida de la población de su país.

**Ciclo de Conferencias *Miradas desde la interculturalidad***, desarrolladas en el Centro Cultural Bancaja. Con el objetivo de apoyar a la consolidación de una sociedad intercultural, intentando fomentar valores como la tolerancia, la solidaridad y el diálogo entre culturas, tendiendo, siempre que sea posible, un puente entre ellas. Los conferenciantes están siendo personalidades que tengan relación directa con estos objetivos.

Además, a lo largo del año se desarrolló el taller ***Un país imaginario***, fomentando la cooperación, la diversidad y la multiculturalidad en las escuelas. Participaron un total de 27 centros educativos tanto de primaria como de secundaria, de la provincia de Valencia y 2.139 escolares se han visto beneficiados.

**Plan Municipal para la Integración de la Inmigración.** Se renovó el convenio con el Ayuntamiento de Valencia para la continuidad y consolidación de este Plan iniciado en 2004, colaborando en el Área de Primera Acogida a Personas Inmigrantes (SPAI), Área de Información, Orientación y Asesoramiento y en otros programas de convivencia intercultural incluidos en *Valencia mosaico de culturas*.

#### • LA OBRA EMBLEMÁTICA - Programa de Cooperación Internacional

Dentro de este Programa, se desarrollan las siguientes actuaciones:

- **Desarrollo de la educación universitaria en América Latina**, continuando el programa iniciado hace trece años, con el que se pretende ayudar a países en vías de desarrollo, principalmente El Salvador y Nicaragua, por medio de la mejora de la cualificación profesional, académica y social de jóvenes universitarios. El programa consiste en la concesión de quince becas anuales a jóvenes recién licenciados para la realización de prácticas formativas en Bancaja durante nueve meses. La beca incluye, además de cursar un máster en la Universidad de Valencia, la estancia en una residencia universitaria y la participación en proyectos sociales e iniciativas ciudadanas.
- **Concesión de becas a estudiantes** con pocos recursos económicos, buenos expedientes académicos y procedentes de zonas rurales alejadas de la capital donde cursan los estudios universitarios, para la estancia y manutención durante la realización de los mismos, en residencias universitarias de la Fundación Bancaja, situadas en San Salvador (El Salvador), Managua (Nicaragua), Cartagena de Indias (Colombia) y Quito (Ecuador), y en las que los becados se comprometen a realizar labores sociales en su tiempo libre.
- **Línea de emprendedores** iniciada en 2007 dirigida a estudiantes y titulados universitarios de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, que permite disponer de las herramientas necesarias para la puesta en marcha de iniciativas empresariales que faciliten su desarrollo profesional, como vía para la creación de empleo, riqueza y desarrollo social. Este programa contó en su primera edición con más de veinticinco emprendedores universitarios que recibieron formación en la elaboración de planes de negocio. Seis de los mejores proyectos obtuvieron, además, una ayuda de Bancaja, para que los emprendedores pudieran poner en marcha sus negocios. En 2008, se amplió esta iniciativa a la Universidad Centroamericana de Nicaragua.
- **Programa Cátedras Bancaja América Latina con Universidades Centroamericanas:** responde al objetivo de trasladar esta experiencia, llevada a cabo en las universidades españolas, a los países de El Salvador y Nicaragua, reforzando las acciones desarrolladas por la Fundación Bancaja en las cuatro universidades centroamericanas con las que se mantienen convenios desde hace varios años. Estas cátedras se crean para impulsar el acercamiento del entorno empresarial al mundo académico y así establecer nuevos canales que propicien la inserción laboral de los universitarios. Contempla dos líneas de actuación: una docente, centrada en cursos, conferencias, jornadas específicas, talleres, etc., y en la que cabe la intervención de directivos de Bancaja, como viene siendo habitual en los últimos años; y una segunda línea de investigación sobre temas de ética empresarial, responsabilidad social y emprendedurismo.

## 7.4 Ayuda a colectivos desfavorecidos

(2.5)(4.8)(4.12)(4.13)(4.17)(EC1)(EC8)(SO1)(FS5)(FS14)

**CONVOCATORIA DE AYUDAS A ENTIDADES DE INTERÉS PÚBLICO Y SOCIAL 2008.** Estas ayudas se convocan anualmente, y con ellas se pretende ayudar a aquellas asociaciones privadas sin ánimo de lucro que presenten proyectos socio-asistenciales y que pertenezcan al ámbito de actuación de Bancaja. En el ejercicio 2008 se presentaron 1.454 solicitudes, que fueron estudiadas por un jurado evaluador; obtuvieron ayudas económicas un total de 461 asociaciones u organizaciones.

Los proyectos presentados a esta convocatoria dirigieron sus acciones a alguno de los siguientes sectores: personas mayores (incluidas enfermedades asociadas al envejecimiento: Alzheimer, Parkinson...), personas con discapacidad psíquica, física, sensorial u orgánica o con enfermedades que provoquen dependencia, personas en situación de riesgo de exclusión social (juventud y menores en riesgo social, población reclusa y ex-reclusa y personas con adicciones o ex-adictas, víctimas de la violencia de género, minorías étnicas, etc.).

Este compromiso de apoyo se ha fortalecido con la puesta en marcha de las **Ayudas financieras a asociaciones**. Se concedieron 26, con la finalidad de colaborar con las organizaciones sociales de la Comunidad Valenciana a las que la conselleria correspondiente les ha aprobado una ayuda para la realización de un proyecto, y que han solicitado una operación crediticia para su ejecución, subvencionando la Fundación Bancaja hasta cinco puntos los intereses devengados por el crédito.

### Bancaja ayuda a quienes ayudan: las ONG



## LOS MAYORES

Los problemas de dependencia, las enfermedades emergentes, la necesidad de ocupar el tiempo libre, las oportunidades de formación, como protección ante los riesgos de exclusión por la velocidad de los avances tecnológicos, son factores tenidos en cuenta, entre otros, por Bancaja para atender las necesidades de este importante y creciente colectivo, por lo que se desarrollaron las siguientes actuaciones:

- clubes de jubilados: conferencias, talleres ocupacionales y actividades culturales, visitas culturales guiadas, viajes por España y el extranjero;
- estancias en balnearios con programas de salud, alimentación y mantenimiento físico;
- formación en nuevas tecnologías y cursos universitarios adaptados a personas mayores;
- colaboraciones con centros formativos, así como el fomento y apoyo a asociaciones y otras entidades relacionadas con el Área de Tercera Edad.

En 2008, se iniciaron los Talleres Permanentes para la Tercera Edad cuyo fin es optimizar la memoria y la orientación en las personas mayores, a través del Arte y con Picasso como guía. En concreto, de octubre a diciembre se desarrolló el taller *Picasso y el aguatinta*, con una asistencia de 825 personas, atendidas por empleados voluntarios de Bancaja.

## COLABORACIONES Y OTRAS ACTUACIONES

La **Fundación Valenciana de la Solidaridad y Voluntariado** fue creada por Bancaja y la Generalitat Valenciana para impulsar y favorecer las acciones solidarias a través de servicios de mediación entre las ONG y los voluntarios, formación básica para quienes se inician en el voluntariado, subvención de proyectos de voluntariado o la promoción del voluntariado corporativo. En la actualidad, existen un total de 38 centros de voluntariado adscritos a esta fundación repartidos por toda la Comunidad Valenciana.

La **Fundación de la Comunidad Valenciana frente a la Discriminación y los Malos Tratos Tolerancia Cero**, impulsada por Bancaja y la Generalitat Valenciana, promueve el compromiso social desde el convencimiento de que la igualdad y el respeto entre hombres y mujeres deben prevalecer. En este sentido, actúa como plataforma desde la que difundir soluciones e influir y concienciar a toda la sociedad, así como dar apoyo económico a las administraciones públicas valencianas con el fin de poner en marcha sus actuaciones en contra de la violencia de género y a favor de la igualdad.

Bancaja, junto con la Conselleria de Bienestar Social, llevan a cabo actuaciones conjuntas en materia de Servicios Sociales, entre las que destacan aquellas cuyo fin es mejorar la accesibilidad de los discapacitados, tales como playas y jardines accesibles, plan de deporte adaptado en playas accesibles, ocio y tiempo libre para discapacitados, vela adaptada, eliminación de barreras arquitectónicas en edificios, además de acciones para fomentar la independencia asistida y la autonomía personal y un programa de subvención de intereses para la realización de obras de accesibilidad social.

En el mismo contexto, existe un acuerdo entre Bancaja y el banco público alemán KfW Bankengruppe, por el que dicha entidad facilitó financiación en el medio y largo plazo con una ventaja en coste respecto al precio de mercado habitual para Bancaja, sujeto al compromiso de traspasar la ventaja en coste a la sociedad. En virtud de este acuerdo, a través de la Fundación Bancaja se destinaron en 2008, 254 mil euros a la mejora de la accesibilidad para discapacitados en playas y parques y la eliminación de barreras arquitectónicas en edificios.

Por otra parte, se ha colaborado con múltiples entidades para la realización de programas de carácter socio-asistencial, como son, entre otras, las siguientes:

- Cruz Roja Española en la Comunidad Valenciana, para el desarrollo del Proyecto SIMAP (Sistema Inteligente de Monitorización de Alertas Personales), servicio de localización para personas con Alzheimer o deterioro cognitivo.
- *Comité Permanente de Ayuda Humanitaria y de Emergencia*, en la ayuda a los afectados por las inundaciones en Bolivia, a los afectados por el ciclón tropical Nargis, en Myanmar y de la población afectada por los huracanes en Haití.
- Fundación Vicente Ferrer, para la construcción de 69 viviendas en la aldea de Nidigallu, distrito de Anantapur (India).
- Asociación PayaSOSPital, para dar continuidad al programa de visitas semanales a niños con graves problemas de salud, en 4 hospitales de la Comunidad Valenciana.
- Fundación Arzobispo Miguel Roca. Proyecto Hombre Valencia, para la realización del programa ENCONTRE: intervención temprana para adolescentes y jóvenes consumidores de drogas.
- Fundación Noray. Proyecto Hombre Alicante, para el desarrollo del *Programa Ancora: Intervención y apoyo para familias de personas con problemas de adicción*.
- Fundación San Francisco de Borja de Alicante, para el programa de mejora del Bienestar Físico de las personas con discapacidad intelectual atendidas en el Centro San Rafael.
- Fundación de la Comunidad Valenciana para la Atención a las Víctimas del Delito (FAVIDE), para dar continuidad al funcionamiento de las Oficinas de Ayuda a las Víctimas del Delito existentes en Valencia y Castellón.
- Congregación religiosa “Siervas de la Pasión” para el funcionamiento de un Centro de acogida para mujeres con niños, en situación de riesgo de exclusión social.
- Aulas informáticas, ocho de ellas en colaboración con ayuntamientos y ubicadas en barrios periféricos o marginales, para ofrecer formación de alfabetización informática a personas en riesgo de exclusión social; otras dos en los centros penitenciarios de Alicante y Valencia para uso de la población reclusa que mejoran su calidad de vida y motivación personal, al tiempo que aumentan sus expectativas de reinserción social, cuando recuperen la libertad.

## 7.5 Cultura

(1.2)(2.5)(4.8)(4.12)(4.13)(4.17)(SO1)(FS5)

### CONVOCATORIAS DE PREMIOS

**Premio Bancaja Pintura, Escultura y Arte Digital.** El premio, que goza de gran reconocimiento, pretende impulsar las carreras de aquellos artistas que buscan su hueco en el ámbito profesional. No obstante, además de la interesante dotación de los premios, el concurso da la oportunidad de exponer las obras de los participantes en el Instituto de Arte Moderno de Valencia (IVAM), después se exhiben en otros centros de arte. El tema y la técnica son de libre elección. Los galardones establecidos son un primer premio y un accésit, tanto en pintura, como en escultura y arte digital.



**Premio Bancaja de proyectos para Cortometrajes.** Con el objetivo de favorecer la producción cinematográfica, se convoca este concurso dirigido a todas las personas que acrediten residencia en España y tengan en proyecto realizar un cortometraje. En sus ocho años de existencia, este galardón ha alcanzado gran prestigio nacional y ha ayudado a que algunos de los proyectos seleccionados hayan logrado premios en festivales especializados en cortos, incluso en festivales internacionales de cine.



**Premios de Narrativa y de Piano.** Se convocan el *Premi Bancaixa de Narrativa Juvenil Ciutat d'Alzira*, el *Premi Bancaixa de Narrativa Vicent Andrés Estellés* y el *Concurso Internacional de Piano José Iturbi*.

## ACTOS CULTURALES

Son numerosos los actos organizados o patrocinados por la Obra Social de Bancaja. Al igual que las exposiciones, hay otras actividades que registran una gran afluencia de público, tales como conciertos, teatro, deporte y fiestas populares.

Destacan los patrocinios al Palau de la Música de Valencia, Fundación Ciudad de las Artes y las Ciencias, Fundación La Luz de las Imágenes, Instituto Valenciano de Cinematografía, Fundació Municipal de Cine, Teatros de la Generalitat Valenciana, Diputación de Alicante, Federación de Sociedades Musicales de la Comunidad Valenciana, Ateneo Mercantil de Valencia, Fundació Orfeó Català del Palau de la Música, Fundació Gran Teatre del Liceu, Auditorio Nacional de Música de Madrid, Fundación del Teatro Lírico, Círculo de Bellas Artes de Madrid, y Fundació Menorquina de l'Òpera, Veranos de la Villa, entre otros.

Además, en el mes de octubre se celebró el Día Universal del Ahorro, con la interpretación de la pieza *El Canto de la Tierra*, de Mahler, en el Centro Cultural Bancaja con una clara significación por ser el 2008 el Año del Planeta Tierra, decretado por la ONU. Su celebración simultánea en numerosas ciudades permitió transmitir una idea favorable de cómo las Cajas de Ahorros ponen su capacidad de organizar actos culturales de alto nivel al servicio de causas como la defensa del planeta.

Por otra parte, la Colección Picasso ha seguido itinerando por diversas ciudades españolas, como Valencia, Alicante, Badajoz, Córdoba, Oviedo, Bilbao, Logroño, Santander, además de Thessalonika (Grecia), Cancún (México) y Cascais (Portugal).

Mención especial merece el Belén Bancaja, uno de los mayores del mundo, que fue instalado en 2008 en Tarragona, despertando el interés de los visitantes y consiguiendo un número de asistentes superior a los 100.000, lo que ha supuesto un record en la citada ciudad para una actividad.

## Cultura autóctona

Bancaja sostiene un apoyo decidido a la lengua, deporte y cultura de la Comunidad Valenciana, mediante, entre otras, las siguientes actuaciones:

- el patrocinio de premios literarios en valenciano;
- las subvenciones a la *Fundació Escola Valenciana* y a la *Fundació Sambori*;
- la ayuda más importante de cuantas recibe el deporte autóctono, la *pilota valenciana*.

### • LA OBRA EMBLEMÁTICA - Sorolla. Visión de España.

En el mes de marzo concluyó en Valencia la muestra *Sorolla. Visión de España*, que contó con un número de visitantes superior a los 450.000, convirtiéndose así en la más numerosa exposición vista en Valencia y la segunda en número de visitantes de toda España. La siguiente itinerancia fue en el Museo de Bellas Artes de Sevilla, que superó los 130.000 espectadores, para posteriormente ir a Málaga recibiendo más de 160.000 personas. Finalmente, en octubre se inauguró en el Museo de Bellas Artes de Bilbao. La muestra se inauguró en Valencia en el mes de noviembre de 2007 e itinerará por diversas ciudades españolas hasta 2010, momento en que los cuadros volverán a Nueva York.



Esta *Visión de España*, dividida en catorce paneles, responde al propósito de fijar una imagen parcial, pero fidedigna, de una realidad española tradicional que se encontraba en trance de desaparecer como resultado de un proceso de transformación económica, social y cultural en los inicios del pasado siglo.

La muestra fue encargada en 1911 a Joaquín Sorolla por el hispanista norteamericano Archer Milton Huntington, para decorar una de las salas de la *Hispanic Society* de Nueva York, que fundó a principios del siglo XX con el objetivo de dar a conocer la cultura española en Estados Unidos. Esta sala, en un principio proyectada para ser una biblioteca, finalmente quedó convertida en la *Sala Sorolla*. Las obras,

que es la primera vez que salen de su emplazamiento, han sido restauradas para la ocasión por un equipo de expertos de Bancaja y la *Hispanic Society*, durante más de un año.

## 7.6 Balance del compromiso social

(4.17)

| A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2008  | QUÉ HEMOS HECHO   | DETALLE EN                          |
|--|---|-------------------------------------|
| Informar sobre el grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2008-2010 de la Obra Social de Bancaja.   |  | Apartado siguiente                  |
| Fomentar la firma de acuerdos con ONG, para aumentar la oferta de tarjetas solidarias.   |  | Capítulo <a href="#">5.2</a>        |
| Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de nuevos ciudadanos a través de los microcréditos Préstamos Solidarios.                   |  | Capítulo <a href="#">5.2</a>        |
| Continuar fomentando la financiación de proyectos empresariales de jóvenes emprendedores a través de la línea de apoyo Solución Bancaja Jóvenes emprendedores. |  | Capítulo <a href="#">5.2</a>        |
| Continuar ejecutando el Plan para la eliminación de barreras arquitectónicas en la red de oficinas.  |  | Capítulo <a href="#">5.3</a> (2009) |



Compromiso cumplido al 100%.



Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).



Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).

## INFORMAR SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2008-2010 DE LA OBRA SOCIAL DE BANCAJA (1.2)(2.8)(EC8)

La Asamblea General de la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, aprobó las líneas de actuación de su Obra Social para el año 2008 que se detallan a continuación:

- afianzar la línea de jóvenes, siendo referente nacional en los programas de formación y empleo, y líder de la Comunidad Valenciana en cuanto a oferta de actividades para la juventud;
- reforzar las acciones de cooperación y codesarrollo en los países de Latinoamérica;
- realizar actividades culturales de amplio impacto mediático nacional;
- consolidar la colección de obra gráfica de Picasso, asegurando el primer lugar como coleccionista mundial privado;
- mantener los principios de eficiencia y máxima difusión de las actividades realizadas.

El desglose del presupuesto realizado a la Obra Social, para cada una de las áreas de actuación, fue:

|                          | Presupuesto realizado 2008 |             | Presupuesto realizado 2007 |             |
|--------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                          | Importe                    | Porcentaje  | Importe                    | Porcentaje  |
| <b>Jóvenes</b>           | 27.576                     | 33%         | 26.184                     | 35%         |
| <b>Desarrollo social</b> | 24.312                     | 29%         | 8.833                      | 12%         |
| <b>Cultura</b>           | 27.836                     | 33%         | 25.656                     | 35%         |
| <b>Otras actuaciones</b> | 4.481                      | 5%          | 13.275                     | 18%         |
| <b>Total</b>             | <b>84.205</b>              | <b>100%</b> | <b>73.948</b>              | <b>100%</b> |

Importes en miles de euros

Fuente: Memoria de Actividades en Cuentas Anuales de Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón.

Los datos más significativos de la obra social realizada en el ejercicio 2008 son los siguientes:

### JÓVENES

| Concepto                                     | Número acciones o instalaciones | Beneficiarios o asistentes  |
|--|---------------------------------|-----------------------------|
| <b>Becas Internacionales Bancaja</b>         | 52 convenios                    | Más de 3.100 <sup>(1)</sup> |
| <b>Contratos de investigación</b>            | 8 convenios                     | 30                          |
| <b>Premios a emprendedores</b>               | 1 convocatoria con 40 premios   | 425 participantes           |
| <b>Cátedra Bancaja Jóvenes Emprendedores</b> | 36 cátedras                     | -                           |
| <b>Becas Deportivas Bancaja</b>              | 1                               | 33 <sup>(2)</sup>           |
| <b>Talleres didácticos en exposiciones</b>   | 16                              | 56.821                      |
| <b>Actividades de ocio</b>                   | 11                              | Más de 124.200              |
| <b>Bibliotecas universitarias</b>            | 5                               | Más de 184.500              |
| <b>Patrocinios deportivos</b>                | 18                              | 348.637                     |
| <b>Centros deportivos</b>                    | 6                               | Más de 150.000              |
| <b>Ediciones</b>                             | 16                              | 25.500                      |
| <b>Máster de estudios por la paz</b>         | 2 cursos                        | 226                         |
| <b>Turismo solidario</b>                     | 5 destinos                      | 144                         |

(1) Faltan por fallar 8 convocatorias.

(2) La convocatoria sigue abierta hasta completar las 60 becas convocadas.

## DESARROLLO SOCIAL

| Concepto   | Número acciones o instalaciones | Beneficiarios o asistentes |
|--|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Becas América Latina</b>  | 4 convenios                     | 15                         |
| <b>Centros de voluntariado</b>   | 38                              | 1.750 asociaciones         |
| <b>Nuevos ciudadanos (P.A.S.I.):</b>   |                                 |                            |
| - Asesoramiento  | 8.497                           | 8.661                      |
| - Formación para la mediación y la interculturalidad                         | 154 cursos                      | 336                        |
| - Formación para la integración social e inserción laboral                   | 113                             | 1.496                      |
| - Acciones de intermediación laboral   | 735                             | 1.141                      |
| - Acciones de sensibilización  | 183                             | 5.098                      |
| - Acciones de cooperación y codesarrollo                                     | 172                             | 3.725                      |
| - Semanas interculturales  | 25                              | Más de 75.000              |
| - Publicaciones especializadas   | 12                              | 9.400                      |
| - Exposiciones   | 1                               | 3.481 <sup>(1)</sup>       |
| - Taller didáctico intercultural   | 27                              | 2.139                      |
| <b>Tercera edad:</b>   |                                 |                            |
| - Visitas culturales (programa viajes, visitas culturales y días saludables) | -                               | 6.952                      |
| - Talleres, cursos y actividades varias                                      | -                               | 132.292                    |
| - Taller didáctico   | 1                               | 825                        |
| - Cursos formación Internet  | -                               | 362                        |
| <b>Ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro y ONG</b>                        | 2 convocatorias                 | 491 ayudas                 |
| <b>Residencias de estudiantes codesarrollo</b>                               | 8                               | 132                        |
| <b>Centros de acogida para mujeres</b>                                       | 2                               | 38 plazas                  |

<sup>(1)</sup> Hasta 31/12/2008

## CULTURA

| Concepto   | Número acciones o instalaciones | Beneficiarios o asistentes |
|--|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Exposiciones organizadas o patrocinadas</b>           | 129                             | Más de 1.900.000           |
| <b>Ediciones de carácter cultural</b>                    | 12 ediciones                    | 66.550 ejemplares          |
| <b>Actos culturales y deportivos de carácter popular</b> | en 315 poblaciones              | Más de 1.168.000           |
| <b>Conferencias</b>                                      | 149                             | 14.995                     |
| <b>Premios artísticos y literarios</b>                   | 7 convocatorias<br>25 premios   | 1.120 participantes        |

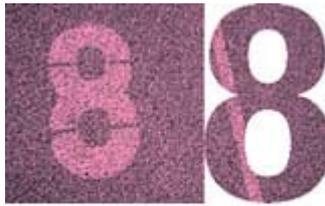
## OTRAS ACTIVIDADES

| Concepto                                      | Número acciones o instalaciones | Beneficiarios o asistentes |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Aulas informáticas</b>                     | 10                              | 1.983                      |
| <b>Ciberotecas</b>                            | 11                              | Más de 120.000             |
| <b>Ciberoteca.com</b>                         | Más de 111.600 textos           | 788.756 visitas            |
| <b>Portal Bancaja OBS</b>                     | -                               | 4.303.578 consultas        |
| <b>Escuelas de naturaleza</b>                 | 3                               | 8.273                      |
| <b>Espacios naturales propiedad de la OSB</b> | 2                               | 4.537                      |

Página web relacionada: [www.bancaja.es/obrasocial](http://www.bancaja.es/obrasocial)



## **8. Comportamiento ambiental. Cadena de suministros**



## COMPORTAMIENTO AMBIENTAL. CADENA DE SUMINISTROS

### Avances más destacables en 2008 (2.2)(4.11)(4.17)(FS2)(FS3)(FS5)

- Elaboración el tercer mapa del riesgo medioambiental de la cartera crediticia de empresas, con un descenso del porcentaje de financiación y volumen de empresas con riesgo medioambiental potencial alto o medio.
- Cumplimiento del Compromiso medioambiental 2008, total o parcialmente, en 14 de los 17 objetivos previstos.
- Aumento significativo del número de empresas calificadas con el *rating* Medioambiental, mejorando el conocimiento del cliente y la toma de decisiones.
- Obtención de la segunda certificación de los sistemas de gestión ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14.001:2004.
- Adhesión de Bancaja a la campaña Plantemos para el Planeta, del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- Firma del convenio con el ICO “Plan VIVE 2008-2010”, con el objeto de incentivar la sustitución de vehículos de particulares, por otros menos contaminantes.

### 8.1 Comportamiento ambiental

(1.2)(EN26)



Reducir progresivamente el impacto medioambiental de la actividad y sensibilizar a los empleados y a la sociedad en su conjunto, son objetivos permanentes de Bancaja

#### DIMENSIÓN (EN1)(EN4)(EN16)

|                                   |   |  |
|-----------------------------------|---|--|
| 367 Tm<br>consumo papel reciclado | 32.251.632 Kw<br>consumo indirecto de energía eléctrica | 12.948 Tm<br>emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> |
| 0,06 Tm<br>papel/empleo           | 5.357 Kw<br>energía/empleo                              | 2,15 Tm<br>CO <sub>2</sub> /empleo                   |

#### GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (4.8)(4.11)(EC2)(FS4)

La posición de Bancaja respecto al medio ambiente, sus compromisos y las líneas de trabajo asumidas, se recogen en la Política medioambiental definida y aprobada en 2006 y en los [enfoques de gestión](#), ampliamente detallados, en el apartado de información corporativa de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

Los objetivos de la Entidad en esta materia se centran en:

- la gestión eficiente y adecuada de los recursos naturales, los residuos y la contaminación;
- la evaluación del riesgo medioambiental de las empresas que solicitan financiación crediticia, incluyendo los riesgos debidos al cambio climático;
- la evaluación y consideración de aspectos medioambientales en la gestión de los suministros y aprovisionamientos;
- la incorporación de criterios medioambientales en el proceso de análisis y control de las inversiones de capital.

No se registraron multas ni sanciones significativas por incumplimiento de la normativa medioambiental en el Grupo Bancaja durante 2008. **(EN28)**

Además de los principios y prácticas aplicados para mejorar progresivamente el comportamiento medioambiental de Bancaja y reducir el impacto en el entorno, descritos anteriormente, las actuaciones más destacables en 2008 fueron:

- **(Compromiso 2008)** Se implantó en el edificio central de Cemeco de Valencia y la oficina anexa el Sistema de Gestión Ambiental definido por Bancaja para el control y mitigación de los impactos ambientales de los locales de actividad, obteniendo la certificación de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia UNE-EN ISO 14.001:2004. Cemeco, uno de los edificios principales, aloja al 50% aproximadamente del personal de servicios centrales. Es intención de la Entidad ampliar esta certificación a todos los edificios centrales de la Entidad y extender progresivamente el sistema de gestión al resto de oficinas.
- Se potenció el uso de videoconferencias, evitándose desplazamientos entre centros en el edificio Cemeco, con cuatro salas con sistema de videoconferencia. Están previstas para el edificio Sorolla, seis salas más. Adicionalmente se dispone del sistema de videoconferencia de uso interno OCS (*Office Communication Server*).
- La sensibilización, colaboración e implicación de los empleados con el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático es una línea de actuación prioritaria y permanente en Bancaja. Hay información en la Intranet corporativa en un apartado específico de medioambiente en el que se recoge el manual de buenas prácticas ambientales; la Política Medioambiental; dos unidades prácticas de aprendizaje o formación presencial sobre la gestión eficiente de recursos y la evaluación de riesgos medioambientales en empresas; un canal para trasladar las ideas y propuestas que puedan surgir o identificarse y redunden en un menor consumo o en mejoras operativas tanto en los procesos internos como en las relaciones con los clientes, así como mensajes de sensibilización en los correos salientes. Todos estos mecanismos han seguido utilizándose en 2008; su grado de utilización se describe a lo largo del presente capítulo.
- En relación con la gestión medioambiental de los suministros y proveedores, en 2008 se lograron avances importantes en la aplicación de la Política de compras y del procedimiento de homologación y contratación de proveedores, que se explican con mayor detalle en el capítulo 8.3 posterior.

Pero el eje principal de las acciones correctivas para mejorar el comportamiento medioambiental de la Entidad se centra en el análisis de los procesos operativos y de relaciones con los clientes, al suponer el mayor volumen de concentración de los consumos de materiales, fundamentalmente de papel. Con este propósito, en 2007 se pusieron en marcha objetivos concretos de reducción del papel consumido, ante su elevado crecimiento en años anteriores, debido fundamentalmente al punto 15 de *El Compromiso Bancaja*, “No ocultamos ni disfrazamos el coste de nuestros servicios”, iniciado en el último semestre de 2006, que incrementó significativamente los envíos centralizados a clientes.

Además de las dos medidas iniciadas en 2007 para la mejora del proceso hipotecario y la reducción de las copias para archivo en oficinas de los principales contratos con clientes, en 2008 se inició un proyecto de implantación de impresoras multifunción en toda la red de oficinas, que permitirá, además de mejoras operativas, sustituir el papel físico por la gestión digital de documentos, el envío y recepción directo de faxes y sobre todo, el escaneado de documentos, reduciendo el consumo de papel, tóner y archivo físico. Previsiblemente finalizará el primer trimestre de 2009.

Los 17 objetivos que se asumieron por Bancaja para mejorar su impacto en el entorno a través del Compromiso medioambiental 2008, y en qué medida han sido cumplidos, se describen en el capítulo 8.3.

## BIODIVERSIDAD (EC2)(EN11)(EN12)

Bancaja no disponía al cierre de 2008 de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas.

La Obra Social es propietaria de dos espacios naturales protegidos, que cuida y reforesta:

| Espacio natural   | Características   | Programas desarrollados  |
|---|---|--|
| <b>Barranco de Agua Negra (Sierra de Espadán)</b>               | 75 hectáreas ubicadas en el entorno protegido más grande de toda la Comunidad Valenciana, entre las comarcas del Alto Palancia, el Alto Mijares y la Plana Baja.                    | Se desarrollan diversas líneas de actuación entre las que destaca la educación medioambiental, habiendo sido visitado el espacio durante 2008 por 1.026 escolares de 25 colegios.  |
| <b>Barranc dels Horts-Mas Vell (Ares del Mestre, Castellón)</b> | Finca forestal de 670 hectáreas que forma parte del LIC "Alt Maestrat" de la Red Natura 2000 y de la Red de microreservas de flora de la Comunidad Valenciana, con 3 microreservas. | Conserva un bosque monumental relicto de quejigo y carrasca, único en el Estado Español, con más de 1.000 árboles monumentales, muchos de ellos protegidos por la Ley de Patrimonio Arbóreo de la Comunidad Valenciana. Las actuaciones tienen por objeto la conservación, protección y mejora de la finca, así como la difusión y sensibilización, mediante programas de educación ambiental en los que participaron, en el 2008, 12 centros educativos con 511 alumnos, el alumnado de dos universidades de la Comunidad Valenciana y diversas asociaciones cívicas de índole excursionista mayoritariamente, con más de 3.000 personas. |

En ninguno de los espacios descritos se desarrollan actividades económicas con fines lucrativos o de explotación.

Como novedad en 2008, destaca la adhesión de Bancaja en el mes de diciembre a la campaña Plantemos para el Planeta, del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Esta iniciativa tiene como objetivo global plantar 7.000 millones de árboles antes de finalizar 2009.

Bancaja inició su colaboración con una jornada de voluntariado forestal con empleados, en la que los participantes, dirigidos por personas cualificadas, plantaron un total de 60 árboles. Estas campañas son de carácter permanente y continuarán en 2009.

El curso de verano impartido por la Universidad Jaume I de Castellón y financiado por la Obra Social de Bancaja, que trata todos los años una temática medioambiental, llevó en 2008 por título "Evidencias del calentamiento global del planeta y estrategias de mitigación".

## 8.2 Productos y servicios con componente ambiental

### (1.2)(2.2)(2.8)(FS1)(FS5)(FS8)(FS10)

Las iniciativas desarrolladas por Bancaja para mitigar los impactos indirectos derivados de las actividades financiadas abarcan cuatro ámbitos:

### 1. Financiación de proyectos empresariales relacionados con energías renovables, ecoeficiencia o medio ambiente:

- Línea de crédito especial para financiar proyectos de inversión en energías renovables fotovoltaicas. El número de operaciones facilitadas en 2008 y su evolución respecto a 2007 ha sido:

| Operaciones facilitadas                    | 2008   |         | 2007   |         |
|--|--------|---------|--------|---------|
|  | Número | Importe | Número | Importe |
| <b>Financiación de energías renovables</b> | 436    | 253.601 | 359    | 232.153 |

Importes en miles de euros.

- Adhesión al Plan VIVE 2008-2010 del ICO, para la sustitución de vehículos con más de 10 años de antigüedad por vehículos ecológicos (emisiones de CO<sub>2</sub> inferiores a 120g/Km) o innovadores (emisiones de CO<sub>2</sub> inferiores a 140g/Km y que incorporen sistemas de control electrónico de estabilidad). Las operaciones facilitadas se detallan en el capítulo 5.2 anterior.
- Financiación de construcción sostenible: Bancaja financia promociones tanto VPO como libres, de construcción sostenible especializada en bioconstrucción (concepto que relaciona bioclimatismo y arquitectura sostenible). Los volúmenes de inversión financiados y su evolución pueden observarse en el siguiente cuadro:

| Volumen de riesgo vivo   | 2008   | 2007   |
|--|--------|--------|
| <b>Financiación de construcción sostenible (bioconstrucción VPO y libre)</b> | 27.283 | 26.735 |

Importes en miles de euros.

### 2. Servicios que promuevan el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y el cumplimiento de la legalidad: *Servicios Medioambientales*.

Bancaja lanzó en 2007, en colaboración con Tinsa Consultoría&Medioambiente, el servicio de asesoramiento [Servicios Medioambientales](#). Con un enfoque integral, Bancaja ofrece a través de la web, y con carácter exclusivo, un servicio integral de asesoramiento y gestión medioambiental a empresas, autónomos y comercios interesados, sean o no clientes, de una forma ágil, segura y de calidad, ayudando de esta forma a las empresas a conocer y a adaptarse a las mejores prácticas de gestión medioambiental disponibles, a través de proveedores cualificados. Durante el ejercicio 2008 se recibieron un total de 6.740 visitas al *microsite*.



### 3. Productos financieros que permitan promover iniciativas emprendedoras relacionadas con la innovación medioambiental: Premios Bancaja Jóvenes emprendedores

En los Premios Bancaja 2008 Jóvenes Emprendedores XIV edición, 9 proyectos sobre 40 premiados, correspondían a iniciativas emprendedoras relacionadas con innovación medioambiental; se otorgaron para esta finalidad 65 mil euros, el 18,75% de la dotación total de los premios en su primera fase.

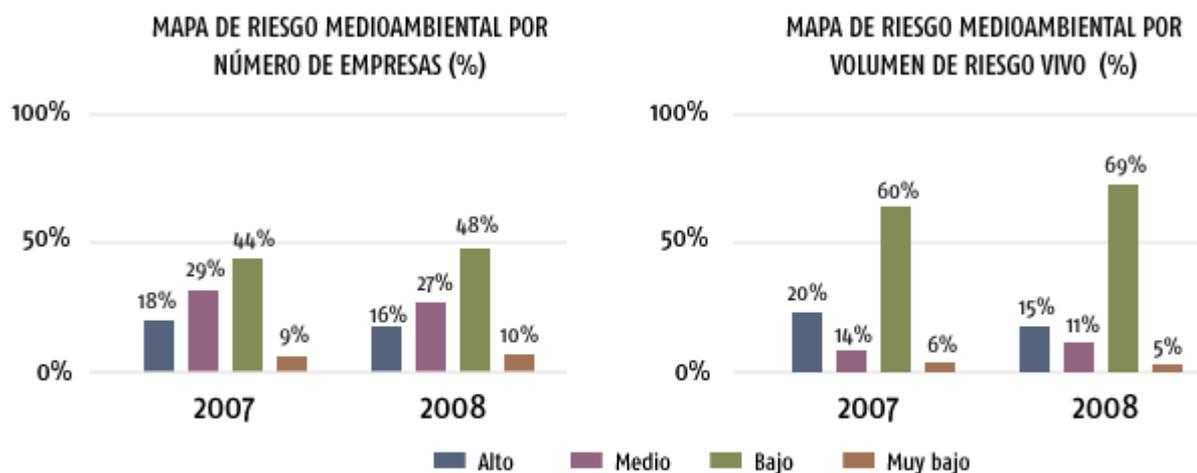
#### 4. Evaluación del riesgo medioambiental de las empresas financiadas: *rating* medioambiental

En diciembre de 2007 se puso en producción el *rating* medioambiental de empresas, calificación del riesgo medioambiental, complementaria al *rating* financiero o de clientes. Se explica con mayor detalle en el apartado siguiente.

#### EVALUACIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL DE LAS EMPRESAS FINANCIADAS (3.9)(4.11) (FS2)(FS3)(FS9)(FS11)

En los [enfoques de gestión](#) publicados en la web corporativa, se describen los mecanismos utilizados por Bancaja para gestionar el riesgo medioambiental potencial de las empresas que solicitan financiación, siguiendo los criterios establecidos en la Política Crediticia.

La evolución del perfil de riesgo medioambiental de la cartera de empresas financiadas desde 2007 a 2008, puede observarse en los gráficos siguientes, analizada tanto en número de empresas como en volumen de riesgo total vigente:



Base: empresas con riesgo vivo, estados financieros actualizados y/o *rating* de clientes en vigor. Ascendían al cierre de 2008 a 48.328 empresas, el 74,42% del número de empresas financiadas y el 70,84% en volumen de riesgo vivo. El riesgo medioambiental evaluado es un riesgo potencial de nivel básico, obtenido de forma aproximativa y previo al análisis cualitativo detallado que debe realizarse a través del *rating* medioambiental.

Los resultados obtenidos en 2008 fueron favorables, al aumentar el porcentaje de la cartera con riesgo medioambiental potencial poco significativo (bajo o muy bajo) al 74% en volumen de riesgo, y al 57% en número de empresas, frente al 66% y 53% en 2007 respectivamente. En 2008 disminuyó, por tanto, el porcentaje de la cartera con riesgo medioambiental potencial alto o medio por volumen de riesgo hasta un 26%, frente al 34% puesto de manifiesto en 2007.

Al cierre de 2008, 27.042 empresas disponían de calificación de riesgo medioambiental, 22.467 más que el año anterior, suponiendo el 56% de las empresas con información suficiente, frente al 10% en 2007.

Las operaciones crediticias que obtienen una calificación de riesgo medioambiental de grado medio o alto y presenten mayores volúmenes de riesgo en vigor con la Entidad, son sancionadas por el estamento superior de riesgos (salvo que su *rating* financiero sea de máxima calidad), pudiendo derivarse medidas de mitigación o cobertura específicas, en caso de considerarse necesario.

El porcentaje de aprobación de financiación a empresas calificadas con riesgo medioambiental, se distribuyó del siguiente modo en 2008:

| Porcentaje de aprobaciones de financiación por nivel de riesgo medioambiental | 2008                          |  |
|---|-------------------------------|--|
|   | Porcentaje aprobado total red | Porcentaje aprobado por estamento superior |
| Riesgo Alto/Medio   | 34%                           | 33%  |
| Riesgo Bajo/Muy Bajo  | 66%                           | 67%  |

En el ejercicio 2008, se incluyó la verificación de la aplicación del *rating* medioambiental, que entró en vigor a finales de noviembre de 2007, dentro de los programas de revisión de auditoría interna. En este sentido, conviene indicar que se realizaron 422 auditorías de oficinas, revisando un total de 2.289 grupos de riesgo, sin observarse incidencias relevantes en la aplicación del *rating* medioambiental.

## FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL (FS2)(FS4)

En el ámbito externo:

- Durante el curso escolar 2007/2008, Bancaja realizó en 95 colegios acciones de formación medioambiental sobre reciclaje, bajo el lema “Enseño a reciclar a mis padres”, en las cuales, participaron niños de educación infantil y primaria. A partir del segundo trimestre se inició un Programa de Educación Vial, con la instalación de un circuito de Educación vial y una carpa-aula, en 39 poblaciones, con 60 días de actividad. El programa se impartió a escolares.

| Formación a escolares                     | 2007/2008     |           |
|---|---------------|-----------|
|   | Participantes | Inversión |
| Programa “Enseño a reciclar a mis padres” | 24.982        | 134       |
| Programa de educación vial                | 15.000        | 70        |

Inversión en miles de euros.

- La formación de los jóvenes es fundamental para contribuir a una sociedad solidarizada con la sostenibilidad, por este motivo, Bancaja patrocina diversos cursos de especialización con la Universidad Politécnica de Valencia y el Centro de Investigación en Gestión de Empresas, bajo el patrocinio de Bancaja, se impartió el Curso de Especialista Universitario en “Responsabilidad Social Corporativa”, con el objetivo de capacitar a profesionales sobre los conocimientos técnicos y prácticos necesarios para la gestión de una empresa desde un enfoque sostenible y socialmente responsable.
- La Escola de Natura - Colonia Seidia, de Benasal y el Centro Escola de la Mar Irta, de Benicàssim, ambas en la provincia de Castellón y pertenecientes a la Obra Social de Bancaja, funcionan como equipamiento de educación ambiental durante el curso escolar. Durante el año 2008, participaron en el programa educativo más de 3.700 alumnos de 62 centros escolares, de primaria y ESO.
- Las campañas de educación ambiental y talleres de “La natura a l’escola” permitieron que casi 300 alumnos asistan a 12 talleres en centros educativos en la Comunidad Valenciana.
- En la campaña de educación ambiental “Esta es tu playa, conócela y disfrútala”, itinerante por distintas playas del litoral castellanense, participaron más de 1.300 personas.

En el ámbito interno:

- El apartado de la Intranet corporativa con la Política Medioambiental y el Manual de buenas prácticas ambientales, ha recibido en 2008 un total de 317 accesos.

- (Compromiso 2008) En 2008, realizaron formación específica en medioambiente un número significativo de empleados:

|  | 2008         |                    | 2007         |                    |
|--|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
|  | Nº empleados | Nº horas formación | Nº empleados | Nº horas formación |
| La gestión ambiental en Bancaja <sup>(1)</sup>   | 345          | 690                | 417          | 834                |
| Rating medioambiental de empresas <sup>(2)</sup> | 498          | 1.416              | 88           | 264                |
| <b>Total</b>                                     | <b>843</b>   | <b>2.106</b>       | <b>505</b>   | <b>1.098</b>       |
| Porcentaje sobre plantilla media                 | 14,00%       | --                 | 8,79%        | --                 |

(1) Unidad práctica de aprendizaje lanzada el 3 de abril de 2007.

(2) Incluye formación presencial (365 en 2008 y 69 en 2007) y formación *on-line* a través de unidad práctica de aprendizaje lanzada el 19 de diciembre de 2007 (107 en 2008 y 19 en 2007).

- En el buzón de ideas se recibieron en 2008 un total de 114 relacionadas con aspectos medioambientales que afecten a los procesos operativos, 38 más que el año anterior, de las que consideró viable 1 idea, 11 no viables y 98 fueron desestimadas, encontrándose 4 en fase de análisis.

### 8.3 Cadena de suministros

(EC6)(HR2)(HR6)(HR7)

Bancaja es consciente de la importancia de la cadena de suministro para generar valor económico y social sostenible

#### Avances más destacables en 2008

(4.16)

- Inicio de las adaptaciones necesarias para un mejor seguimiento de los proveedores, a través de la infraestructura tecnológica disponible.
- Cuarta encuesta de satisfacción, con una valoración de 8,35 sobre 10 puntos.
- Plan de trabajo para garantizar el cumplimiento de la Política de Compras e identificar a los proveedores con riesgo legal, laboral, operacional o medioambiental, considerados objetivo específico de seguimiento y control.

#### DIMENSIÓN (2.8)

|   | 2008    | 2007    |
|---|---------|---------|
| Número de proveedores <sup>(1)</sup>              | 5.344   | 4.837   |
| Pagos a proveedores (miles euros) <sup>(2)</sup>  | 267.406 | 288.553 |
| Antigüedad media en años <sup>(3)</sup>           | 2,87    | 2,74    |
| Concentración máxima por proveedor <sup>(4)</sup> | 3,64%   | 4,14%   |

(1) Proveedores que han facturado en el ejercicio, sin considerar leasing y gastos menores.

(2) Incluyendo impuestos indirectos.

(3) Media calculada en base al total de proveedores considerando desde su primera hasta la última facturación.

(4) Porcentaje máximo pagado a un solo proveedor sobre el total pagado a proveedores.

Aproximadamente, el 63% de los pagos a proveedores tiene la consideración de gasto del ejercicio, el 11% corresponde a inversión y el 26% restante a costes financieros y periodificaciones.

Con motivo de la renovación periódica de los contratos más relevantes, de la evaluación continua de alternativas y de la realización de controles de calidad, el contacto con los proveedores es permanente. Durante el ejercicio 2008, Bancaja ha ido incrementando la utilización del sistema de facturación digital implantado en 2005, hasta alcanzar los 254 proveedores, que posibilita así un sistema más rápido, eficaz y seguro del tratamiento de la información; el volumen facturado ascendió al 24,40% de los pagos a proveedores efectuados en 2008. El porcentaje de compras pagadas conforme a los términos acordados, fue del 100% en el ejercicio 2008.

Dado que la actividad de Bancaja se desarrolla en España, al cierre del ejercicio 2008 las compras realizadas por Bancaja fuera de España representaban únicamente el 1% de la facturación total del ejercicio, correspondiendo el 100% a países del ámbito europeo, o de Estados Unidos. En número de proveedores, los localizados fuera de España suponían solamente el 0,86% del total.

Esta situación refleja que el riesgo de vulneración de los derechos humanos, incidentes de explotación infantil o situaciones de trabajo forzado u obligatorio en la cadena de suministros es mínimo. No obstante, el procedimiento aprobado en el ejercicio 2006 para la contratación y homologación de proveedores, que está en proceso de implantación, recoge como criterio general que la relación de Bancaja con sus proveedores estará regida, entre otros aspectos, por el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales.

| Proveedores extranjeros <sup>(1)</sup>  | 2008  | 2007  |
|---|-------|-------|
| Número                                  | 46    | 36    |
| Volumen de facturación (miles de euros) | 2.673 | 7.164 |

(1) Domiciliados en países de la Unión Europea o Estados Unidos.

## **POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES (1.2)(4.8)(FS5)(FS9)**

La Política de compras y el Documento marco de homologación y contratación de proveedores, vigentes desde 2006, establecen los principios, criterios y condiciones que deben regir las relaciones con los proveedores, estando disponibles para ser consultados en la página Proveedores de la web corporativa, desde 2007, donde se informa de los requisitos y condiciones de homologación y evolución.

En materia medioambiental, los proveedores que facturen por encima de un determinado importe y/o cuyas actividades impliquen riesgo medioambiental, deberán cumplir determinados requisitos para ser contratados por Bancaja; en cualquier caso se considerará positivamente la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Las actividades subcontratadas son objetivo específico y prioritario de aplicación. La disponibilidad o próxima obtención de sistemas de gestión medioambiental certificados, el uso y aceptación de protocolos ambientales y clausulados específicos en la contratación, son aspectos evaluados o exigidos en determinado tipo de proveedores.

Los programas de trabajo de auditoría interna incluyen desde 2007 la revisión de la política de compras y del procedimiento de contratación y homologación de proveedores. En 2008 se revisó la aplicación de la política y del procedimiento en la mayoría de los servicios centrales auditados.

El código de conducta de los empleados incorpora expresamente principios éticos de actuación, para regular cómo deben desarrollarse las relaciones con los proveedores y resolverse los conflictos de interés que pudieran suscitarse en las mismas.

(Compromiso 2008) Atendiendo a una recomendación formulada por los auditores externos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007, “avanzar en la implantación de la Política de Compras responsables mediante el desarrollo, entre otros, de un sistema de indicadores de seguimiento que permita medir su cumplimiento en todas las sociedades del Grupo”, la Dirección de Bancaja aprobó en 2008 un Plan de Trabajo para 2008-2009, que pretende fundamentalmente identificar a los proveedores más relevantes que deben ser objeto de gestión y control en cuanto a sus riesgos legales, operacionales, laborales y medioambientales, y cubrir dichos riesgos adecuadamente conforme a la Política de compras establecida.

En 2008 se fijó como objetivo actuar sobre la totalidad de aquellos proveedores especiales más relevantes por facturar a Bancaja más de 250 mil euros/año, habiéndose concluido esta fase del trabajo satisfactoriamente, lo que ha supuesto cumplir la Política de Compras en 92 proveedores, el 68,65% de los objetivados con estas características, que representaban el 75% aproximadamente de la facturación anual de Bancaja.

## SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES (3.9)(4.16)

El resultado de la encuesta realizada a una muestra de 251 proveedores puso de manifiesto que sigue siendo el colectivo que mejor percepción ha mostrado con respecto a la Entidad, como puede observarse por la valoración de la relación global del negocio que mantienen con Bancaja, superando de nuevo en el 2008 la calificación de 8 sobre 10.

| Evolución de la satisfacción de proveedores <sup>(1)</sup>                               | 2008 | 2007 |
|--|------|------|
| Valoración de la relación global de su negocio con Bancaja (satisfacción de proveedores) | 8,35 | 8,46 |

(1) Sobre 10 puntos.

## 8.4 Balance del compromiso con el entorno y los proveedores

(4.17)

### BALANCE DE NUESTROS COMPROMISOS

| A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2008   | QUÉ HEMOS HECHO   | DETALLE EN   |
|---|---|--|
| Profundizar en la integración de aspectos medioambientales dentro de la organización. |  | Capítulos <a href="#">3.4</a> (2009), <a href="#">8.1</a> (2009), <a href="#">8.3</a> (2009) |
| Cumplir el compromiso medioambiental 2008 e informar a la sociedad.                   |  | Apartado siguiente   |
| Finalizar el desarrollo de una herramienta integral de gestión de los proveedores.    |  | Apartado siguiente   |

-  Compromiso cumplido al 100%.
-  Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).
-  Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2008 (se indica fecha prevista de finalización).

### CUMPLIR EL COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL 2008 E INFORMAR A LA SOCIEDAD (4.11) (4.12)(EN26)(FS1)(FS2)(FS4)(FS5)(FS9)(FS10)(FS11)

| Objetivos 2008  | Cumplimiento   | %    |
|---|--|------|
| <b>1. Definir anualmente un plan de actuación medioambiental.</b> | - Aprobado el “Compromiso Medioambiental 2008”.  | 100% |
| <b>2. Reducir el consumo de papel en 4,5 millones de folios.</b>  | El consumo de papel, al cierre de 2008, descendió respecto a 2007 en 5,44 millones de folios. Las medidas principales fueron:<br>- Impresión parcial de las copias de las oficinas en los contratos más frecuentes (1,2 millones de reducción). El ahorro también afecta al espacio destinado al archivo y al tóner consumido.<br>- Impresión por defecto a doble cara, en impresoras de Servicios Centrales, cumplido al 100%.<br>- Mejora del proceso hipotecario, eliminando la impresión de documentación soporte. | 120% |

| Objetivos 2008   | Cumplimiento  | %    |
|--|---|------|
| <b>3. Mejorar la eficiencia energética en reformas y aperturas.</b>  | - Se instalaron temporizadores y/o detectores de presencia en 6 oficinas, lo que supone un 21,43% del total de aperturas, traslados o reformas del 2008.<br>- La instalación de equipos de climatización eficientes en reformas y averías, se ha ejecutado en el 100% de las reformas (1), traslados (5) y aperturas (22). Además se sustituyeron 15 máquinas por motivo de avería. | 88%  |
| <b>4. Evaluar el perfil de riesgo medioambiental básico de la cartera de empresas financiadas y su evolución.</b>  | - Realizado el tercer mapa del riesgo medioambiental potencial de las empresas con riesgo vivo (capítulo 8.2).  | 100% |
| <b>5. Evaluar el comportamiento medioambiental de las empresas financiadas a través del rating medioambiental.</b>                                       | - El objetivo previsto del 25% de empresas con información suficiente, ha sido ampliamente cubierto, al haberse calificado a 27.042 empresas con el <i>rating</i> medioambiental, el 56% de la cartera y 22.467 más que el año anterior (capítulo 8.2).   | 224% |
| <b>6. Promover productos y servicios responsables.</b>   | - Lanzado depósito referenciado al índice <i>DJ Eurostoxx Sustainability</i> (capítulo 5.1).  | 100% |
| <b>7. Incorporar clausulado medioambiental en los proveedores homologados en el año.</b>   | - Control incorporado a los programas de auditoría interna de centros gestores.<br>- Obligación incorporada al plan de trabajo para el cumplimiento del Plan de Compras descrito en capítulo 8.3.   | 50%  |
| <b>8. Formar al menos al 25% de los gestores y analistas de riesgos en la evaluación del riesgo medioambiental de empresas.</b>                          | - Desde el lanzamiento del <i>rating</i> medioambiental, un total de 586 analistas y gerentes de banca especializada han realizado el curso presencial y la formación <i>on-line</i> , lo que supone un 46% del total.  | 100% |
| <b>9. Formar al menos al 20% de los empleados en la gestión eficiente de recursos.</b>   | - Desde el lanzamiento de la formación <i>on-line</i> sobre la gestión eficiente de recursos, un total de 762 empleados realizaron la formación, lo que supone un 12,7% sobre la plantilla media de 2008.   | 63%  |
| <b>10. Promover el uso del Canal de ideas (medio ambiente).</b>  | - Se ha promovido el uso del Canal de ideas en general.   | 0%   |
| <b>11. Considerar las ideas recibidas para definir un plan de mejoras ambientales.</b>   | - Durante el 2008 se consideró únicamente 1 idea viable, implantándose en dicho ejercicio.  | 0%   |
| <b>12. Definir procedimiento en compras para garantizar la aplicación de la Política de compras.</b>   | - En 2008 se estableció por parte de la dirección un plan de trabajo para identificar a los proveedores que deben ser objeto de aplicación de la Política de Compras, y garantizar su cumplimiento.   | 100% |
| <b>13. Fomentar la adhesión al PMNU de proveedores homologados en el año.</b>  | - Información no disponible.  | 0%   |
| <b>14. Mantener el Programa de educación ambiental de la Obra Social.</b>  | - Se han realizado en 2008 más de 130 actuaciones y en las que participaron más de 27.000 personas en Sagunto, Benicarló, Benasal, Espadán, Castellón en ruta, etc.   | 100% |
| <b>15. Cuidar y reforestar espacios protegidos.</b>  | - Se efectuaron actividades en el Barranc dels Horts para prevención de incendios forestales, limpieza, regeneración, repoblación y tratamientos fitosanitarios en 16 ha.   | 100% |
| <b>16. Colaborar con instituciones en protección e investigación del medio ambiente.</b>   | - 9 convenios con la Conselleria de Medio Ambiente, Ayuntamientos, Fundaciones y con el Instituto Mediterráneo para el Desarrollo Sostenible (IMEDES).  | 100% |
| <b>17. Publicar en la web corporativa y en la memoria de RSC la política medioambiental, el compromiso y su nivel de cumplimiento al cierre de 2008.</b> | - El compromiso se publicó en el Informe de RSC 2007 de Grupo Bancaja y de su nivel de cumplimiento se da cuenta en el presente informe.  | 100% |

El compromiso se ha cumplido parcialmente.

## FINALIZAR EL DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES

Durante el 2008 se introdujeron mejoras en la herramienta actual de gestión de proveedores, incluyendo en cada ficha de proveedor la información sobre su facturación con la Entidad en los dos últimos ejercicios cerrados y año en curso, la identificación de la tipología del proveedor (como especial u ordinario), un cuestionario de evaluación de riesgos operaciones, legales y medioambientales, y la gestión documental de contratos y anexos en la propia base de datos. Durante 2009 está previsto seguir con mejoras en estas infraestructuras tecnológicas que permitan a los servicios centrales una gestión de los proveedores más completa y eficiente, lo que facilitará las relaciones con los mismos.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas:

[Compromiso ambiental](#)  
[Enfoques de Gestión](#)

[Proveedores](#)



Bancaja 



## 9. Compromisos 2009



## COMPROMISOS 2009

### (4.17)

De qué forma ha dado cumplimiento Bancaja a los compromisos asumidos para el 2008 en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente a 2007, ya ha sido detallado en los apartados precedentes del presente informe.

Los compromisos de Bancaja para el 2009, están orientados por las líneas estratégicas definidas para el ejercicio (centradas en un crecimiento equilibrado), y refuerzan la orientación hacia los clientes, los empleados y el entorno social.

| GRUPO DE INTERÉS | ACTUACIONES DESTACABLES EN 2009   |
|------------------|---|
| CLIENTES         | Seguir cumpliendo e informando sobre <i>El Compromiso Bancaja</i> .   |
|                  | Nuevas acciones de mejora, como consecuencia de las encuestas de clientes y el seguimiento de marca.  |
|                  | Continuar con la eliminación de las barreras arquitectónicas en las aperturas, reformas y traslados de oficinas.  |
|                  | Adaptar los microcréditos a las nuevas necesidades y difundirlos.   |
|                  | Ofrecer nuevos productos o servicios ISR.   |
| EMPLEADOS        | Suscribir nuevos convenios con las Administraciones Públicas que permitan continuar apoyando a las empresas y particulares más afectados por la crisis.                                       |
|                  | Cumplir, informar y evolucionar contenidos del <i>Compromiso Interno</i> .  |
|                  | Nuevas acciones de mejora como consecuencia de la 3ª encuesta de clima laboral.   |
|                  | Gestión del Modelo de Empresa Familiarmente Responsable.  |
|                  | Ampliar los contenidos <i>e-learning</i> de la Plataforma de Formación e impulsar su utilización.   |
| SOCIEDAD         | Aplicación de medidas encaminadas a la integración social de discapacitados.  |
|                  | Negociación e implantación del Plan de Igualdad de Oportunidades.   |
|                  | Apoyar los proyectos de las ONG en las que participan los empleados.  |
|                  | Informar sobre el grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2008-2010 de la Obra Social de Bancaja.  |
|                  | Fomentar la firma de acuerdos con ONG, para aumentar la oferta de tarjetas solidarias.  |
| PROVEEDORES      | Desarrollar una Política de Inversión Socialmente Responsable, para las inversiones de capital de Bancaja.  |
|                  | Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de nuevos ciudadanos a través de los microcréditos Préstamos solidarios.  |
|                  | Continuar fomentando la financiación de proyectos empresariales de jóvenes emprendedores a través de la línea de apoyo Solución Bancaja jóvenes emprendedores.                                |
| PROVEEDORES      | Desarrollar al menos dos acciones para el programa "Plantemos para el Planeta".   |
|                  | Continuar el proceso de certificación de los edificios centrales con el Edificio Sorolla, dentro del Sistema de Gestión Ambiental, en 2009, de cara a su futura certificación ISO 14001:2004. |
| PROVEEDORES      | Continuar el desarrollo de una herramienta integral de gestión de los proveedores y los riesgos asociados.  |
|                  | Desarrollar la segunda fase del Plan de Trabajo de la Política de Compras, gestionando la totalidad de proveedores especiales.  |

**GRUPO DE INTERÉS**

**ACTUACIONES DESTACABLES EN 2009**

**GOBIERNO CORPORATIVO Y  
TRANSPARENCIA**

---

Adaptarse al nuevo código unificado de buen gobierno para Cajas de Ahorros.

Continuar difundiendo los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Publicar los informes anuales institucionales del Servicio de Atención al cliente, Informe Gobierno Corporativo, Informe de Progreso en la implantación del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Informe de RSC.

Establecimiento de nuevos controles y verificaciones de la política general de cumplimiento de la Entidad.

Continuar con la gestión a corto plazo de la liquidez mediante la adquisición en autocartera de las emisiones realizadas, continuando con la cesión a medio y largo plazo de activos líquidos, alargando los plazos de las operaciones, hasta la normalización de los mercados.

Mantener un adecuado nivel de solvencia y eficiencia, en línea con la evolución media del sector.

---





## 10. Anexos



## Anexo I: participar

### (2.4)(3.4)

Para Bancaja, la participación de sus grupos de interés en la definición y mejora de su modelo de responsabilidad social corporativa es fundamental, ya que permite, por un lado, mantener un diálogo franco para conocer sus inquietudes y expectativas y, de otro, obtener información respecto al cumplimiento de los compromisos, de los que Bancaja informa de manera rigurosa y periódica.

Bancaja quiere facilitar la participación de sus grupos de interés, pero también animar a los ciudadanos y organizaciones a que colaboren con ella. La participación puede ser tanto activa -a través de la integración y cooperación en los distintos proyectos-, como pasiva -facilitando ideas, sugerencias, quejas, etc-. Ambas son positivas y beneficiosas y sirven a Bancaja en su objetivo de mejora continua.

Aquellos lectores que deseen información adicional a la que se reseña en este informe, pueden ponerse en contacto con la sede social de la Entidad, situada en:

**Bancaja**  
C/Caballeros, 2  
12001 - CASTELLÓN DE LA PLANA

O con el departamento de Responsabilidad Social Corporativa, situado en:

**Departamento de Responsabilidad Social Corporativa**  
Pintor Sorolla, 8  
46002- VALENCIA  
[rsc@bcj.gbancaja.com](mailto:rsc@bcj.gbancaja.com)

También nos interesa conocer su opinión acerca de este informe, para poder mejorarlo en futuras ediciones. Por favor, cumplimente el [formulario](#) disponible en la web de Bancaja, [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), en el apartado de Información corporativa/Responsabilidad social.

## Anexo II: principios para la elaboración de este informe

(3.5)

### MATERIALIDAD (3.9)(3.13)(4.15)(4.16)(4.17)

Para Bancaja, la adecuación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa al principio de Materialidad establecido por el GRI es un objetivo presente en todo el proceso de elaboración de la memoria anual, de forma que la información ofrecida refleje aquellos aspectos e indicadores cuyos impactos sociales, ambientales y económicos producidos por la Entidad, podrían ejercer un influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, y viceversa.

Los procedimientos aplicados para garantizar la importancia y relevancia de los contenidos difundidos, se basan en un proceso iterativo, en el que participan tanto los grupos de interés y colaboradores cualificados externos, como los responsables de las distintas áreas de la Entidad, cuya información es fundamental para el informe. En concreto:

#### Fuentes externas

Los múltiples mecanismos de diálogo descritos en el capítulo 3.2 con los grupos de interés y partes interesadas, revelan a la Entidad las expectativas principales.

La adecuación del presente informe a la guía G3 de GRI, y al suplemento específico para el sector financiero, garantiza que la información, los riesgos, impactos y oportunidades más relevantes en el contexto de la sostenibilidad considerados, responden a los estándares de referencia internacional, permitiendo además la necesaria comparación con empresas homólogas del sector.

Se realiza, con carácter previo a su publicación, una revisión integral del informe y sesiones de trabajo con un analista externo cualificado – Fundación para la ética de los negocios y de las organizaciones, ETNOR-, al objeto de evaluar de forma objetiva la materialidad y relevancia de la información, los grupos de interés considerados, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad.

El formulario “su opinión cuenta” sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, habilitado en la web corporativa, permite conocer la opinión de los usuarios de la información sobre su contenido, extensión e interés.

El segundo estudio específico de materialidad sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 de Bancaja, se realizó con dinámicas con clientes, empleados y representantes de la sociedad civil. Se introdujo como novedad en este ejercicio, una consulta específica a los colectivos sobre propuestas de actuación en el ámbito de la sostenibilidad.

Otro avance de 2008 ha sido la participación en el primer estudio de materialidad del sector financiero en el ámbito de la sostenibilidad (Libro verde sobre Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero), coordinado por CECA, y realizado por un consultor externo especializado en la materia. En el citado estudio han sido consideradas también las nuevas expectativas, derivadas de la situación de crisis.

#### Fuentes internas

El proceso de recopilación de la información susceptible de publicación, considera como fuente fundamental la estrategia, cultura, políticas, procesos, compromisos asumidos públicamente, planes, factores y riesgos críticos que hacen posible el éxito y sostenibilidad de la entidad.

Una vez recopilados los contenidos, se realiza un análisis y evaluación cualitativos por parte de los miembros del Comité de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja, quienes representan a siete áreas básicas de la actividad. El análisis realizado permite contrastar la relevancia de los datos e información recopilados.

Respecto a la información financiera, la materialidad se determina en base a los mismos criterios aplicados por la entidad para la elaboración del Informe anual.

Respecto al formulario “su opinión cuenta”, que permite conocer y evaluar qué opinión les merece a los distintos grupos de interés y usuarios la memoria publicada por Bancaja, las opiniones recibidas en 2008 continuaron siendo muy favorables (55% excelente en valoración de la información; 36% excelente en relación a la estructura; 64% satisfacción alta), sin que se detectaron temas relevantes de mejora, como ha ocurrido en años anteriores.

Las principales conclusiones y aspectos de mejora puestos de manifiesto en el estudio específico de materialidad realizado en 2008, y la respuesta dada por Bancaja, fueron:

| Qué temas preocupan  | Respuesta de Bancaja   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· La memoria no posee suficiente notoriedad.</li> <li>· Necesidad de mejorar la claridad en la presentación</li> <li>· Mayor número y más sencillez de los elementos gráficos.</li> <li>· Necesidad de apoyar la información, siempre que sea posible, con datos concretos.</li> <li>· Debería estar más enfocado hacia quién lo va a leer</li> <li>· Novedad: propuestas concretas de actuación en el ámbito medioambiental, social, de clientes y de empleados.</li> <li>• Recomendación de la Fundación para la ética de los negocios y de las organizaciones, ETNOR: desarrollar de manera proactiva acciones de difusión de la memoria.</li> </ul> | <p>Las modificaciones realizadas en el Informe de RSC de 2008 han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Mayores apoyos gráficos y visuales.</li> <li>· Se reduce la extensión del informe y se incrementan los contenidos de la web corporativa.</li> <li>· Se modifica la estructura y contenidos del capítulo de "Compromiso social", destacando las actuaciones más relevantes, en línea con el Plan Estratégico, y los presupuestos destinados a cada línea.</li> <li>· Se detalla la política y el procedimiento de compras en la web corporativa.</li> <li>· Se resaltan los avances registrados en la evaluación de los impactos medioambientales de las empresas financiadas.</li> <li>· Se evaluarán medios alternativos de difusión para determinados colectivos (clientes, empleados).</li> <li>· Se han evaluado las propuestas de actuación viables sugeridos por los grupos consultados, para incluir en el plan de actuación de 2009.</li> </ul> |



### **Análisis de materialidad del Informe de Responsabilidad Social Corporativa**

La Fundación ÉTNOR, para la Ética de los Negocios y de las Organizaciones, tiene como finalidad esencial promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos implícitos en la actividad económica y en la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas.

Fruto del convenio que ÉTNOR mantiene con BANCAJA, durante el año 2008 se ha colaborado de manera continuada con el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.

En concreto, una de las tareas que ÉTNOR ha llevado a cabo ha sido la colaboración en el análisis de materialidad de la Memoria que ahora se presenta, examinando, tal y como se indica en el GRI, "aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés."

Para llevar a cabo esta tarea se han desarrollado, además de los mecanismos de diálogo que ya tiene establecidos BANCAJA, 3 dinámicas específicas con diferentes grupos de interés (clientes, trabajadores y sociedad), a través de las cuales se obtuvieron las principales expectativas e intereses razonables en relación con la Responsabilidad Social de BANCAJA.

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez leída la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008 que presenta BANCAJA, la Fundación ÉTNOR opina que:

- El proceso de participación de los grupos de interés implantado por BANCAJA para determinar la información relevante en materia de Responsabilidad Social Corporativa es adecuado para determinar la materialidad de la presente Memoria.
- La información que aparece en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa es, tal y como recomienda el GRI:
  - o Exhaustiva: refleja los impactos sociales, económicos y ambientales significativos para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de BANCAJA.
  - o Equilibrada: presenta la información en un formato que permite a los grupos de interés ver las tendencias positivas y negativas, enfatizando dicha información de manera proporcional a su importancia relativa.
  - o Comparable: permite a los grupos de interés comparar la información sobre el desempeño económico, ambiental y social de BANCAJA en relación con su desempeño en años anteriores y sus objetivos.
  - o Precisa: contiene información suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de BANCAJA.
  - o Clara: expone la información de manera comprensible y accesible para los grupos de interés.

Todo lo expuesto facilita que los grupos de interés de BANCAJA puedan tener elementos e información suficientes sobre los avances hechos por la entidad en materia de Responsabilidad Social Corporativa, ayudando así a que puedan adoptar sus propios juicios y valoraciones.

#### **Recomendación**

Resultado de los diálogos llevados a cabo con los grupos de interés, se manifiesta la importancia de desarrollar de manera proactiva acciones de difusión de la Memoria de Responsabilidad Social a los diferentes grupos de interés establecidos por BANCAJA.

Valencia, 02 de marzo de 2009

Domingo García – Marzá  
Catedrático de Ética de la Empresa de la  
Universitat Jaume I de Castelló  
Director de Proyectos de la Fundación ÉTNOR

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (4.15)(4.16)

Para la identificación de los grupos de interés descritos en la web de la Entidad, se han venido realizando, como consecuencia de la definición del Plan Estratégico 2004-2007 y de la puesta en marcha del modelo de Responsabilidad Social Corporativa, diferentes análisis internos y externos con participación de la alta dirección y sesiones de trabajo monitorizadas por consultores externos especializados. Anualmente, se contrasta su validez y vigencia, con motivo del seguimiento de las líneas de actuación en la implantación de ese modelo, recabándose adicionalmente la opinión de un asesor externo cualificado.

Los procesos de participación, programas de inclusión y mecanismos de diálogo establecidos y desarrollados por Bancaja para conocer, entender y atender las expectativas e intereses razonables que los grupos de interés tienen depositados en la Entidad, son la base fundamental que posibilita el éxito de la visión, la identidad corporativa, de la estrategia y del modelo de Responsabilidad Social Corporativa; son asimismo determinantes para delimitar el contenido de la presente memoria. Se describen ampliamente en el capítulo 3.2.

## CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La creciente demanda social de comportamientos empresariales que contribuyan a generar valor, no sólo en el ámbito económico-financiero tradicional, sino también en el laboral, social y ambiental, motivó que Bancaja asumiera a finales de 2004 un compromiso explícito con la sostenibilidad entre sus objetivos estratégicos, al comprender que sus objetivos sociales fundacionales debían ser reforzados para poder dar respuesta a las nuevas expectativas de la comunidad.

El concepto de responsabilidad empresarial de Bancaja descrito en el capítulo 3, se manifiesta explícitamente no sólo en la misión, visión y cultura de la Entidad, sino también en los planes estratégicos definidos para orientar sus actuaciones en el corto y medio plazo, como se constata en los planes estratégicos de Bancaja y de la Obra Social.

Para su definición y la nueva estrategia de marca iniciada en el ejercicio 2004, se realizaron diversos estudios que permitieron a Bancaja identificar no sólo su posicionamiento, sino también sus fortalezas, debilidades y valores intrínsecos, en base a los cuales se establecieron los objetivos, atributos de identidad y enfoque estratégico, que permitieran situar la marca Bancaja como una referencia en el sector financiero nacional, con una propuesta de valor para el cliente, traducido en beneficios funcionales objetivables y en beneficios emocionales reconocibles. A partir de estos análisis surgieron:

- por primera vez, objetivos en materia de transparencia, buen gobierno y responsabilidad social corporativa, orientados a la consecución de un crecimiento rentable, a la vez que sostenible;
- nueva marca e identidad corporativa centrada en el “cuidado eficaz del cliente” y en el mensaje identitario “si no es bueno para ti, no es bueno para nosotros”;
- la cultura corporativa y el modelo de gestión;
- *El Compromiso Bancaja* y el *Compromiso Interno*, para beneficiar a los clientes y a los empleados, como respuesta tangible e inmediata a la promesa del cuidado eficaz.

Esta nueva estrategia de marca y reposicionamiento lleva consigo la puesta en marcha del *tracking* de marca y publicidad para evaluar la eficacia publicitaria de los anuncios de la Entidad en términos de alcance y persuasión, seguimiento de la notoriedad de marca dentro y fuera de la Comunidad Valenciana y mejorar las decisiones tácticas de comunicación y posicionamiento de Bancaja.

## EXHAUSTIVIDAD (2.3)(3.1)(3.2)(3.3)(3.6)(3.7)(3.8)(3.10)(3.11)

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los principios y directrices expuestos por *Global Reporting Initiative* (GRI), en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 3.0 (G3), así como el suplemento del sector de servicios financieros (FSSS) en su versión final.

Salvo que se especifique lo contrario, los datos incluidos cubren el período anual comprendido entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de diciembre de 2008. En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2007, al objeto de garantizar la exhaustividad de la información y la posibilidad de compararla. La memoria anterior más reciente corresponde al ejercicio 2007.

Para la determinación de la cobertura del informe ha sido utilizado el “Protocolo de límites conforme a la GRI”.

Desde el ejercicio 2007, las actividades, productos y servicios de la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, sus Fundaciones (Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón), y las empresas y sociedades que conforman el Grupo, sobre las que, ejerciendo Bancaja control o influencia significativa, el impacto en sostenibilidad pueda ser potencialmente significativo, delimitan la cobertura del informe, siendo la cobertura y límites, los siguientes:

- **Empresas sobre las que se ejerce control y negocios conjuntos:** han sido incluidas en la cobertura del presente informe empresas dependientes y los negocios conjuntos en que Bancaja ostentaba al cierre del ejercicio 2008 una participación de capital directa superior o igual al 50%, con las siguientes especificidades por segmentos de negocio:
  - **Financieras:** han sido incluidas la totalidad de las sociedades financieras instrumentales (Bancaja International Finance S.A.U.; Bancaja Eurocapital Finance S.A.U.; Bancaja Capital, S.A., Bancaja Emisiones, S.A.U.; Bancaja US Debt, S.A.U.) utilizadas para realizar emisiones de deuda en mercados nacionales e internacionales, con la garantía del único socio, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja. Se aporta información sobre el desempeño económico y social (sociedad) en el Anexo III, ya que estas sociedades carecen de plantilla y su impacto ambiental es nulo. No se ha incluido en el perímetro de este informe a Banco de Valencia, S.A. dado que dicha sociedad no está incluida ni en el sistema de gestión ni en el sistema de reporting de la responsabilidad corporativa de Bancaja. No obstante, en el [Informe Anual de Grupo Bancaja](#), se informa tanto a nivel narrativo como sobre sus impactos económicos, ampliamente.
  - **Seguros:** se informa a nivel narrativo de todas las empresas que conforman el grupo asegurador, en el [Informe anual de Grupo Bancaja](#). La información sobre enfoques de gestión y desempeño de Aseguradora Valenciana, S.A. se publica anualmente en la memoria de sostenibilidad del Grupo Aviva, por lo que se remite a dicha publicación para conocer los impactos relevantes en sostenibilidad de la compañía de seguros, ya que las políticas implementadas en Aseval, se corresponden con las publicadas por el Grupo Aviva en base a los contratos entre Aviva y Bancaja. Ello no es óbice para que en Aseval se adopten ciertos compromisos de Bancaja para el negocio asegurador, dada la relación existente con los clientes, que son comunes. La información sobre el desempeño operativo ofrecida en el Anexo III del presente informe para este segmento de negocio corresponde al Operador de Banca Seguros vinculado al Grupo Bancaja S.A., mediador de seguros, por ser la única sociedad significativa a efectos de sostenibilidad.

- **Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva y Patrimonios** (en adelante Gestoras): se ofrece información a nivel narrativo en el [Informe anual de Grupo Bancaja](#) de las empresas que conforman el grupo Bancaja Gestión de Activos, S.L. (Arcalia Patrimonios, Sociedad de Valores, S.A. y sus sociedades dependientes, Bancaja Fondos SGIC, S.A., e Invercalia Gestión Privada, S.A.). La información relativa al desempeño operativo en sostenibilidad, se recoge en el Anexo III del presente informe.

- **Inmobiliarias**: dado que éste es el segmento de negocio con mayores impactos en sostenibilidad, fundamentalmente medioambientales, no recogidos en el Informe Anual de Grupo Bancaja, como entidad matriz, la Entidad ha impulsado la asunción de un compromiso propio con la sostenibilidad, de las sociedades que conforman el Grupo Inmobiliario y la publicación de una memoria de sostenibilidad específica para informar, conforme a GRI, de todos aquellos ámbitos y aspectos relevantes en esta materia, por lo que se remite a la memoria de Bancaja Habitat, S.L., que complementa la información narrativa y de desempeño económico que recoge el [Informe anual de Grupo Bancaja](#). No obstante, ha sido incorporada en el Anexo III del presente informe, cierta información considerada más relevante, de forma resumida.

- **Otras sociedades**: en el segmento de servicios, se ofrece información sobre el desempeño operativo de Cavaltour, Agencia de viajes, S.A., que complementa la información narrativa y sobre desempeño económico que ofrece el Informe anual de Grupo Bancaja. El resto de sociedades en las que se ostenta una participación directa igual o superior al 50% del capital social, esto es Grupo Bancaja Centro de Estudios, S.A., Bancaja Inversiones S.A. y Bancaja Participaciones, S.L., no tienen un impacto significativo directo en cuestiones de sostenibilidad.

- **Influencia significativa**: las empresas asociadas, no han sido objeto de cobertura en el presente ejercicio, por motivos de eficiencia.

Destacar que la nota 1.7 de las Cuentas Anuales Consolidadas al cierre de 2008, sobre el “Impacto medioambiental” de las empresas que conforman Grupo Bancaja, pone de manifiesto que “dadas las actividades a las que se dedican fundamentalmente las entidades integradas en el Grupo, éstas no generan un impacto significativo en el medio ambiente. Por esta razón, en las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2008 no se desglosa ninguna información relativa a esta materia”.

Es voluntad de la Entidad continuar ampliando progresivamente la cobertura del informe, en la medida en que los impactos en sostenibilidad de las empresas que conformen en cada momento Grupo Bancaja puedan ser significativos y sea viable su incorporación, atendiendo a criterios de eficiencia.

Han sido utilizados, en la medida en que eran aplicables, los Protocolos de Indicadores de GRI.

Los cambios en los métodos de valoración registrados en el 2008 y los recálculos efectuados de determinada información correspondiente al 2007, se deben únicamente a la adaptación a la circular 6/2008 de Banco de España y a la homogeneización de la información interanual, afectando básicamente a criterios de segmentación de clientes y a la mejora progresiva de los criterios de medición de consumos medioambientales y laborales, básicamente.

### **CALIDAD Y POLÍTICA DE VERIFICACIÓN (3.13)**

Bancaja tiene presentes, a lo largo de todo el proceso de recopilación y presentación de la información, los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en la presente memoria y un nivel de transparencia efectivo.

Bancaja cuenta con mecanismos eficaces para garantizar la fiabilidad y veracidad de la información incluida en esta memoria. Además, las áreas que proporcionan información cualitativa y cuantitativa para ella, están sometidas a los procesos habituales de supervisión y verificación por parte de auditoría interna.

Asimismo, la memoria de responsabilidad social corporativa 2008 de Bancaja, ha sido verificada por cuarto año consecutivo por el mismo auditor externo independiente de las Cuentas Anuales.

Bancaja ha sometido a verificación por parte de Deloitte, S.L. su nivel de autocalificación (véase el Anexo IV), que ha sido corroborado por la firma auditora como A+. El informe de verificación externa puede consultarse en el Anexo VI del presente informe.

La revisión independiente se realiza conforme a las normas de verificación para información no financiera, ISAE 3000 y AA1000AS. En 2008 Bancaja se ha adaptado a los nuevos estándares AA1000 de Accountability, con niveles de revisión de tipo 2 (tanto de los principios de Accountability como de la información de desempeño) y alcance moderado.

Adicionalmente, el nivel de autocalificación ha sido revisado por GRI, que ha concedido al informe la máxima calificación: A+.

### LIMITACIONES DEL ALCANCE O COBERTURA (3.7)

La Entidad ha realizado un importante esfuerzo para recopilar la información. En este proceso se implicó directamente a los directivos responsables de las principales áreas de Bancaja, a sus equipos y a las empresas dependientes de Grupo Bancaja. La información recabada ha permitido dar respuesta a la mayor parte de los indicadores centrales de GRI (ver Anexo IV).

Como parte de su compromiso de Responsabilidad Social Corporativa, Bancaja quiere continuar mejorando la información aportada a sus grupos de interés a través de este informe y otros medios, y se compromete a mejorarla año tras año. Aquí cabe mencionar que el lector podrá encontrar información adicional en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), el [Informe anual](#) y el [Informe de gobierno corporativo](#) 2008, disponibles ambos en el sitio Internet de Bancaja antes mencionado.

El Anexo IV incluye también la correspondencia de información de los indicadores del suplemento GRI para el sector financiero, así como la correspondencia de los compromisos del Pacto Mundial con los indicadores GRI.

### NORMAS AA1000

Bancaja ha tenido en cuenta a la hora de definir su estrategia y gestionar la Responsabilidad Social Corporativa las normas que componen la Serie AA1000 de *AccountAbility*.

En Concreto, Bancaja tiene presente los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la Norma AA1000 *AccountAbility Principles Standard 2008 de AccountAbility* (AA1000APS) tanto en el modelo de gestión de la responsabilidad social corporativa como en los procedimientos diseñados para la recopilación y presentación de la información contenida en la presente memoria, como se ha puesto de manifiesto en cada uno de los apartados del presente Anexo.

## Anexo III: indicadores de desempeño

(2.8)(3.7)(3.9)

A continuación se detalla información correspondiente a determinados indicadores de desempeño, exigidos por GRI, complementando la información cualitativa recogida a lo largo del presente informe.

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

| Indicador                                     | Descripción   | Notas               |                     |
|---|---|---------------------|---------------------|
| <b>EC1</b>                                    | <b>Valor económico directo generado y distribuido</b> | <b>(3.10)(3.11)</b> |                     |
|   |   | Grupo               |                     |
|   |   | 2008                | 2007 <sup>(5)</sup> |
|   |   | Bancaja             |                     |
|   |   | 2008                | 2007 <sup>(5)</sup> |
| <b>VEDG</b>                                   |   | <b>6.375.291</b>    | <b>5.108.602</b>    |
| a) Ingresos <sup>(1)</sup>                    |   | 6.375.291           | 5.108.602           |
| <b>VED</b>                                    |   | <b>5.161.550</b>    | <b>4.104.463</b>    |
| b) Costes de explotación                      |   | 284.472             | 269.844             |
| c) Salarios y prestaciones de los empleados   |   | 535.278             | 501.547             |
| d) Proveedores de capital <sup>(2)</sup>      |   | 4.240.541           | 3.079.755           |
| e) Administración (España) <sup>(3)</sup>     |   | 31.259              | 170.317             |
| f) Inversiones en la comunidad <sup>(4)</sup> |   | 70.000              | 83.000              |
| <b>VND</b>                                    |   | <b>1.213.741</b>    | <b>1.004.139</b>    |

Importes en miles de euros.

Fuente: Cuenta de pérdidas y ganancias pública.

(1) Margen bruto excepto los intereses y cargas asimiladas, que se informan en proveedores de fondos.

(2) Intereses y cargas asimiladas.

(3) Impuesto sobre Beneficios.

(4) Incluye la dotación de parte del beneficio neto anual de Bancaja destinada a la Obra Benéfico Social.

(5) La información referente al ejercicio 2007 ha sido homogeneizada con los nuevos criterios contables introducidos por la Circular 6/2008 de Banco de España.

| Desglose del presupuesto realizado de la Obra Social                          | Grupo     |               |
|---|-----------|---------------|
|   | 2008      | 2007          |
| Regalos y donaciones a instituciones benéficas <sup>(1)</sup>                 | n.d.      | 195           |
| Renuncia a ingresos y comisiones en especie <sup>(2)</sup>                    | n.d.      | 0             |
| Asociaciones con la comunidad, afiliaciones y suscripciones <sup>(3)(5)</sup> | 73        | 44.572        |
| Costes de gestión <sup>(4)</sup>  | n.d.      | 16.964        |
| Inmovilizado  | n.d.      | 12.217        |
| <b>Total</b>  | <b>73</b> | <b>73.948</b> |

Importes en miles de euros.

(1) Incluye cesión de uso de instalaciones o recursos para actividades benéficas.

(2) Donaciones consistentes en no cobrar intereses o comisiones a organizaciones benéficas o colectivos desfavorecidos.

(3) Contribuciones económicas, inversiones estratégicas, afiliaciones o suscripciones a asociaciones de la comunidad o sin ánimo de lucro.

(4) Costes asociados a la facilitación de donaciones e inversiones en la comunidad: gastos de administración, gestión del voluntariado, funcionamiento, costes directos del personal dedicado, comunicación, etc.

(5) En 2008 no incluye Bancaja.

| Otras inversiones/donaciones en la comunidad                  | Grupo        |              |
|---|--------------|--------------|
|   | 2008         | 2007         |
| Contribución en especie de personal voluntario <sup>(1)</sup> | 1,31         | 1,45         |
| Renuncia a ingresos y comisiones en especie <sup>(2)</sup>    | 15,15        | 8,65         |
| <b>Total</b>  | <b>16,46</b> | <b>10,10</b> |

Importes en miles de euros.

(1) Coste horas laborales destinadas a voluntariado.

(2) Esta cantidad incluye comisiones de mantenimiento y administración de las cuentas ONG (10,30 mil euros) y comisión de apertura y diferencia del tipo de mercado con el tipo preferencial de los microcréditos préstamos solidarios (4,85 mil euros).

| Indicador | Descripción  | Notas |
|-----------|--|-------|
| EC2       | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades de la organización, debido al cambio climático |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [92-94](#) del presente informe.

- Grupo Inmobiliario: conscientes del elevado impacto sobre el entorno económico, social y medioambiental de la actividad urbanística e inmobiliaria, Bancaja Habitat asumió un compromiso con la sostenibilidad en el marco del Plan estratégico 2007-2011, del que se informa ampliamente en el Informe de Responsabilidad Social 2008, con el que se propone aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que se actúa, más allá de las obligaciones legales que el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio impone.

Complementariamente a las actuaciones llevadas a cabo en desarrollo de las líneas estratégicas establecidas, Bancaja Habitat está adherida a iniciativas nacionales e internacionales de referencia para evaluar los riesgos derivados del cambio climático, tales como la Declaración de Bali contra el Cambio Climático y la Declaración de Poznan contra el Cambio Climático, y colabora en grupos de trabajo sectoriales y multisectoriales impulsados por la Fundación Entorno para definir objetivos conjuntos de reducción de emisiones.

Los compromisos asumidos en 2008 en esta materia, se estima que permitirán ahorrar a la sociedad un mínimo de 5 toneladas de CO<sub>2</sub> por año.

| Indicador | Descripción  | Notas |
|-----------|--|-------|
| EC3       | Cobertura de las obligaciones debidas a los programas de beneficios sociales |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [73](#) del presente informe.

En las empresas del Grupo objeto de cobertura del presente indicador existen coberturas por pensiones en:

- Operador Banca Seguros: para dar cumplimiento al convenio colectivo vigente, se externalizó un plan de pensiones para los empleados indefinidos, por el que la empresa realiza aportaciones y lleva asociado un seguro de vida. Al cierre de 2008, el porcentaje de empleados cubiertos por el plan de pensiones ascendía al 93,75%. Dicho plan de pensiones es un sistema de empleo. La empresa realizó durante el año 2008 aportaciones de 46,61 €/empleado y mes, excepto en los dos primeros meses del año que ascendió a 40,37 € por empleado y mes. Aumentaron las contribuciones a planes de pensiones un 67%. Independientemente, cualquier empleado puede realizar aportaciones de manera personal cuando estima oportuno. Las aportaciones realizadas por la empresa se sufragan con recursos generales.
- Grupo Inmobiliario: mejorando el convenio de oficinas y despachos y la legalidad vigente, Bancaja Habitat dispone de un plan definido de beneficios sociales de sistema de empleo, acogido a la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones. Se trata de un sistema de aportación definida, en el que la prestación que se percibe en la jubilación coincide con los derechos consolidados acumulados en el plan. El fondo independiente creado, cuya aportación anual de Bancaja Habitat es de 470 euros por empleado, no recibe aportaciones de los empleados y no se sufraga con los recursos generales de la organización. Dada la edad media de la plantilla, no existe en la actualidad ningún plan definido para la prejubilación de los empleados.

| Indicador  | Descripción   | Notas |
|------------|---|-------|
| <b>EC4</b> | <b>Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno</b> |       |

Al cierre del ejercicio 2008 existían los siguientes créditos fiscales:

|   | Grupo        |               | Bancaja      |               |
|---|--------------|---------------|--------------|---------------|
|   | 2008         | 2007          | 2008         | 2007          |
| Deducción pendiente de realizar por reinversión de beneficios extraordinarios | 4.131        | 46.070        | 4.131        | 46.070        |
| Subvenciones <sup>(1)</sup>   | 2.067        | 2.238         | 633          | 590           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>6.198</b> | <b>48.308</b> | <b>4.764</b> | <b>46.660</b> |

Importes en miles de euros.

(1) Incluye subvenciones concedidas por la FTFE (Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo) por 636 mil euros, e incentivos económicos regionales del Servicio de Promoción del Desarrollo Regional de la Conselleria de Economía, Hacienda y Ocupación por 1.431 mil euros.

Se obtienen deducciones como menor pago en las cuotas a la Seguridad Social para determinados tipos de contratos.

| Indicador  | Descripción  | Notas |
|------------|--|-------|
| <b>EC6</b> | <b>Políticas y proporción de gastos correspondientes a proveedores locales</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [98-99](#) del presente informe.

En las empresas del Grupo que conforman la cobertura del presente indicador, las prácticas en materia de selección de proveedores favorecen la contratación local, como evidencia el hecho de que el 99,3% de las compras se realiza en España, siendo la totalidad de los proveedores extranjeros empresas de servicios de información, consultoría, auditoría, registro, bolsas de valores y mayoristas de viajes, actividades en las que la vulneración de derechos humanos no es un factor de riesgo, ya que es muy poco probable que se produzca.

En el Grupo Inmobiliario, la totalidad de los proveedores son locales, incluyendo las empresas de la construcción, que suponen el 24% de sus proveedores. En los clausulados contractuales de este colectivo, se incluyen consideraciones respecto a calidad, medio ambiente, seguridad y salud, y la responsabilidad laboral frente a los trabajadores, a través del cumplimiento de todas las obligaciones que imponga la legislación vigente.

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

| Indicador   | Descripción                              | Notas                  |       |         |       |
|---|--|------------------------|-------|---------|-------|
| EN1   | Materiales utilizados por peso o volumen | (3.10)(3.11)<br>(EN26) |       |         |       |
|   |  | Grupo                  |       | Bancaja |       |
|   |  | 2008                   | 2007  | 2008    | 2007  |
| Papel consumido (Tm) <sup>(1)(2)</sup>                          |  | 432                    | 481   | 367     | 394   |
| Del que papel consumido blanco con cloro (Tm) <sup>(2)(4)</sup> |  | 55                     | 65    | 0       | 20    |
| Del que papel consumido blanco sin cloro (Tm) <sup>(2)(4)</sup> |  | 2                      | 31    | 0       | 20    |
| Del que papel consumido reciclado (Tm) <sup>(2)</sup>           |  | 375                    | 385   | 367     | 374   |
| Consumo papel por empleado (Tm por empleado) <sup>(2)</sup>     |  | 0,07                   | 0,08  | 0,06    | 0,07  |
| Sobres (Tm) <sup>(1)(3)</sup>                                   |  | 176                    | 218   | 175     | 217   |
| Papel en bobinas (Tm) <sup>(1)</sup>                            |  | 246                    | 231   | 246     | 231   |
| Tóners (unidades) <sup>(2)</sup>                                |  | 5.855                  | 6.015 | 5.709   | 5.814 |

(1) Datos reales extraídos de la facturación.

(2) En Grupo, no incluye información de Gestoras.

(3) En Grupo, no incluye información de Gestoras ni de Bancaja Viajes.

(4) En Grupo, corresponde básicamente al material publicitario de Grupo Inmobiliario y Operador Banca-Seguros.

(5) La información relativa a 2007 ha sido recalculada conforme a la plantilla media, no implicando ninguna variación respecto a los datos publicados en el Informe de RSC de dicho ejercicio.

Las mejoras implementadas en los sistemas de gestión de consumos de papel de Bancaja se describen en las páginas [92-94](#) y [100](#) del presente informe.

En las empresas del Grupo que conforman la cobertura del presente informe, se adoptaron en 2007 diversas medidas para reducir los consumos de papel, fundamentalmente en Bancaja Viajes, dentro de los procesos de comunicaciones publicitarias con clientes, dado que son los que concentran un mayor impacto medioambiental. En 2008, las novedades son:

Grupo Inmobiliario:

- En 2008 se incrementó la cobertura de los centros incluidos en los sistemas de medición y control de los consumos al 99,24% de los mismos, incluyéndose todas las sucursales excepto la ubicada en Reino Unido.

Operador Banca-Seguros:

- En 2008 se puso en funcionamiento una nueva infraestructura, el Portal de Seguros y Gestor de Cotizaciones, para reducir el uso de documentación física y aumentar la información *on-line*, reduciendo así el consumo de papel. Esta mejora permitió reducir en un 21% el papel consumido respecto al año anterior.

Gestoras:

- En 2007, se llevó a cabo una campaña para reducir el papel que se remite a los clientes de Bancaja Fondos sobre información pública periódica, ofreciéndoles la opción de renunciar a recibirla, o elegir la recepción por *e-mail*. Al cierre de 2008, 812 clientes recibían la información vía *e-mail*, y aproximadamente 6.234 clientes habían renunciado a su envío en papel.

#### Bancaja Viajes:

- En 2008 se continuaron aplicando las mejoras desarrolladas en 2007 relativas a la reducción en un 30% del envío de facturas en papel sustituyéndolas por documentación en pdf; eliminación del 100% de los envíos de ofertas mensuales a clientes-empleados de Bancaja gracias a la plataforma web exclusiva con un ahorro estimado de 100.000 hojas DIN-A4; sustitución del envío de folletos a las oficinas de las redes de comercialización, con un ahorro también estimado de 100.000 periódicos de 16 páginas cada uno; reducción del envío de encartes en papel; y consultas de catálogos a través de la web [www.bancajaviajes.es](http://www.bancajaviajes.es).
- La mejora principal en 2008 fue la reducción del 100% de la emisión de billetes de avión en papel, sustituyéndose por billetes electrónicos remitidos vía *e-mail*.

| Indicador  | Descripción   | Notas               |      |         |      |
|--|---|---------------------|------|---------|------|
| <b>EN2</b>   | <b>Porcentaje de materiales que son valorizados</b> | <b>(3.10)(EN26)</b> |      |         |      |
|  |   | Grupo               |      | Bancaja |      |
|  |   | 2008                | 2007 | 2008    | 2007 |
| Papel reciclado (% sobre papel consumido) <sup>(1)</sup> |   | 87%                 | 72%  | 100%    | 95%  |

(1) En Grupo, no incluye información de gestoras.

#### Operador Banca-Seguros:

- en 2008 se continuó con la medida adoptada en 2006 de reciclar el papel en contenedores instalados en las oficinas y consumir habitualmente papel reciclado. Las instalaciones disponen de 8 contenedores de papel reciclado, así como de un sistema de recogida selectiva por proveedores cualificados. Anualmente, el proveedor emite certificado en el que indica los kilos retirados, así como la destrucción controlada y el reciclaje.

#### Grupo Inmobiliario:

- En 2008 se incrementó la cobertura de los centros incluidos en los sistemas de medición y control de los consumos al 99,24% de los mismos, incluyéndose todas las sucursales excepto la ubicada en Reino Unido.
- Adicionalmente, el 100% del papel utilizado internamente es valorizado de tipo reciclado y con etiqueta ecológica. Es un objetivo para 2009, reducir el volumen y gramaje del material publicitario, que supone la mayor parte del impacto anual.

| Indicador  | Descripción  | Notas                          |  |
|------------|--|--------------------------------|--|
| <b>EN4</b> | <b>Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias</b> | <b>(3.10)(3.11)<br/>(EN26)</b> |  |

| Consumo de energía eléctrica  | Grupo      |            | Bancaja    |            |
|---|------------|------------|------------|------------|
|   | 2008       | 2007       | 2008       | 2007       |
| Consumo total (Kwh) <sup>(1)</sup>  | 33.004.151 | 30.638.354 | 32.251.632 | 30.038.045 |
| Consumo de energía eléctrica por empleado (Kwh por empleado) <sup>(3)</sup> | 5.154      | 5.019      | 5.357      | 5.227      |
| Consumo total indirecto (Gj) <sup>(2)</sup>                                 | 360.842    | 334.976    | 352.614    | 328.412    |
| Carbón (Gj) <sup>(2)</sup>  | 153.980    | 142.943    | 150.469    | 140.142    |
| Gas natural (Gj) <sup>(2)</sup>   | 5.476      | 5.083      | 5.351      | 4.984      |
| Derivados del petróleo (Gj) <sup>(2)</sup>                                  | 32.393     | 30.071     | 31.655     | 29.482     |
| Biomasa (Gj) <sup>(2)</sup>   | 2.745      | 2.548      | 2.682      | 2.498      |
| Energía eólica (Gj) <sup>(2)</sup>  | 2.259      | 2.097      | 2.207      | 2.056      |
| Energía hidráulica (Gj) <sup>(2)</sup>                                      | 18.087     | 16.790     | 17.675     | 16.461     |
| Energía nuclear (Gj) <sup>(2)</sup>   | 145.902    | 135.444    | 142.575    | 132.790    |

(1) Datos reales extraídos de facturación. En Bancaja no incluye la oficina de Miami.  
 (2) Datos estimados a partir del consumo eléctrico, según el protocolo GRI (2006).  
 (3) La información relativa a 2007 ha sido recalculada conforme a la plantilla media.

Las mejoras implementadas de Bancaja en materia energética se describen en las páginas [93](#) y [101](#) del presente informe.

Destacar como novedad en 2008, que en el Grupo Inmobiliario:

- se ha incrementado la cobertura de los centros incluidos en los sistemas de medición y control de los consumos, incluyéndose seis sucursales más que en 2007;
- en las nuevas oficinas de Bancaja Habitat en Sevilla y L'Albir, se han instalado temporizadores y detectores de presencia tanto en archivos como en aseos y resto de zonas definidas según los criterios de eficiencia energética definidos para los emplazamientos;
- en los proyectos promovidos por el área de suelo se controla la optimización de las redes de alumbrado público, con un objetivo mínimo del 80% de cumplimiento;
- en las promociones inmobiliarias se han establecido 9 medidas para el ahorro energético.

| Indicador | Descripción                        | Notas                  |
|-----------|------------------------------------|------------------------|
| EN8       | Captación total de agua por fuente | (3.10)(3.11)<br>(EN26) |

|  | Grupo  |        | Bancaja |        |
|--|--------|--------|---------|--------|
|  | 2008   | 2007   | 2008    | 2007   |
| Consumo total (m <sup>3</sup> ) <sup>(1)(2)(3)</sup>                         | 51.665 | 55.843 | 49.966  | 54.269 |
| Consumo agua por empleado (m <sup>3</sup> por empleado) <sup>(2)(3)(4)</sup> | 8,1    | 9,1    | 8,3     | 9,4    |

(1) Datos calculados por extrapolación de datos obtenidos de un muestreo real de oficinas y servicios centrales en Bancaja, y extraídos de la facturación real en el resto de las empresas del Grupo que conforman la cobertura del informe.  
 (2) En los datos de Bancaja no se incluyen las oficinas de Miami y Lisboa.  
 (3) En la extrapolación de los datos de Bancaja el número de oficinas con datos reales aumentó de 555 al cierre de 2007 a 901 en 2008.  
 (4) La información relativa a 2007 ha sido recalculada conforme a la plantilla media.

Los principales avances de 2008 se registraron en el Grupo Inmobiliario:

- se ha incrementado la cobertura de los centros incluidos en los sistemas de medición y control de los consumos, incluyéndose una sucursal más que en 2007 y elevándose el porcentaje de datos reales frente a estimados;
- en los proyectos promovidos por el área de suelo se controla el balance hídrico de las actuaciones urbanísticas y el dimensionamiento de las redes de evacuación, con un objetivo mínimo del 80%. Adicionalmente, se impone el diseño de zonas verdes con especies autóctonas y acotamiento del consumo de agua;

- en las promociones inmobiliarias se han establecido 4 medidas para la reducción del consumo del agua y un mayor aprovechamiento de la misma.

| Indicador | Descripción  | Notas        |
|-----------|--|--------------|
| EN11      | Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidos | (3.10)(3.11) |

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página 94 del presente informe.

Grupo Bancaja no dispone de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas, excepto el Grupo Inmobiliario, que informa detalladamente sobre estos aspectos en su memoria de sostenibilidad.

Respecto a los terrenos adyacentes a espacios naturales, las promociones y suelo propiedad de Bancaja Habitat están colindantes a zonas protegidas pero no ubicadas dentro de áreas protegidas, sino en parcelas adyacentes a dichas zonas, sin suponer ningún peligro para ellas. En 2008 no se registraron variaciones significativas en los terrenos en propiedad.

| Indicador | Descripción   | Notas  |
|-----------|---|--------|
| EN12      | Impactos significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas | (EN26) |

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página 94 del presente informe.

Grupo Bancaja no dispone de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas, excepto Grupo Inmobiliario, que informa detalladamente sobre estos aspectos en su memoria de sostenibilidad.

En relación al Grupo Inmobiliario, ninguna de las actividades se desarrolla en los espacios catalogados por Red Natura 2000 como espacios protegidos. En ejecución y obra, se estableció un objetivo como mínimo del 60%, para cumplir con los criterios establecidos en cuanto a zonas verdes adecuadas al entorno original más próximo.

Es de destacar que todos los proyectos de desarrollo de suelo se realizan con los pertinentes estudios de impacto ambiental (EIA), tanto en España como en Méjico (a través de los denominados MIA, análogos al EIA español).

| Indicador | Descripción   | Notas        |
|-----------|---|--------------|
| EN16      | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso | (3.10)(3.11) |

|  | Grupo  |                     | Bancaja |                     |
|--|--------|---------------------|---------|---------------------|
|  | 2008   | 2007 <sup>(2)</sup> | 2008    | 2007 <sup>(2)</sup> |
| Emisiones indirectas de gases efecto invernadero por consumo eléctrico (Tm) <sup>(1)</sup> | 11.416 | 10.598              | 11.156  | 10.390              |

(1) Datos calculados a partir de información pública de avance de REE.

(2) Datos correspondientes a 2007 modificados por corrección de un error.

| Indicador   | Descripción   | Notas         |              |              |              |
|---|---|---------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>EN17</b>   | <b>Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero</b> | <b>(EN26)</b> |              |              |              |
|   |   | Grupo         |              | Bancaja      |              |
|   |   | 2008          | 2007         | 2008         | 2007         |
| Gases efecto invernadero por desplazamientos de empleados (Tm) <sup>(1)</sup> |   | 1.132         | 1.141        | 990          | 1.016        |
| Gases efecto invernadero por viajes de negocios (Tm) <sup>(1)(2)(3)</sup>     |   | 823           | 586          | 802          | 554          |
| <b>Emisiones indirectas totales por desplazamientos de la organización</b>    |   | <b>1.955</b>  | <b>1.727</b> | <b>1.792</b> | <b>1.570</b> |

(1) Datos estimados a partir de los desplazamientos de empleados al lugar de trabajo y viajes de negocios, según GHG Protocol.

(2) Se ofrece la información desagregada atendiendo al principio de posibilidad de comparación.

(3) En Grupo, incluye información de Bancaja Viajes, Grupo Inmobiliario y Bancaja.

Dentro de las empresas del Grupo que forman parte de la cobertura del informe, las Gestoras utilizan la videoconferencia para reducir los desplazamientos entre las oficinas de Valencia y Madrid, fundamentalmente. Las más representativas y recurrentes son los comités de gestión (semanal), los comités comerciales (semanal), comité de riesgos (mensual o bimensual).

En 2008 el Operador Banca-Seguros instaló una sala de videoconferencias en la sede principal, con el objeto de reducir los desplazamientos de sus empleados por viajes de negocios.

Hay que destacar también, en 2008, las medidas adoptadas por el Grupo Inmobiliario para la optimización de la red logística utilizada para la distribución de material publicitario y de oficina en Valencia, lo que ha permitido reducir en tan sólo medio año de aplicación, más de 4.400 km, con una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> de más de 0,8 toneladas.

| Indicador   | Descripción   | Notas                          |       |         |       |
|---|---|--------------------------------|-------|---------|-------|
| <b>EN22</b>   | <b>Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento</b> | <b>(3.10)(3.11)<br/>(EN26)</b> |       |         |       |
|   |   | Grupo                          |       | Bancaja |       |
|   |   | 2008                           | 2007  | 2008    | 2007  |
| Papel consumido que ha sido reciclado (Tm) <sup>(1)(4)</sup>            |   | 222                            | 315   | 215     | 290   |
| Tóners reciclados (unidades) <sup>(1)(4)</sup>                          |   | 2.073                          | 3.637 | 1.948   | 3.573 |
| Equipos informáticos y mobiliario retirado (unidades) <sup>(1)(2)</sup> |   | 981                            | 2.670 | 981     | 2.670 |
| Equipos informáticos retirados (Tm) <sup>(2)(3)</sup>                   |   | 28                             | 0     | 28      | 0     |
| Equipos eléctricos retirados (unidades) <sup>(1)(2)</sup>               |   | 6.469                          | 6.757 | 6.469   | 6.757 |
| Baterías (Tm) <sup>(1)(2)</sup>   |   | 2,4                            | 0,4   | 2,4     | 0,4   |

(1) Datos extraídos de las certificaciones externas de proveedores acreditados.

(2) En Grupo, información correspondiente únicamente a Bancaja.

(3) Corresponde a cajeros automáticos y CPDs de Bancaja.

(4) En Grupo, no incluye información de Gestoras.

En relación a las actividades del Grupo Inmobiliario, muy significativas por el volumen de residuos generados, en el área de suelo se procede a reutilizar, siempre que sea posible, los materiales procedentes de la excavación de la misma obra y retirar al vertedero correspondiente, todo aquel material que no cumpla dichas características, con objetivos de cumplimiento como mínimo en el 80% de la actividad. También se establece la reutilización de aguas recicladas.

El 100% de las constructoras que trabajan para el área de suelo de Bancaja Habitat disponían al cierre de 2008 de la certificación medioambiental ISO 14.001, o la estaban tramitando.

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRACTICAS LABORALES Y ETICA DEL TRABAJO

| Indicador | Descripción                            | Notas        |
|-----------|--|--------------|
| LA1       | Desglose del colectivo de trabajadores | (3.10)(3.11) |

| Desglose del colectivo de trabajadores                                 | Grupo               |             | Bancaja     |             |
|--|---------------------|-------------|-------------|-------------|
|  | 2008 <sup>(1)</sup> | 2007        | 2008        | 2007        |
| Gastos de personal (miles de euros)                                    | 406.148             | 380.945     | 384.454     | 362.003     |
| Plantilla media  | 6.403               | 6.107       | 6.020       | 5.747       |
| Coste medio (miles de euros)   | 63,43               | 62,39       | 63,86       | 62,99       |
| Número de empleados  | 6.375               | 6.283       | 5.996       | 5.908       |
| % empleados fijos  | 98,48%              | 95,90%      | 98,88%      | 96,30%      |
| % empleados a tiempo parcial   | 0,45%               | 0,50%       | 0,38%       | 0,20%       |
| Promedio años de antigüedad <sup>(3)</sup>                             | 7                   | 6           | 15          | 15          |
| Edad media <sup>(3)</sup>  | 39                  | 37          | 41          | 41          |
| % directivos y otros responsables                                      | 21,10%              | 20,60%      | 21,05%      | 20,70%      |
| % de directivos que son mujeres  | 22,60%              | 20,60%      | 22,35%      | 20,40%      |
| % hombres/mujeres  | 56,8%/43,2%         | 57,1%/42,9% | 57,1%/42,9% | 57,8%/42,2% |
| % titulación universitaria   | 60,54%              | 58,90%      | 60,42%      | 59,20%      |
| % Retribución variable / Sueldos y salarios <sup>(2)</sup>             | 4,38%               | n.d         | 4,34%       | 7,33        |
| Importe retribución variable (miles de euros)                          | 12.867              | n.d         | 12.654      | 20.129      |
| Número de empleados con compensación variable dependiente de desempeño | 5.664               | n.d         | 5.610       | 5.388       |

No incluye los contratos con empresas de trabajo temporal.

(1) En Grupo, 2008 no incluye Bancaja Viajes, excepto gastos de personal, número de empleados, plantilla media y coste medio.

(2) En Grupo, información correspondiente a Bancaja y Operador Banca-Seguros.

(3) En Grupo, los datos de 2007 han sido modificados por corrección de un error.

| Desglose de empleados fijos de Bancaja según el grupo profesional y sexo | Bancaja      |              |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  | 2008         |              | 2007         |              |
|  | Hombres      | Mujeres      | Hombres      | Mujeres      |
| <b>Grupo 1</b>   | <b>3.377</b> | <b>2.534</b> | <b>3.339</b> | <b>2.332</b> |
| Nivel I Gr. 1  | 6            | 0            | 6            | 0            |
| Nivel II Gr. 1   | 112          | 4            | 107          | 4            |
| Nivel III Gr. 1  | 650          | 48           | 615          | 41           |
| Nivel IV Gr. 1   | 606          | 149          | 607          | 138          |
| Nivel V Gr. 1  | 370          | 196          | 388          | 174          |
| Nivel VI Gr. 1   | 511          | 217          | 517          | 216          |
| Nivel VII Gr. 1  | 237          | 140          | 235          | 133          |
| Nivel VIII Gr. 1   | 150          | 174          | 145          | 141          |
| Nivel IX Gr. 1   | 127          | 231          | 93           | 174          |
| Nivel X Gr. 1  | 134          | 244          | 173          | 297          |
| Nivel XI Gr. 1   | 94           | 199          | 84           | 203          |
| Nivel XII Gr. 1  | 349          | 889          | 330          | 728          |
| Nivel XIII Gr. 1   | 14           | 29           | 27           | 72           |
| Sin codificar (Extranjero)   | 17           | 14           | 12           | 11           |
| <b>Grupo 2</b>   | <b>14</b>    | <b>4</b>     | <b>15</b>    | <b>4</b>     |
| Nivel II Gr. 2   | 14           | 2            | 14           | 2            |
| Nivel III Gr. 2  | 0            | 0            | 1            | 0            |
| Personal de limpieza   | 0            | 2            | 0            | 2            |
| <b>Total</b>   | <b>3.391</b> | <b>2.538</b> | <b>3.354</b> | <b>2.336</b> |

| Indicador  | Descripción                                       | Notas                |              |              |                            |
|--|---|----------------------|--------------|--------------|----------------------------|
| <b>LA2</b>   | <b>Número total de empleados y rotación media</b> | <b>(3.10)(3.11)</b>  |              |              |                            |
|  |   | Grupo <sup>(1)</sup> |              | Bancaja      |                            |
| <b>Altas y bajas de personal</b>                                 |   | 2008                 | 2007         | 2008         | 2007                       |
| <b>Plantilla inicial</b>   |   | <b>6.235</b>         | <b>5.834</b> | <b>5.908</b> | <b>5.535</b>               |
| Alta de empleados fijos  |   | n.d                  | n.d          | 119          | 464                        |
| De los que de nuevo ingreso                                      |   | n.d                  | n.d          | 62           | 419                        |
| Alta de empleados temporales                                     |   | n.d                  | n.d          | 286          | 506                        |
| <b>Total altas</b>   |   | <b>452</b>           | <b>1.048</b> | <b>405</b>   | <b>970</b>                 |
| Baja de empleados fijos  |   | n.d                  | n.d          | 149          | 220                        |
| Por jubilación   |   | n.d                  | n.d          | 5            | 1                          |
| Voluntarias  |   | 63                   | 138          | 53           | 115                        |
| Temporales   |   | n.d                  | n.d          | 168          | 377                        |
| <b>Total bajas</b>   |   | <b>354</b>           | <b>647</b>   | <b>317</b>   | <b>458</b>                 |
| <b>Plantilla final</b>   |   | <b>6.333</b>         | <b>6.235</b> | <b>5.996</b> | <b>5.908</b>               |
| <b>Índice de rotación externa de empleados <sup>(1)(2)</sup></b> |   | <b>1,01%</b>         | <b>2,37%</b> | <b>0,90%</b> | <b>2,08%<sup>(3)</sup></b> |

(1) En Grupo, la información no incluye Bancaja Viajes.  
 (2) Bajas voluntarias/plantilla inicial.

| Región               | Porcentaje de empleados |        |         |        |
|----------------------|-------------------------|--------|---------|--------|
|                      | Grupo <sup>(1)</sup>    |        | Bancaja |        |
|                      | 2008                    | 2007   | 2008    | 2007   |
| Comunidad Valenciana | 20,64%                  | 27,53% | 16,98%  | 24,35% |
| Región de Murcia     | --                      | 1,45%  | --      | 1,74%  |
| Cataluña             | 20,64%                  | 23,91% | 24,53%  | 28,70% |
| Madrid               | 33,33%                  | 23,91% | 28,30%  | 17,39% |
| Castilla-La Mancha   | 3,17%                   | 2,90%  | 3,77%   | 3,48%  |
| Andalucía            | 7,93%                   | 6,52%  | 9,43%   | 7,83%  |
| Extremadura          | --                      | --     | --      | --     |
| Islas Baleares       | 1,59%                   | 3,62%  | 1,89%   | 4,35%  |
| Aragón               | 1,59%                   | 1,45%  | 1,89%   | 1,74%  |
| País Vasco           | 3,17%                   | --     | 3,77%   | --     |
| Navarra              | --                      | --     | --      | --     |
| Extranjero           | 4,76%                   | 2,90%  | 5,66%   | 3,48%  |
| Castilla y León      | --                      | 2,90%  | --      | 3,48%  |
| Galicia              | --                      | 0,73%  | --      | 0,86%  |
| Canarias             | 1,59%                   | 1,45%  | 1,89%   | 1,74%  |
| La Rioja             | 1,59%                   | 0,73%  | 1,89%   | 0,86%  |

(1) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes.

| Edad               | Porcentaje de empleados |                     |         |        |
|--------------------|-------------------------|---------------------|---------|--------|
|                    | Grupo                   |                     | Bancaja |        |
|                    | 2008 <sup>(1)</sup>     | 2007 <sup>(2)</sup> | 2008    | 2007   |
| Menores de 30 años | 46,03%                  | 40,32%              | 45,28%  | 42,61% |
| Entre 30 y 50 años | 53,97%                  | 59,68%              | 54,72%  | 57,39% |
| Mayores de 50 años | --                      | --                  | --      | --     |

(1) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes.  
 (2) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes ni gestoras.

| Distribución por sexo de bajas voluntarias | Porcentaje de empleados |                     |         |        |
|--|-------------------------|---------------------|---------|--------|
|  | Grupo                   |                     | Bancaja |        |
|  | 2008 <sup>(1)</sup>     | 2007 <sup>(2)</sup> | 2008    | 2007   |
| Mujeres                                    | 44,44%                  | 45,16%              | 45,28%  | 44,35% |
| Hombres                                    | 55,56%                  | 54,84%              | 54,72%  | 55,65% |

(1) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes.

(2) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes ni gestoras.

| Indicador  | Descripción  | Notas        |
|------------|--|--------------|
| <b>LA4</b> | <b>Porcentaje de empleados cubierto por convenio colectivo</b> | <b>(HR5)</b> |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [65-66](#) del presente informe.

La totalidad de los empleados adscritos a las empresas del Grupo, objeto de la cobertura del presente informe, estaban cubiertos al cierre de 2008 por convenios colectivos sectoriales.

| Indicador  | Descripción   | Notas               |
|------------|---|---------------------|
| <b>LA7</b> | <b>Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo</b> | <b>(3.10)(3.11)</b> |

El número de días naturales desde el primer día en que se produce la baja, registrados por las distintas causas de absentismo laboral se refleja en la siguiente tabla:

| Causas de absentismo laboral | Grupo <sup>(2)</sup> |             | Bancaja      |              |
|------------------------------|----------------------|-------------|--------------|--------------|
|                              | 2008                 | 2007        | 2008         | 2007         |
| Accidente laboral            | 2.285                | n.d.        | 2.165        | 3.029        |
| Enfermedad <sup>(1)</sup>    | 983                  | n.d.        | 196          | 136          |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>3.268</b>         | <b>n.d.</b> | <b>2.361</b> | <b>3.165</b> |

(1) Incluye enfermedades profesionales (2 casos).

(2) En Grupo, incluye Bancaja y Grupo Inmobiliario

| Datos de accidentabilidad   | Grupo <sup>(2)</sup> |      | Bancaja |       |
|---|----------------------|------|---------|-------|
|   | 2008                 | 2007 | 2008    | 2007  |
| Número total de accidentes <sup>(1)</sup>                         | 95                   | n.d. | 89      | 119   |
| Accidentes sin baja   | 48                   | n.d. | 46      | 56    |
| Índice de accidentabilidad (nº total accidentes /plantilla media) | 3,08%                | n.d. | 1,47%   | 2,07% |

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios.

(2) En Grupo, incluye Bancaja y Grupo inmobiliario

Durante el ejercicio 2008 no se registró ninguna víctima mortal en el Grupo.

| Índice de accidentes                         | Grupo <sup>(1)</sup> |      | Bancaja |                     |
|--|----------------------|------|---------|---------------------|
|  | 2008                 | 2007 | 2008    | 2007 <sup>(1)</sup> |
| Índice de accidentes laborales (IA)          | 3,58                 | n.d. | 1,76    | 2,47                |
| Índice de enfermedades profesionales (IEP)   | 0,30                 | n.d. | 0,16    | 0,04                |
| Índice de días perdidos (IDP) <sup>(2)</sup> | 86,52                | n.d. | 42,97   | 62,79               |

Índices calculados conforme al protocolo de indicadores GRI 2006 para el indicador LA7.

(1) En Grupo, incluye Bancaja y Grupo Inmobiliario.

(2) En Bancaja, el índice de 2007 ha sido recalculado al objeto de homogeneizar la información.

| Indicador                      | Descripción   | Notas   |                     |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|
| <b>LA10</b>                    | <b>Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría</b> |         |                     |
|                                |   | Grupo   |                     |
|                                |   | 2008    | 2007 <sup>(1)</sup> |
| Total horas de formación       |   | 210.231 | 273.708             |
| Número de empleados formados   |   | 52.119  | 65.646              |
| Promedio de horas de formación |   | 32,98   | 43,56               |

(1) La información correspondiente al Operador Banca Seguros relativa a 2007 incluía únicamente la formación obligatoria.

| Horas de formación por grupo profesional (promedio) | Bancaja      |              |
|---|--------------|--------------|
|   | 2008         | 2007         |
| <b>Grupo 1</b>                                      |              |              |
| Nivel I Gr. 1                                       | 6,00         | 9,00         |
| Nivel II Gr. 1                                      | 28,32        | 31,58        |
| Nivel III Gr. 1                                     | 31,07        | 46,60        |
| Nivel IV Gr. 1                                      | 31,25        | 50,14        |
| Nivel V Gr. 1                                       | 32,48        | 48,31        |
| Nivel VI Gr. 1                                      | 19,45        | 34,41        |
| Nivel VII Gr. 1                                     | 34,46        | 45,42        |
| Nivel VIII Gr. 1                                    | 26,35        | 43,62        |
| Nivel IX Gr. 1                                      | 27,93        | 46,18        |
| Nivel X Gr. 1                                       | 35,98        | 50,30        |
| Nivel XI Gr. 1                                      | 32,57        | 42,18        |
| Nivel XII Gr. 1                                     | 53,82        | 60,84        |
| Nivel XIII Gr. 1                                    | 41,38        | 47,02        |
| Sin codificar (Extranjero)                          | 27,25        | 20,83        |
| <b>Grupo 2</b>                                      |              |              |
| Nivel II Gr. 2                                      | 41,75        | 22,00        |
| Nivel III Gr. 2                                     | --           | 6,00         |
| Personal de limpieza                                | --           | --           |
| <b>Total</b>  | <b>70,41</b> | <b>37,78</b> |

| Indicador   | Descripción  | Notas                     |                           |
|---|--|---------------------------|---------------------------|
| <b>LA13</b>   | <b>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad</b> |                           |                           |
|   |  | Bancaja                   |                           |
|   |  | 2008                      | 2007                      |
| <b>Composición de los órganos de gobierno por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías (porcentaje)</b> |  |                           |                           |
| Hombres/mujeres   |  | 67,8% / 32,2%             | 68,3% / 31,7%             |
| Grupos minoritarios   |  | 0%                        | 0%                        |
| Grupos de edad  |  | Menores de 30 años: 2,0%  | Menores de 30 años: 2,0%  |
|   |  | Entre 30 y 50 años: 39,7% | Entre 30 y 50 años: 41,2% |
|   |  | Mayores de 50 años: 58,3% | Mayores de 50 años: 56,8% |

| Composición de la plantilla por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías (porcentaje de empleados) | Grupo              | Bancaja       |               |
|--|--------------------|---------------|---------------|
|  | 2008               | 2008          | 2007          |
| Hombres/mujeres <sup>(1)</sup>   | 56,8% / 43,2%      | 57,1% / 42,9% | 57,8% / 42,2% |
| Grupos minoritarios <sup>(1)(2)</sup>  | 2,4%               | 2,4%          | 1,70%         |
| Grupos de edad   | Menores de 30 años | n.d           | 17,60%        |
|  | Entre 30 y 50 años | n.d           | 57,40%        |
|  | Mayores de 50 años | n.d           | 25,00%        |

(1) En Grupo, no incluye información de Bancaja Viajes.

(2) Personas con discapacidad o con distinta nacionalidad o procedencia.

Los datos que se muestran contemplan empleados fijos y temporales.

Al cierre del ejercicio 2008 el número declarado de empleados de Bancaja con algún tipo de discapacidad ascendía a 61, siendo 46 hombres y 15 mujeres, 12 empleados más que en el ejercicio 2007.

| Indicador | Descripción  | Notas |
|-----------|--|-------|
| LA14      | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional |       |

La relación entre el salario base de las mujeres y el salario base de los hombres para cada grupo profesional es la siguiente:

| Salario Base               | Bancaja   |           |                             | 2007   |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------------------------|--------|
|                            | Mujer     | Hombre    | % salario base mujer/hombre |        |
| <b>Grupo 1</b>             |           |           |                             |        |
| Nivel I Gr. 1              | --        | 41.472,90 | n.a.                        | n.a.   |
| Nivel II Gr. 1             | 27.131,82 | 27.465,20 | 98,79                       | 98,55  |
| Nivel III Gr. 1            | 23.085,48 | 23.107,13 | 99,91                       | 99,47  |
| Nivel IV Gr. 1             | 21.337,23 | 21.396,23 | 99,72                       | 99,93  |
| Nivel V Gr. 1              | 20.831,06 | 20.735,45 | 100,46                      | 100,36 |
| Nivel VI Gr. 1             | 19.913,41 | 19.806,43 | 100,54                      | 99,98  |
| Nivel VII Gr. 1            | 18.954,23 | 18.875,56 | 100,42                      | 100,42 |
| Nivel VIII Gr. 1           | 18.305,84 | 18.339,82 | 99,81                       | 99,55  |
| Nivel IX Gr. 1             | 17.484,07 | 17.550,73 | 99,62                       | 99,67  |
| Nivel X Gr. 1              | 16.588,25 | 16.660,14 | 99,57                       | 99,90  |
| Nivel XI Gr. 1             | 14.475,50 | 14.765,22 | 98,04                       | 100,91 |
| Nivel XII Gr. 1            | 12.228,98 | 12.293,33 | 99,48                       | 99,58  |
| Nivel XIII Gr. 1           | 9.850,20  | 9.850,20  | 100,00                      | 101,35 |
| Sin codificar (Extranjero) | --        | --        | --                          | --     |
| <b>Grupo 2</b>             |           |           |                             |        |
| Nivel II Gr. 2             | 15.447,84 | 14.581,93 | 105,94                      | 99,93  |
| Nivel III Gr. 2            | --        | --        | n.a.                        | n.a.   |
| Personal de limpieza       | --        | --        | n.a.                        | n.a.   |

Para la elaboración de este cuadro, se han tenido en cuenta los empleados con contratos celebrados bajo legislación española y a jornada completa.

Las diferencias mostradas en la tabla anterior son consecuencia de la transposición de las antiguas categorías a niveles. Al realizar la transposición, se incluyeron en cada nuevo nivel varias de las categorías anteriores produciendo, por tanto, diferencias retributivas dentro de un mismo nivel.

| Indicador  | Descripción  | Notas |
|------------|--|-------|
| <b>HR2</b> | <b>Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [15](#) y [98-100](#) del presente informe.

En el Grupo Inmobiliario, no se han realizado análisis específicos de derechos humanos en los principales proveedores, fundamentalmente constructoras, siendo sin embargo la totalidad de los mismos de ámbito local, España, por lo que el riesgo de vulneración de los derechos humanos no es significativo, ya que se exige el estricto cumplimiento de la legislación vigente, incluyendo requisitos laborales y de seguridad y salud.

| Indicador  | Descripción   | Notas |
|------------|---|-------|
| <b>SO1</b> | <b>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</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [76-88](#) del presente informe.

El Grupo Inmobiliario asume como principio de actuación el carácter de continuidad y permanencia en el territorio, planificando y realizando proyectos que alcanzan la totalidad del proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta finalización. La expansión internacional se desarrolla con el objetivo de continuar creciendo de forma equilibrada y diversificar riesgos.

| Indicador  | Descripción   | Notas |
|------------|---|-------|
| <b>SO3</b> | <b>Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [37-39](#) del presente informe.

La formación realizada en 2008 en materia de prevención de blanqueo de capitales en las sociedades de Grupo Bancaja objeto del presente informe, se detalla en el siguiente cuadro:

| Formación en prevención de blanqueo de capitales | Grupo |        |
|--|-------|--------|
|  | 2008  | 2007   |
| Total horas                                      | 4.127 | 11.988 |
| Promedio de horas                                | 0,65  | 1,91   |

| Indicador  | Descripción   | Notas |
|------------|---|-------|
| <b>SO5</b> | <b>Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [37](#) del presente informe.

Las empresas de Grupo Bancaja no cuentan con procedimientos concretos relacionados con la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de *lobbying*, sin perjuicio de la colaboración en foros o participación en organizaciones específicas propias de la actividad que desarrollan y que, algunas ocasiones, tienen por objeto trasladar iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las administraciones, organizaciones públicas o privadas y, a la sociedad en su conjunto.

| Indicador  | Descripción   | Notas |
|------------|---|-------|
| <b>SO8</b> | <b>Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias, derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [40](#) del presente informe.

En las empresas que forman parte de Grupo Bancaja objeto del presente informe no se registró durante 2008 ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativas.

| Indicador  | Descripción   | Notas |
|------------|---|-------|
| <b>PR3</b> | <b>Tipos de información sobre 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</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [58](#) y [59](#) del presente informe.

En las sociedades financieras instrumentales, la totalidad de las emisiones realizadas solicitan la admisión a cotización en mercados oficiales de valores, y son objeto de calificación crediticia por parte de la Agencia internacional Moody's.

| Indicador  | Descripción   | Notas |
|------------|---|-------|
| <b>PR9</b> | <b>Coste y multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación al suministro y uso de los productos y servicios</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [58](#) y [59](#) del presente informe.

En las empresas que forman parte de Grupo Bancaja, objeto del presente informe, no se registró durante 2007, ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de normativa relacionada con el suministro y uso de productos y servicios.

La información sobre las reclamaciones recibidas en los [Servicios de Atención al Cliente](#) de Grupo Bancaja, puede consultarse en el Informe anual publicado en la web corporativa.

## SUPLEMENTO PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

| Indicador  | Descripción  | Notas                 |
|------------|--|-----------------------|
| <b>FS6</b> | <b>Porcentaje de la cartera en lo que se refiere a líneas comerciales, por región específica, tamaño</b> | (2.7)(3.10)<br>(3.11) |

Las magnitudes más relevantes de la cartera de clientes son:

|  | Bancaja     |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
|  | 2008        | 2007        | % Variación |
| Número de clientes <sup>(1)</sup>  | 2.914.242   | 2.724.482   | 6,97%       |
| Volumen de negocio (miles de euros)                                      | 105.453.381 | 102.649.769 | 2,73%       |
| Número de clientes jóvenes (0 a 35 años)                                 | 1.108.147   | 1.062.029   | 4,34%       |
| Número de clientes Nuevos Ciudadanos <sup>(2)</sup>                      | 386.317     | 342.865     | 12,67%      |
| Inversión crediticia en Micropyme y Pyme (miles de euros) <sup>(3)</sup> | 5.072.294   | 4.859.097   | 4,38%       |

La información no incluye oficinas en el extranjero.

El volumen de negocio se expresa en saldo medio mensual, a 31/12/2008. Incluye sólo operaciones de la Red Comercial.

(1) Durante el año 2008 se llevó a cabo un proceso centralizado, en el que se dieron de baja 18.396 clientes con cuentas inoperantes. Sin considerar este efecto, la variación del número de clientes hubiera sido de 7,64%.

(2) Personas físicas cuyo país de nacimiento es distinto a España.

(3) Micropyme son empresas con volumen de facturación hasta 1,5 millones de euros. Pyme son empresas con volumen de facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

La distribución de la base de clientes y volumen de negocio por segmentos de negocio es la siguiente:

|                      | Bancaja            |                                   |                    |                                   |
|----------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
|                      | 2008               |                                   | 2007               |                                   |
|                      | Número de clientes | Volumen de negocio <sup>(1)</sup> | Número de clientes | Volumen de negocio <sup>(1)</sup> |
| Particulares         | 2.716.078          | 55.029.627                        | 2.529.723          | 52.956.402                        |
| Comercios y empresas | 128.748            | 26.952.943                        | 125.342            | 26.996.205                        |
| Promotores           | 11.423             | 20.380.222                        | 11.648             | 19.899.272                        |
| Sector público       | 1.347              | 743.599                           | 1.293              | 1.106.015                         |
| Otros <sup>(2)</sup> | 56.648             | 2.346.990                         | 56.476             | 1.691.875                         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>2.914.242</b>   | <b>105.453.381</b>                | <b>2.724.482</b>   | <b>102.649.769</b>                |

Importes en miles de euros.

La información no incluye oficinas en el extranjero.

(1) Saldo medio mensual a 31/12/2008. Incluye sólo operaciones en la Red Comercial.

(2) Incluye asociaciones, fundaciones, comunidades, etc.

El desglose de la inversión crediticia con clientes de empresa y promotores, en función de su tamaño, es el siguiente:

|                          | Bancaja            |                      |                    |                      |
|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------------|----------------------|
|                          | 2008               |                      | 2007               |                      |
|                          | Número de clientes | Inversión crediticia | Número de clientes | Inversión crediticia |
| Micropyme <sup>(1)</sup> | 96.126             | 3.780.959            | 97.190             | 3.677.571            |
| Pyme <sup>(2)</sup>      | 8.558              | 1.291.355            | 6.357              | 1.181.526            |
| Empresas <sup>(3)</sup>  | 24.064             | 13.270.736           | 21.795             | 12.759.404           |
| Promotores               | 11.423             | 19.174.096           | 11.648             | 18.102.973           |
| <b>TOTAL</b>             | <b>140.171</b>     | <b>37.517.146</b>    | <b>136.990</b>     | <b>35.721.474</b>    |

Importes en miles de euros.

(1) Micropyme son empresas con una facturación menor de 1,5 millones de euros.

(2) Pyme son empresas con una facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

(3) Empresas con facturación mayor de 5 millones de euros.

| Indicador  | Descripción  | Notas |
|------------|--|-------|
| <b>FS7</b> | <b>Valor monetario de productos y servicios diseñados, en cada línea comercial, para proporcionar una ventaja social, desglosada por propósito</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [46](#) y [49-57](#) del presente informe.

En la línea de seguros, se comercializan seguros de accidente y responsabilidad civil para los miembros o personal voluntario de ONG, existiendo al cierre de 2008 11 clientes, por un importe total de 2,3 mil euros.

| Indicador  | Descripción  | Notas |
|------------|--|-------|
| <b>FS8</b> | <b>Valor monetario de productos y servicios específicos medioambientales, en cada línea comercial, desglosados por líneas de negocio</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [52-55](#) y [95](#) del presente informe.

- en la línea comercial de seguros, se comercializan seguros de multirriesgo industrial para energía térmica fotovoltaica, existiendo al cierre de 2008 309 clientes, por un importe total de 320 mil euros;

- en la línea comercial de gestoras de patrimonios y fondos de inversión, se comercializa el fondo de inversión Fondo Valencia Energías Renovables, FI, que debe invertir al menos el 75% de su activo en renta variable de empresas cotizadas de países de la OCDE, cuya actividad esté relacionada con los sectores de energías renovables y el suministro e infraestructuras para el aprovechamiento eficiente del agua. Al cierre del 2008, presentaba 900 partícipes y un patrimonio de 3.818 mil euros.

| Indicador   | Descripción   | Notas |
|-------------|---|-------|
| <b>FS14</b> | <b>Iniciativas para mejorar el acceso a las personas con discapacidades</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [49-52](#), [55-57](#) y [71-72](#) del presente informe.

- en el Operador Banca-Seguros, durante 2007 se abrió una oficina de atención al cliente, dotada con todas las medidas necesarias para el acceso a minusválidos; se continúa desarrollando la web para proporcionar un acceso a nuestros servicios más cómodo para personas con dificultades de movimiento; y se ha desarrollado una herramienta (Portal de Seguros) para que los empleados de la red de comercialización bancaria puedan gestionar integralmente a sus clientes en materia de seguros, sin hacerles desplazarse a las instalaciones del operador.

| Indicador   | Descripción  | Notas |
|-------------|--|-------|
| <b>FS15</b> | <b>Acciones relativas al diseño y venta de productos y servicios financieros</b> |       |

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [14](#) y [70-71](#) del presente informe.

En las Gestoras, complementariamente al Reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores, se dispone de:

- un manual de comercialización de servicios de inversión, en el que se regulan, con carácter general, las condiciones de funcionamiento relativas a la prestación de servicios de inversión, clientes minoristas, profesionales y contrapartes elegibles, y se definen las políticas de perfilación y test de idoneidad que deben realizarse para clasificar a los clientes en función de su perfil de riesgo, así como los procedimientos que deben aplicarse en la comercialización e intermediación de productos complejos;
- una política de gestión de conflictos de interés, que se entrega a los clientes en el momento en el que se les comunica la categoría MiFID, que básicamente se ocupa de identificar las circunstancias que puedan dar lugar a un conflicto de intereses que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes, y establece los procedimientos que habrán de seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar dichos conflictos de intereses, evitando un perjuicio a los intereses de los clientes.

En el Grupo Inmobiliario:

- Los clientes reciben una completa documentación sobre la vivienda que han adquirido: catálogo comercial, planos de vivienda y situación, memoria de calidades y forma de pago detallada; el estado de la vivienda que han adquirido, actualizando periódicamente los planos y memorias de actividades; acceso a las promociones previo a la entrega de llaves; manuales sobre el uso y mantenimiento de la vivienda; guías de buenas prácticas ambientales en el hogar; y disponen de un servicio post-venta.

## Anexo IV: índice de contenidos GRI/Pacto Mundial

### (3.7)(3.12)

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de Global Reporting Initiative (GRI) publicada en 2006 y conocida como G3, en su nivel de aplicación A+, que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a perfil, enfoque de gestión e indicadores de desarrollo y suplementarios del sector financiero, que ha sido objeto de verificación externa, y revisada la autoevaluación por parte del GRI (GRI checked).

| Nivel de calificación          | C  | C+                              | B  | B+                              | A  | A+                              |
|--------------------------------|--|---------------------------------|--|---------------------------------|--|---------------------------------|
| <b>Perfil G3</b>               | Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17  |                                 | Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16, 4.17  |                                 | El mismo requerimiento que para el nivel B   |                                 |
| <b>Enfoque de gestión G3</b>   | No se requiere   |                                 | Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores  |                                 | Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores  |                                 |
| <b>Desarrollo del estándar</b> | Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo, incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales | Informe verificado externamente | Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económicos, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto | Informe verificado externamente | Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento <sup>(1)</sup> con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión | Informe verificado externamente |

(1) Suplementos sectoriales en la versión final.

|                  | 2002 In Accordance         | C | C+                        | B | B+                        | A | A+  |
|------------------|----------------------------|---|---------------------------|---|---------------------------|---|---|
| <b>Mandatory</b> | <b>Self Declared</b>       |   |                           |   |                           |   | ✓   |
|                  | <b>Third Party Checked</b> |   |                           |   |                           |   | ✓   |
| <b>Optional</b>  | <b>GRI Checked</b>         |   | Report Externally Assured |   | Report Externally Assured |   |  |

Los indicadores señalados en la columna “GC” tienen correspondencia con los principios del Global Compact o Pacto Mundial.

La columna denominada “Cobertura”, describe el alcance de la información suministrada a nivel de grupo (véase Anexo II), que puede ser:

- I = Individual. Información correspondiente a Bancaja, entidad matriz.
- G = Grupo. Información correspondiente a Grupo Bancaja.
- GI = Información correspondiente a Bancaja y al Grupo Inmobiliario.
- GF = Información correspondiente a Bancaja y a las sociedades financieras instrumentales (BIF Ltd, BEF S.A.U., Bancaja Capital, S.A.U., Bancaja Emisiones, S.A.U., Bancaja US Debt, S.A.).
- GR = Grupo Reducido. Información correspondiente a Bancaja, Seguros (Operador Banca-seguros), sociedades financieras instrumentales (BIF Ltd, BEF S.A.U., Bancaja Capital, S.A.U., Bancaja Emisiones, S.A.U., Bancaja US Debt, S.A.), gestoras de fondos y patrimonios (Grupo Bancaja Gestión de activos), servicios (Bancaja Viajes, SA), y Grupo Inmobiliario, conforme a los criterios descritos en Anexo II.

La columna “Informe anual” hace referencia al Informe anual de Grupo Bancaja (IA), en las que se puede acceder a información complementaria.

La columna denominada “VF” recoge los comentarios del verificador externo, Deloitte S.L., complementados con el Informe de verificación externa incorporado en el Anexo VI.

## CONTENIDOS BÁSICOS

| INDICADOR GRI                       | Informe de Responsabilidad Social Corporativa  | Informe anual/Web   |
|-------------------------------------|--|---|
| <b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>     |  |   |
| 1.1                                 | págs. <a href="#">4-5</a>  |   |
| 1.2                                 | págs. <a href="#">8-11</a> , <a href="#">27-28</a> , <a href="#">30-31</a> , <a href="#">76-77</a> , <a href="#">86-90</a> , <a href="#">92-96</a> , <a href="#">99-100</a>  | págs. <a href="#">93</a> , <a href="#">262-266</a>  |
| <b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b> |  |   |
| 2.1                                 | pág. <a href="#">8</a>   | págs. <a href="#">71</a> , <a href="#">79</a>   |
| 2.2                                 | págs. <a href="#">11-12</a> , <a href="#">46</a> , <a href="#">49-57</a> , <a href="#">92</a> , <a href="#">94-95</a>  | págs. <a href="#">25-31</a> , <a href="#">148</a> , <a href="#">168-170</a> , <a href="#">172-174</a>   |
| 2.3                                 | págs. <a href="#">8-10</a> , <a href="#">16-18</a> , <a href="#">24</a> , <a href="#">32</a> , <a href="#">37</a> , <a href="#">113-114</a>  | págs. <a href="#">22</a> , <a href="#">44</a> , <a href="#">139-140</a> , <a href="#">234-237</a> , <a href="#">242-248</a> , <a href="#">294-296</a> |
| 2.4                                 | pág. <a href="#">108</a>   | págs. <a href="#">53</a> , <a href="#">79</a>   |
| 2.5                                 | págs. <a href="#">8</a> , <a href="#">16-17</a> , <a href="#">76-88</a>  | págs. <a href="#">32</a> , <a href="#">79</a> , <a href="#">140</a>   |
| 2.6                                 | págs. <a href="#">8</a> , <a href="#">76</a>   | págs. <a href="#">52</a> , <a href="#">311</a>  |
| 2.7                                 | págs. <a href="#">8</a> , <a href="#">16-17</a> , <a href="#">46</a> , <a href="#">52-55</a> , <a href="#">130-131</a>   | págs. <a href="#">23-30</a> , <a href="#">32</a> , <a href="#">140</a> , <a href="#">148</a> , <a href="#">168-170</a> , <a href="#">296-297</a>      |
| 2.8                                 | págs. <a href="#">8-10</a> , <a href="#">16-17</a> , <a href="#">46</a> , <a href="#">52-55</a> , <a href="#">64</a> , <a href="#">76</a> , <a href="#">89-90</a> , <a href="#">94-95</a> , <a href="#">98</a> , <a href="#">116-132</a> | págs. <a href="#">4-5</a> , <a href="#">12-15</a> , <a href="#">25-28</a> , <a href="#">68-73</a> , <a href="#">262-263</a> , <a href="#">265</a>     |
| 2.9                                 | págs. <a href="#">16</a>   | págs. <a href="#">25</a> , <a href="#">32</a> , <a href="#">44</a> , <a href="#">81-92</a> , <a href="#">261</a> , <a href="#">265</a>                |
| 2.10                                | págs. <a href="#">11-14</a>  | pág. <a href="#">54</a>   |

| INDICADOR GRI  | Informe de Responsabilidad Social Corporativa   | Informe anual/web   |
|--|---|---|
| <b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>                                       |   |   |
| <b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>  |   |   |
| 3.1  | pág. <a href="#">113</a>  |   |
| 3.2  | pág. <a href="#">113</a>  |   |
| 3.3  | pág. <a href="#">113</a>  |   |
| 3.4  | pág. <a href="#">108</a>  |   |
| <b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>                                 |   |   |
| 3.5  | págs. <a href="#">25-26</a> , <a href="#">29-33</a> , <a href="#">109-115</a>   |   |
| 3.6  | págs. <a href="#">113-114</a>   |   |
| 3.7  | págs. <a href="#">113-139</a>   |   |
| 3.8  | págs. <a href="#">113-114</a>   |   |
| 3.9  | págs. <a href="#">11-12</a> , <a href="#">47</a> , <a href="#">65-66</a> , <a href="#">96-97</a> , <a href="#">100</a> , <a href="#">109-111</a> , <a href="#">116-132</a>  |   |
| 3.10   | págs. <a href="#">8-10</a> , <a href="#">113-114</a> , <a href="#">116</a> , <a href="#">119-126</a> , <a href="#">130-131</a>  |   |
| 3.11   | págs. <a href="#">4-5</a> , <a href="#">8-12</a> , <a href="#">113-114</a> , <a href="#">116</a> , <a href="#">119-126</a> , <a href="#">130-131</a>  |   |
| <b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>                                      |   |   |
| 3.12   | págs. <a href="#">133-139</a>   |   |
| <b>VERIFICACIÓN</b>  |   |   |
| 3.13   | págs. <a href="#">109-111</a> , <a href="#">114-115</a> , <a href="#">142-143</a>   |   |
| <b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> |   |   |
| <b>GOBIERNO</b>  |   |   |
| 4.1  | págs. <a href="#">24</a> , <a href="#">36-37</a>  | págs. <a href="#">267-332</a>   |
| 4.2  | --  | págs. <a href="#">275-276</a> , <a href="#">279</a> , <a href="#">311</a>   |
| 4.3  | --  | págs. <a href="#">311-312</a>   |
| 4.4  | págs. <a href="#">24-26</a> , <a href="#">33</a> , <a href="#">68</a>   | págs. <a href="#">34</a> , <a href="#">270-272</a> , <a href="#">278-279</a> , <a href="#">314-315</a>  |
| 4.5  | pág. <a href="#">37</a>   | págs. <a href="#">140-141</a> , <a href="#">309-310</a> , <a href="#">316</a>   |
| 4.6  | págs. <a href="#">36-39</a>   | págs. <a href="#">317-318</a>   |
| 4.7  | pág. <a href="#">24</a>   | págs. <a href="#">269-270</a>   |
| 4.8  | págs. <a href="#">10-11</a> , <a href="#">14-15</a> , <a href="#">22-23</a> , <a href="#">36-41</a> , <a href="#">64-73</a> , <a href="#">76-88</a> , <a href="#">92-94</a> , <a href="#">99-100</a>  | págs. <a href="#">33-34</a> , <a href="#">48</a> , <a href="#">213-214</a>  |
| 4.9  | págs. <a href="#">24</a> , <a href="#">36-41</a>  | págs. <a href="#">213-214</a> , <a href="#">268</a> , <a href="#">274-275</a> , <a href="#">298</a> , <a href="#">314-315</a> , <a href="#">325</a> |
| 4.10   | págs. <a href="#">25</a> , <a href="#">36-41</a>  | págs. <a href="#">273</a> , <a href="#">278</a>   |
| <b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>                              |   |   |
| 4.11   | págs. <a href="#">10-11</a> , <a href="#">18-19</a> , <a href="#">27-28</a> , <a href="#">32</a> , <a href="#">36-43</a> , <a href="#">92-94</a> , <a href="#">96-97</a> , <a href="#">100-101</a>  | págs. <a href="#">194-212</a> , <a href="#">298-307</a> , <a href="#">334-367</a>   |
| 4.12   | págs. <a href="#">25</a> , <a href="#">27</a> , <a href="#">29</a> , <a href="#">51-54</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">69-70</a> , <a href="#">72-73</a> , <a href="#">78-88</a> , <a href="#">100-101</a>   | págs. <a href="#">29</a> , <a href="#">33-34</a> , <a href="#">213-214</a>  |
| 4.13   | págs. <a href="#">25</a> , <a href="#">27</a> , <a href="#">29</a> , <a href="#">33</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">78-88</a>  | pág. <a href="#">52</a>   |
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>                            |   |   |
| 4.14   | págs. <a href="#">25-26</a> , <a href="#">33</a>  |   |
| 4.15   | págs. <a href="#">22-23</a> , <a href="#">25-26</a> , <a href="#">33</a> , <a href="#">109-112</a>  |   |
| 4.16   | págs. <a href="#">11-12</a> , <a href="#">25-26</a> , <a href="#">33</a> , <a href="#">47</a> , <a href="#">65-69</a> , <a href="#">98</a> , <a href="#">100</a> , <a href="#">109-112</a>  | pág. <a href="#">33</a>   |
| 4.17   | págs. <a href="#">27-28</a> , <a href="#">43</a> , <a href="#">46-49</a> , <a href="#">60-61</a> , <a href="#">65-69</a> , <a href="#">73-74</a> , <a href="#">78-90</a> , <a href="#">92</a> , <a href="#">100-101</a> , <a href="#">104-105</a> , <a href="#">109-111</a> |   |

## ENFOQUES DE GESTIÓN

### INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN/DIRECCIÓN

| INDICADOR GRI                                   | Informe anual/web                                    |
|---|--|
| <b>DIMENSIÓN ECONÓMICA - Enfoque de gestión</b> |  |
| Desempeño económico                             | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Presencia en el mercado                         | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Impacto económico indirecto                     | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |

| INDICADOR GRI                                   | Informe anual/web                                    |
|---|--|
| <b>DIMENSIÓN AMBIENTAL - Enfoque de gestión</b> |  |
| Materiales                                      | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Energía   | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Agua  | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Biodiversidad                                   | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Emisiones, vertidos y residuos                  | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Productos y servicios                           | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Cumplimiento normativo                          | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| <b>DIMENSIÓN SOCIAL - Enfoque de dirección</b>  |  |
| <b>Prácticas laborales y ética del trabajo</b>  |  |
| Empleo  | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Relación empresa/trabajadores                   | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Seguridad y salud en el trabajo                 | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Formación y educación                           | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Diversidad e igualdad de oportunidades          | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| <b>Derechos humanos</b>                         |  |
| Prácticas de inversión y aprovisionamientos     | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| No discriminación                               | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Libertad de asociación y convenios colectivos   | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Abolición de la explotación infantil            | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Prevención del trabajo forzoso y obligatorio    | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| <b>Sociedad</b>                                 |  |
| Comunidad                                       | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Corrupción                                      | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Política Pública                                | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Comportamiento de competencia desleal           | n.a.   |
| Cumplimiento normativo                          | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| <b>Responsabilidad sobre productos</b>          |  |
| Salud y seguridad del cliente                   | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Etiquetado de productos y servicios             | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Comunicaciones de <i>marketing</i>              | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Privacidad del cliente                          | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |
| Cumplimiento normativo                          | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> |

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO

| INDICADOR GRI                         | GC                | Cobertura | Informe de Responsabilidad Social Corporativa   | Informe anual/web   | VF  |
|---------------------------------------|-------------------|-----------|---|---|-----|
| <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>            |                   |           |   |   |     |
| EC1                                   |                   | G         | págs. <a href="#">8-10</a> , <a href="#">76-77</a> , <a href="#">84</a> , <a href="#">116</a> | págs. <a href="#">68-73</a> , <a href="#">85-86</a> , <a href="#">138</a> , <a href="#">213</a> , <a href="#">228</a> | ✓   |
| EC2                                   | <a href="#">7</a> | G         | págs. <a href="#">92-94</a> , <a href="#">117</a>   | pág. <a href="#">34</a>   | (a) |
| EC3                                   |                   | G         | págs. <a href="#">73</a> , <a href="#">117</a>  | págs. <a href="#">119-123</a>   | ✓   |
| EC4                                   |                   | GR        | pág. <a href="#">118</a>  | pág. <a href="#">186</a>  | ✓   |
| <b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>        |                   |           |   |   |     |
| EC6                                   |                   | GR        | págs. <a href="#">98-99</a> , <a href="#">118</a>   | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>  | ✓   |
| EC7                                   | <a href="#">6</a> | I         | pág. <a href="#">65</a>   |   | ✓   |
| <b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b> |                   |           |   |   |     |
| EC8                                   |                   | I         | págs. <a href="#">51-57</a> , <a href="#">80-86</a> , <a href="#">89-90</a>                   | págs. <a href="#">29</a> , <a href="#">213-214</a>  | ✓   |

| INDICADOR GRI                                  | GC                  | Cobertura | Informe de Responsabilidad Social Corporativa                                   | Informe anual/web   | VF     |
|--|---------------------|-----------|---|---|--------|
| <b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>                     |                     |           |   |   |        |
| <b>MATERIALES</b>                              |                     |           |   |   |        |
| EN1  | <a href="#">8</a>   | GR        | págs. <a href="#">92</a> , <a href="#">119-120</a>                              |   | (b)    |
| EN2  | <a href="#">8-9</a> | GR        | pág. <a href="#">120</a>  |   | (b)    |
| <b>ENERGÍA</b>                                 |                     |           |   |   |        |
| EN3  | <a href="#">8</a>   | G         | n.a   |   | (c)    |
| EN4  | <a href="#">8</a>   | GR        | págs. <a href="#">92</a> , <a href="#">120-121</a>                              |   | ✓      |
| <b>AGUA</b>                                    |                     |           |   |   |        |
| EN8  | <a href="#">8-9</a> | GR        | págs. <a href="#">121-122</a>   |   | ✓      |
| <b>BIODIVERSIDAD</b>                           |                     |           |   |   |        |
| EN11   | <a href="#">8</a>   | G         | págs. <a href="#">94</a> , <a href="#">122</a>                                  |   | ✓      |
| EN12   | <a href="#">8</a>   | G         | págs. <a href="#">94</a> , <a href="#">122</a>                                  | pág. <a href="#">93</a>   | ✓      |
| <b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>          |                     |           |   |   |        |
| EN16   | <a href="#">8</a>   | GR        | págs. <a href="#">92</a> , <a href="#">122</a>                                  |   | ✓      |
| EN17   | <a href="#">8</a>   | GR        | pág. <a href="#">123</a>  |   | (d)    |
| EN19   | <a href="#">8</a>   | G         | n.a.  |   | (e)    |
| EN20   | <a href="#">8</a>   | G         | n.a.  |   | (f)    |
| EN21   | <a href="#">8</a>   | G         | n.a.  |   | (g)(l) |
| EN22   | <a href="#">8</a>   | GR        | págs. <a href="#">123-124</a>   |   | (b)    |
| EN23   | <a href="#">8</a>   | G         | n.a   |   | (g)    |
| <b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                   |                     |           |   |   |        |
| EN26   | <a href="#">8-9</a> | GR        | págs. <a href="#">92-94</a> , <a href="#">100-101</a> , <a href="#">119-123</a> | pág. <a href="#">34</a>   | ✓      |
| EN27   | <a href="#">8-9</a> | G         | n.a.  |   | (h)    |
| <b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>                  |                     |           |   |   |        |
| EN28   |                     | G         | pág. <a href="#">93</a>   |   | ✓      |
| <b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>                        |                     |           |   |   |        |
| <b>EMPLEO</b>                                  |                     |           |   |   |        |
| LA1  |                     | GR        | págs. <a href="#">16-17</a> , <a href="#">64-65</a> , <a href="#">124</a>       | págs. <a href="#">4-5</a> , <a href="#">225</a>   | (i)    |
| LA2  | <a href="#">6</a>   | GR        | págs. <a href="#">16-17</a> , <a href="#">64-65</a> , <a href="#">125-126</a>   | pág. <a href="#">225</a>  | (j)    |
| <b>RELACIONES EMPRESAS TRABAJADORES</b>        |                     |           |   |   |        |
| LA4  | <a href="#">1.3</a> | GR        | págs. <a href="#">65</a> , <a href="#">126</a>                                  |   | ✓      |
| LA5  | <a href="#">3</a>   | I         | pág. <a href="#">74</a>   |   | ✓      |
| <b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>         |                     |           |   |   |        |
| LA7  |                     | GI        | págs. <a href="#">126</a>   |   | ✓      |
| LA8  |                     | I         | pág. <a href="#">68</a>   | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>  | ✓      |
| <b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>                   |                     |           |   |   |        |
| LA10   | <a href="#">6</a>   | GR        | págs. <a href="#">65</a> , <a href="#">127</a>                                  | pág. <a href="#">33</a>   | ✓      |
| <b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>  |                     |           |   |   |        |
| LA13   | <a href="#">6</a>   | I         | págs. <a href="#">65</a> , <a href="#">127-128</a>                              | págs. <a href="#">273-274</a> , <a href="#">279</a> , <a href="#">281-282</a> , <a href="#">284-286</a> , <a href="#">325-330</a> | ✓      |
| LA14   | <a href="#">6</a>   | I         | pág. <a href="#">128</a>  | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>  | ✓      |
| <b>DERECHOS HUMANOS</b>                        |                     |           |   |   |        |
| <b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b> |                     |           |   |   |        |
| HR1  | <a href="#">1-2</a> | G         | pág. <a href="#">15</a>   |   | ✓      |
| HR2  | <a href="#">1-2</a> | GI        | págs. <a href="#">15</a> , <a href="#">98-100</a> , <a href="#">129</a>         |   | (a)    |
| <b>NO DISCRIMINACIÓN</b>                       |                     |           |   |   |        |
| HR4  | <a href="#">1-6</a> | G         | págs. <a href="#">71-72</a>   |   | ✓      |

| INDICADOR GRI  | GC                   | Cobertura | Informe de Responsabilidad Social Corporativa | Informe anual/web                                    | VF  |
|--|----------------------|-----------|---|--|-----|
| <b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b> |                      |           |   |  |     |
| HR5  | <a href="#">1-3</a>  | G         | págs. <a href="#">68, 126</a>                 |  | ✓   |
| <b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>                          |                      |           |   |  |     |
| HR6  | <a href="#">1-5</a>  | G         | págs. <a href="#">15, 98-100</a>              |  | ✓   |
| <b>TRABAJOS FORZADOS</b>                             |                      |           |   |  |     |
| HR7  | <a href="#">1-4</a>  | I         | págs. <a href="#">15, 98-100</a>              |  | ✓   |
| <b>SOCIEDAD</b>                                      |                      |           |   |  |     |
| <b>COMUNIDAD</b>                                     |                      |           |   |  |     |
| SO1  |                      | GR        | págs. <a href="#">16, 76-88, 129</a>          | pág. <a href="#">265</a>                             | ✓   |
| <b>CORRUPCIÓN</b>                                    |                      |           |   |  |     |
| SO2  | <a href="#">10</a>   | GI        | pág. <a href="#">38</a>                       | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> | ✓   |
| SO3  | <a href="#">10</a>   | GR        | págs. <a href="#">38, 129</a>                 |  | (k) |
| SO4  | <a href="#">10</a>   | GR        | págs. <a href="#">38-39</a>                   | <a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a> | ✓   |
| <b>POLÍTICA PÚBLICA</b>                              |                      |           |   |  |     |
| SO5  | <a href="#">1-10</a> | G         | págs. <a href="#">37, 129</a>                 |  | ✓   |
| <b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>                        |                      |           |   |  |     |
| SO8  |                      | GR        | págs. <a href="#">39-40, 130</a>              | págs. <a href="#">132-133</a>                        | ✓   |
| <b>RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO</b>             |                      |           |   |  |     |
| <b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>                 |                      |           |   |  |     |
| PR1  | <a href="#">1</a>    | I         | págs. <a href="#">58-59</a>                   |  | (a) |
| <b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>           |                      |           |   |  |     |
| PR3  | <a href="#">8</a>    | GF        | págs. <a href="#">58-59, 130</a>              |  | (a) |
| <b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>                   |                      |           |   |  |     |
| PR6  |                      | I         | págs. <a href="#">39, 58</a>                  |  | ✓   |
| <b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>                        |                      |           |   |  |     |
| PR9  |                      | GR        | págs. <a href="#">58-59, 130</a>              | págs. <a href="#">231-233</a>                        | ✓   |

## SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

| INDICADOR GRI                                 | GC | Cobertura | Informe de Responsabilidad Social Corporativa                  | Informe anual / Web               | VF  |
|---|----|-----------|--|-----------------------------------|-----|
| <b>DIVULGACIÓN DEL ENFOQUE ADMINISTRATIVO</b> |    |           |  |                                   |     |
| FS1   |    | G         | págs. <a href="#">14, 29, 46, 57-58, 60-61, 94-98, 100-101</a> | págs. <a href="#">29, 265-266</a> | ✓   |
| FS2   |    | GR        | págs. <a href="#">92, 96-98, 100-101</a>                       | pág. <a href="#">199</a>          | (m) |

| INDICADOR GRI                           | GC | Cobertura | Informe de Responsabilidad Social Corporativa  | Informe anual                                       | VF  |
|---|----|-----------|--|---|-----|
| FS3                                     |    | GR        | págs. <a href="#">92</a> , <a href="#">96-97</a>   |   | (m) |
| FS4                                     |    | GR        | págs. <a href="#">24</a> , <a href="#">37-38</a> , <a href="#">59</a> , <a href="#">92-93</a> , <a href="#">97-98</a> , <a href="#">100-101</a>                        | pág. <a href="#">33</a>                             | ✓   |
| FS5                                     |    | GR        | págs. <a href="#">11-12</a> , <a href="#">29-33</a> , <a href="#">46</a> , <a href="#">49-57</a> , <a href="#">76-88</a> , <a href="#">92</a> , <a href="#">94-101</a> |   | ✓   |
| <b>IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> |    |           |  |   |     |
| FS6                                     |    | I         | págs. <a href="#">16-17</a> , <a href="#">46</a> , <a href="#">52-55</a> , <a href="#">130-131</a>   | págs. <a href="#">148</a> , <a href="#">168-170</a> | ✓   |
| FS7                                     |    | GR        | págs. <a href="#">46</a> , <a href="#">49-57</a> , <a href="#">131</a>   | pág. <a href="#">29</a>                             | (n) |
| FS8                                     |    | GR        | págs. <a href="#">29</a> , <a href="#">52-55</a> , <a href="#">94-95</a> , <a href="#">131-132</a>   |   | (n) |
| FS9                                     |    | GI        | págs. <a href="#">37-39</a> , <a href="#">96-97</a> , <a href="#">99-100</a>   |   | ✓   |
| FS10                                    |    | GR        | págs. <a href="#">52-57</a> , <a href="#">94-97</a> , <a href="#">100-101</a>  |   | ✓   |
| FS11                                    |    | GR        | págs. <a href="#">29</a> , <a href="#">96-97</a> , <a href="#">100-101</a>   |   | ✓   |
| FS12                                    |    | G         | pág. <a href="#">29-30</a>   |   | ✓   |
| FS13                                    |    | I         | págs. <a href="#">49</a>   |   | ✓   |
| FS14                                    |    | GR        | págs. <a href="#">49-52</a> , <a href="#">55-58</a> , <a href="#">71-72</a> , <a href="#">84-86</a> , <a href="#">132</a>  | pág. <a href="#">33</a>                             | ✓   |
| FS15                                    |    | GR        | págs. <a href="#">14-15</a> , <a href="#">70-71</a> , <a href="#">132</a>  | pág. <a href="#">33</a>                             | ✓   |
| FS16                                    |    | GR        | págs. <a href="#">48-52</a> , <a href="#">58-59</a>  |   | ✓   |

✓ Indicador verificado en su totalidad

(a) Se incluye únicamente información cualitativa.

(b) No se incluye información relativa a Gestoras por no estar disponible a fecha de cierre del informe.

(c) Indicador no aplicable. Grupo Bancaja consume únicamente energía eléctrica y por lo tanto, no consume energía directamente de fuentes primarias.

(d) La información relativa a GEIs por desplazamientos de empleados, incluye Bancaja, Grupo Inmobiliario y Servicios (Bancaja Viajes). La información relativa a GEIs por viajes de negocios, incluye Bancaja y Servicios (Bancaja Viajes).

(e) Indicador no aplicable. Grupo Bancaja no cuenta en ninguna de sus instalaciones con equipos que emitan sustancias reductoras del ozono.

(f) Indicador no aplicable. Grupo Bancaja no consume gasóleo en sus instalaciones, por lo que las emisiones de estas sustancias son irrelevantes.

(g) Indicadores no aplicables. Grupo Bancaja tiene sus sedes y oficinas en terrenos urbanos, por tanto el agua vertida se hace a través de alcantarillado urbano.

(h) Indicador no aplicable. Debido a la actividad de Grupo, no se generan productos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil.

(i) La información relativa al Grupo, no incluye a Servicios (Bancaja Viajes) ni está desglosada por categoría de empleado.

(j) El índice de rotación no incluye formación de Servicios (Bancaja Viajes).

(k) La información relativa al Grupo, no detalla el porcentaje de empleados formados en la materia.

(l) La única empresa del Grupo susceptible de producir vertidos es la realizada por Bancaja Habitat y, durante 2008 no se produjeron derrames significativos.

(m) La información se refiere únicamente a aspectos medioambientales.

(n) No se desglosa por línea de negocio ni por objetivos, sino por grupos de interés.

## Principios del Pacto Mundial



| Derechos Humanos   | Normas Laborales  | Medio Ambiente   | Lucha contra la corrupción   |
|--|---|--|--|
| 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. | 3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva. | 7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales. | 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. |
| 2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.                                    | 4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.  | 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.                        |  |
|  | 5. Abolir de manera efectiva el trabajo infantil.   | 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.            |  |
|  | 6. Eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.                                       |  |  |

Los [Informes de progreso](#) remitidos al Pacto Mundial de Naciones Unidas pueden consultarse en la web corporativa o en la web del Pacto Mundial [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## Anexo V: definiciones utilizadas

**Máximo órgano de gobierno (4.1 - 4.17):** Asamblea General.

**Miembro independiente o no-ejecutivo del Consejo (4.3):** miembro que no tiene un interés económico en la organización.

**Altos directivos (4.5):** Director General.

**Local (EC6, EC7):** España.

**Altos cargos (EC7):** Consejeros, Director General y Directores Generales Adjuntos.

**Categorías de empleo (LA1, LA10, LA13, LA14):** grupos profesionales y niveles retributivos según convenio colectivo 2007-2010 de las Cajas de Ahorros.

**Órganos directivos (LA13):** Asamblea General.

**Datos medios por empleado (EN1, EN4, EN8):** en base a plantilla media.

**Acuerdos de inversión significativos (HR1):** se adopta el criterio definido a los efectos del Informe de Gobierno Corporativo:

- Participaciones significativas comunicadas a la CNMV a efectos del RD 377/91, que hayan sido informadas a la Comisión de Inversiones (sociedades cotizadas).
- Inversiones y desinversiones que hayan sido informadas a la Comisión de Inversiones, aunque no hayan sido comunicadas a la CNMV (sociedades cotizadas y no cotizadas).

## Anexo VI: informe de verificación externa

(3.13)



### Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 del Grupo Bancaja

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio 2008 (IRSC):

- La adaptación de los contenidos del IRSC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores de desempeño centrales y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en el IRSC 2008 de Bancaja relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre los progresos en los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2008 asumidos en el IRSC 2007.

#### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y sociedades del Grupo Bancaja que han participado en la elaboración del IRSC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Bancaja para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2008.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2008 del Comité de Responsabilidad Social Corporativa.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IRSC en función del entendimiento del Grupo Bancaja de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por el Grupo y descritos en el Anexo II: "Principios para la elaboración de este informe" y en el capítulo 3 "Participación de los Grupos de Interés" del IRSC.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en Responsabilidad Social Corporativa.
- Contraste de que el contenido del IRSC no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo Bancaja en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Comprobación de que los indicadores centrales y del suplemento sectorial incluidos en el IRSC se corresponden con los recomendados por la Guía G3 de GRI y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluida en el IRSC 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Bancaja.

Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1  
Torre Picasso  
28020 Madrid  
España

Tel: +34 915 14 50 00  
Fax: +34 915 14 51 80  
+34 915 55 74 30  
www.deloitte.es

#### Responsabilidades de la Dirección de Bancaja y de Deloitte

- La preparación del IRSC 2008, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Bancaja, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Bancaja de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de Bancaja.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### Conclusiones

En el anexo "Índice de Contenidos GRI" del IRSC se detallan los indicadores de desempeño revisados y las limitaciones en el alcance de la revisión. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IRSC 2008 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).
- La norma AA1000 APS 2008 relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos en los compromisos en Responsabilidad Social Corporativa para el ejercicio 2008 contiene errores significativos.

### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Bancaja nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la RSC y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

#### Inclusividad

En el ejercicio 2008 Bancaja ha potenciado su relación con sus distintos grupos de interés, en especial incrementado los canales de diálogo con los empleados. No obstante, el proceso de diálogo y participación de sus grupos de interés no siempre tiene la implicación esperada, por lo que se recomienda intensificar y mejorar los canales bidireccionales, sobre todo en el caso de los clientes y sociedad en general.

#### Relevancia

Bancaja tiene implantado un proceso que le permite identificar las necesidades y preocupaciones de sus grupos de interés a partir de fuentes externas e internas. La actual situación de crisis de los mercados financieros recomienda prestar atención, de forma continua, a los nuevos aspectos relevantes que se pongan de manifiesto, para poder dar una respuesta puntual y detectar posibles conflictos con los planes en ejecución.

#### Capacidad de respuesta

Durante el ejercicio 2008, se han producido avances en cuanto al alcance de reporte de algunos indicadores GRI. No obstante, se debe seguir ampliando la información referente a las Sociedades del Grupo, con el objetivo de que la información reportada refleje de forma completa el desempeño del Grupo Bancaja.

Asimismo, el Grupo Bancaja ha trabajado durante 2008 en diversas actuaciones, entre otras, las relativas a la incorporación de criterios de Inversión Socialmente Responsable, la mejora de gestión de proveedores y la reducción del impacto ambiental de sus actividades. Los resultados obtenidos en 2008 aconsejan intensificar los recursos destinados a estas iniciativas para asegurarse el cumplimiento de los compromisos en 2009.

• **Inclusividad:** Este principio se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo de un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad en el Grupo Bancaja.

• **Relevancia:** Este principio se refiere a la identificación de los asuntos materiales relevantes para el Grupo o Bancaja y sus grupos de interés.

• **Capacidad de respuesta:** Este principio requiere que el Grupo Bancaja responda con acciones concretas a los aspectos materiales identificados e informe de dichas acciones.

DELOITTE S.L.



Itelona Redondo

Madrid, 10 de marzo de 2009