

2014

# Informe integrado del Grupo Cooperativo Cajamar



# Presentación

Le damos la bienvenida al primer informe integrado del Grupo Cooperativo Cajamar, correspondiente al ejercicio anual que finalizó el 31 de diciembre de 2014. Este informe, se ha realizado bajo los criterios establecidos por el International Integrated Reporting Council (IIRC), por la Global Reporting Initiative (GRI 4.0) y los principios del estándar AA1000 (AccountAbility Principles AA1000APS).

El alcance de la presente memoria (G4-18, G4-22, G4-23) se circunscribe al Grupo Cooperativo Cajamar de forma consolidada. Este informe integrado recoge información financiera y no financiera, desde una perspectiva de largo plazo, diseñada para ayudar a nuestros grupos de interés a entender todos los componentes del valor empresarial y la forma en la que éste puede verse afectado por los riesgos y oportunidades futuras.

Banco de Crédito Cooperativo (BCC)<sup>1</sup> como entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar ha sometido a verificación por parte de una empresa externa independiente, adjuntando en esta memoria su informe de verificación. Asimismo, el Informe Integrado ha sido sometido a la aprobación del Consejo de Administración del Banco de Crédito Cooperativo como cabecera del Grupo.

**Verificación del Informe.** PwC ha llevado a cabo un proceso de verificación externa del Informe, de acuerdo con la norma “Internacional Standard on Assurance Engagement 3000” (ISAE 3000) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, en base a los criterios establecidos en la guía GRI-G4-0 y los Principios de AccountAbility AA1000APS. Su trabajo ha sido realizado bajo las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Índice	Pág.		
Presentación	2		
Carta del Presidente	3		
Grupo Cooperativo Cajamar	5	Descripción y estructura.	
Gobierno Corporativo	9	Órganos y mecanismos de gobierno corporativo.	
Modelo de Negocio	17	Gestión de los grupos de interés. Creación de valor compartido. Oportunidades y riesgos.	
Estrategia y Desempeño	36	Análisis de materialidad. Estrategia de negocio.	
Triple dimensión	Dimensión económica	42	Situación económica-financiera. Gestión global del riesgo. Protección al cliente. Compras responsables.
	Dimensión social	68	Gestión de los RRHH. Compromiso con la sociedad.
	Dimensión ambiental	101	Gestión ambiental. Compromiso con el medioambiente.
Perspectivas de futuro	131	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro.	
Contenidos del informe	133	Tablas indexadas de vinculación GRI, IIRC y Pacto Mundial.	
Informe de verificación	140	Informe de verificación externo independiente de PwC.	

<sup>1</sup> Banco de Crédito Cooperativo es la denominación comercial de Banco de Crédito Social Cooperativo, siendo la entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar.

## Carta del Presidente



El año 2014 ha resultado complejo y con muchos retos para el Grupo Cooperativo Cajamar al igual que para las demás entidades españolas, el más importante y fundamental haber superado la revisión de la calidad de los activos y el ejercicio de estresar el balance, previo a la incorporación al Mecanismo Único de Supervisión.

También ha sido un año de cambios profundos para adaptarnos a un nuevo entorno, y reforzarnos ante las nuevas exigencias planteadas al sector financiero. En este sentido cabe destacar la creación del Banco de Crédito Cooperativo (BCC), constituido por 32 cajas rurales con Cajamar como principal accionista, y que desde el pasado 1 de julio actúa como entidad cabecera del Grupo.

Todos estos cambios se han llevado a cabo manteniendo los principios y valores cooperativos que forman parte de nuestra filosofía empresarial, y que conjuntamente con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, con los que nos sentimos comprometidos, nos han permitido desarrollar e implementar un Sistema Ético de Gestión para todo el Grupo, que constituye un marco de referencia, de obligada observación, en el ejercicio de nuestra actividad.

Es precisamente esta naturaleza cooperativa la que mantiene el compromiso del Grupo con su territorio, especializándose en el apoyo financiero a las familias, los emprendedores y los sistemas productivos locales; y genera valor compartido contribuyendo al desarrollo económico y al progreso social a través de la creación de empleo, el fomento de la economía social y, fundamentalmente, apoyando a miles de pequeños y medianos agricultores y ganaderos en un sector agroalimentario cada vez más técnico y competitivo.

A través de este informe integrado que les presento, pretendemos dar un paso más en la comunicación con nuestros grupos de interés y compartir de una forma transparente los aspectos más relevantes de la estrategia del Grupo, así como su gobierno, desempeño y perspectivas en un entorno cambiante y cada vez más complejo. Una estrategia orientada a la creación de valor en el corto, medio y largo plazo; a la sostenibilidad del Grupo, y a cumplir con nuestra misión siempre con la debida prudencia y responsabilidad en nuestro desempeño.

Desde una perspectiva económica, considero importante subrayar el liderazgo de nuestro Grupo en el sector de las cooperativas de crédito españolas, con casi 4 millones de clientes y 1,4 millones de socios. El Grupo Cooperativo Cajamar es el único grupo financiero cooperativo de España que ha participado en el proceso de revisión de solvencia llevado a cabo por el Banco Central Europeo, y que ha superado con holgura esta prueba, teniendo por tanto acreditadas su solvencia y su solidez financiera por el BCE. Nuestro Grupo ha pasado estos exámenes con una ratio CET1 de 7,99 %, 2,49

puntos porcentuales más que el 5,5 % establecido en el escenario adverso, y una ratio CET1 de 10,17 %, frente al 8 % fijado como valor de referencia en el escenario base, todo ello sin necesidad de recibir ayudas públicas.

El impacto de la actividad que desarrolla el Grupo se describe fundamentalmente en términos económicos, pero también en términos de eficiencia, conservación de los recursos, protección del medio ambiente e inversión en I+D.

El Grupo ha procurado actuar con responsabilidad en todos esos términos. En la gestión de las personas se ha seguido trabajando para mantener un buen clima laboral y desarrollar el talento de los profesionales que trabajan en la organización. Como resultado de ello se ha logrado el mantenimiento de los puestos de trabajo y un alto nivel de compromiso y profesionalidad que justo es reconocer y agradecer por su importante contribución.

No menos importante es nuestro compromiso con los proveedores locales, pues somos conscientes de que son muchas las pequeñas y medianas empresas que en gran medida dependen de la continuidad de su relación con el Grupo, y por tanto son miles las familias que de una forma directa o indirecta dependen de ello. El proceso de homologación tiene como objetivo mantener esa relación y de ahí que sigamos desarrollándolo con extrema transparencia, objetividad y responsabilidad.

En la gestión ambiental hemos ampliado nuestro compromiso orientado a la protección del medio ambiente, contemplando el cambio climático como un elemento a considerar en nuestra gestión desde una perspectiva de riesgo y oportunidad de negocio. En este sentido, se han seguido desarrollando los mecanismos orientados a minimizar los riesgos económicos y financieros de naturaleza ambiental y se ha fomentado el desarrollo de soluciones financieras orientadas a generar impactos positivos. A todo ello cabe añadir el programa de ahorro y eficiencia energética que el Grupo viene desarrollando y que ha logrado un alto nivel de eficiencia en los consumos de toda la organización.

Nuestro compromiso con el sector agroalimentario nos lleva asimismo a impulsar un importante esfuerzo en investigación e innovación orientada a la mejora de la competitividad y sostenibilidad del sector, que culmina en un amplio programa de transferencia del conocimiento. En este sentido cabe subrayar el trabajo que vienen realizando nuestros dos centros de experimentación en Almería y Valencia, que se han convertido en un referente nacional e internacional.

A todos nuestros socios y clientes, les agradezco la confianza y el respaldo que siempre han dado al Grupo Cooperativo Cajamar, y espero que seamos capaces de seguir respondiendo a su confianza con la misma integridad, transparencia y responsabilidad con la que siempre hemos procurado acompañar nuestra actuación.

Luis Rodríguez

Presidente

# 1. El Grupo Cooperativo Cajamar

El Grupo Cooperativo Cajamar es un grupo consolidable de entidades de crédito, autorizado y calificado como sistema institucional de protección (SIP) por el Banco de España.

## Entidades que forman el Grupo Cooperativo Cajamar (G4-17)



Es el primer grupo cooperativo de crédito español, con 4 millones de clientes y 1,4 millones de socios, 1.314 oficinas y 6.582 empleados. Está presente en 41 provincias de Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, La Rioja, Madrid, Navarra y Región de Murcia, así como en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.



El Grupo Cooperativo Cajamar atiende a cualquier sector económico y de población, si bien su actuación se orienta a las necesidades de financiación, ahorro e inversión de la economía familiar, de los profesionales y autónomos y de la pequeña y mediana empresa. Como cooperativa de crédito, dedica una atención especial a las empresas de economía social, a los sectores productivos y en especial al sector agroalimentario.

Las actividades del Grupo atienden las necesidades y demandas de financiación, ahorro e inversión de sus socios y clientes. Realiza toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios, entre ellas las de banca al por menor en su red de sucursales, banca corporativa, financiación hipotecaria, banca telefónica y banca electrónica, operaciones financieras con no residentes, gestión de fondos

y patrimonios, arrendamiento financiero, seguros y otros productos secundarios para captación de recursos o financiación a clientes.

La realidad de este compromiso, junto a una adecuada estrategia de diversificación, crecimiento y expansión ha hecho que el Grupo Cooperativo Cajamar sea considerado innovador, eficiente y emprendedor, con un modelo de gestión multicanal que combina las tecnologías más avanzadas y la atención personal y directa en su red de oficinas.

En la nueva Unión Bancaria Europea, el Grupo Cooperativo Cajamar, por su tamaño y volumen de activos, es considerado una de las 14 entidades significativas del sistema financiero español, y como tal su supervisión corresponde al Mecanismo Único de Supervisión (MUS), formado por el Banco Central Europeo y las autoridades nacionales competentes de los países participantes.

La entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar es el Banco de Crédito Social Cooperativo, S.A., que actúa con la denominación comercial de Banco de Crédito Cooperativo (BCC).

El Banco de Crédito Cooperativo ha sido constituido por 32 cajas rurales, siendo Cajamar Caja Rural su principal accionista:

- ❖ Las 19 cajas rurales del Grupo Cooperativo Cajamar: Cajamar, Caixa Rural Torrent, Caixa Rural de Vila-real, Caixaltea, Caixa Rural Burriana, Caixacallosa, Caixapetrer, Caixa Rural Nules, Caixa San Vicent de Vall d'Uixó, Caja Rural de Cheste, Caixalqueries, Caixa Rural d'Alginet, Caja Rural de Villar, Caixa Rural Vilavella, Caixaturís, Caixa Albalat, Caixa Rural de Almenara, Caixa Rural Vilafamés y Caixa Rural Xilxes.
- ❖ Y otras 13 cajas rurales de Extremadura, Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña y Comunidad Valenciana que, no estando integradas en el Grupo Cooperativo Cajamar, son accionistas del BCC y reciben del mismo los servicios financieros que le demanden: Cajalmendralejo, Caja Rural de Utrera, Caja Rural Baena, Caja Rural de Cañete, Caja Rural Nueva Carteya, Caja Rural Adamuz, Caja Rural de Castilla-La Mancha, Caixa Guissona, Caixa Rural La Vall, CaixaAlmassora, Caixa Benicarló, Caixa Vinaròs y Caixa Rural Les Coves.

El Banco de Crédito Cooperativo desempeña la dirección del Grupo Cooperativo Cajamar, responsabilizándose de su funcionamiento, fijación de políticas comerciales, procedimientos y controles de riesgos, gestión de tesorería, así como de las emisiones de instrumentos financieros, el plan comercial y la elaboración de presupuestos.

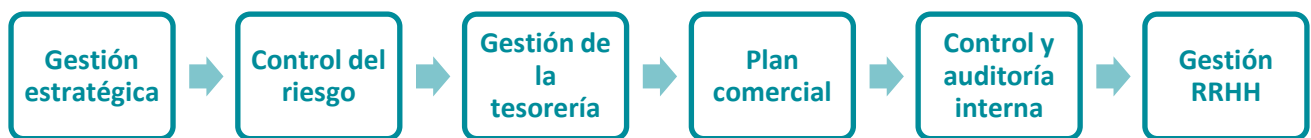
Para ello, el BCC elabora y presenta las cuentas anuales consolidadas, y asume los deberes que se derivan de las relaciones con los organismos supervisores y los mercados. Asimismo, vela por el cumplimiento y mejora de los estándares de gobierno corporativo del Grupo adecuándolas a las mejores prácticas.

Por su vinculación a las cajas rurales accionistas que han dado lugar a su constitución, el Banco de Crédito Cooperativo es una entidad que se enmarca dentro del ámbito de la economía social y presta una especial atención al medio rural y al sector agroalimentario.

De acuerdo con sus estatutos sociales, la finalidad de Banco de Crédito Cooperativo se concreta en la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca en general, que sean conformes con la legislación vigente.

**La entidad cabecera es la responsable de vigilar la solvencia y la liquidez del Grupo y la de todas y cada una de las entidades miembro.**

## Funciones del Banco de Crédito Cooperativo



**Relación de sociedades consideradas del Grupo al 31/12/14.** A estos efectos se considera que existe control sobre las mismas a tal fecha.

### Sociedades dependientes de Cajamar:

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| • Cajamar Intermediadora OBSV, S.L.U.    | Intermediación de seguros             |
| • Cimenta2 Gestión e Inversiones, S.A.U. | Promoción Inmobiliaria                |
| • Eurovía Informática, A.I.E.            | Prestación de servicios de tecnología |
| • Sunaria Capital, S.L.U.                | Tenencia de acciones/participaciones  |
| • Tarket Gestión, A.I.E.                 | Prestación de servicios generales     |
| • Inmuebles Alameda 34, S.L.             | Promoción inmobiliaria                |
| • Alquileres Alameda 34, S.L.            | Promoción inmobiliaria                |
| • Parque Industrial Acceso Sur, S.L.     | Promoción inmobiliaria                |
| • Sumando Recursos, S.L.                 | Promoción inmobiliaria                |

### Sociedades dependientes de Sunaria:

- |                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| • Eurovía Tecnología S.L. | Prestación de servicios de tecnología |
| • Talia Formación, S.L.   | Consultoría de recursos humanos       |

### Sociedades dependientes de Cimenta2:

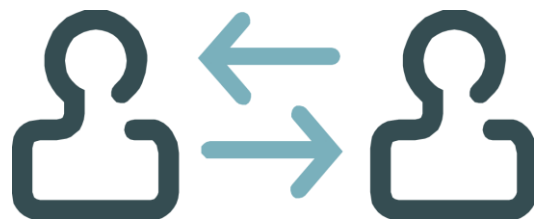
- |                            |  |
|----------------------------|--|
| • Giesmed Parking, S.L.U.  | Promoción inmobiliaria                 |
| • Hotel Envía Golf, S.L.U. | Prestación de servicios de alojamiento |

## 1.1 Visión, misión y valores

A través de una única estrategia basada en los principios de la cooperación, la economía social y del desarrollo sostenible, el Grupo Cooperativo Cajamar aspira a ser un grupo de referencia en el ámbito del crédito cooperativo, líder en el sector agroalimentario y un agente relevante para el desarrollo económico y del progreso social en el ámbito territorial donde desarrolla su actividad.

### Principio de cooperación

El Grupo entiende la cooperación como la puesta en común de esfuerzos, conocimientos y recursos por parte de todos los grupos de interés, orientada a conseguir un mayor beneficio mutuo, una mayor eficiencia y una mayor equidad.



A estos principios generales cabe añadir los que en particular desarrolla el Sistema Ético de Gestión del Grupo Cooperativo Cajamar y que forman su cultura corporativa.

Valores	Principios	
Transparencia	Prudencia	•Orientada a sostener la seguridad, la solvencia y la fortaleza del Grupo
Integridad	Ética y responsabilidad social	•Orientada a la generación de valor compartido
Diversidad	Eficiencia	•Orientada a mantener la competitividad con la máxima calidad
Responsabilidad	Sostenibilidad	•Orientada al desarrollo económico, la conservación del medio ambiente y el bienestar social



## 2. Gobierno Corporativo

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



### Principios del Gobierno Corporativo

Información

Transparencia

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

Para el Grupo Cooperativo Cajamar el gobierno corporativo es la garantía de un ordenado y ético comportamiento societario, garantizando los intereses de los socios, accionistas e inversores, a través del concepto de creación de valor compartido y de la vocación cooperativa del Grupo.

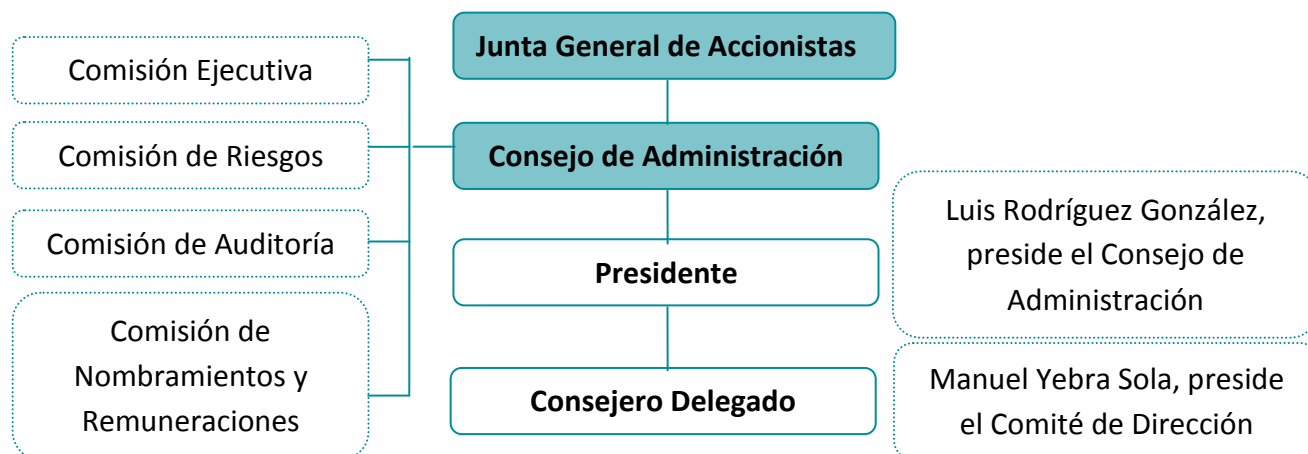
Estos dos principios garantizan una revelación adecuada y oportuna de toda la información relevante del Grupo, incluyendo su situación financiera, su desempeño, la tenencia accionaria y su administración.

### 2.1 Órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo

El Grupo Cooperativo Cajamar se dota, para su funcionamiento y seguimiento, de la Junta General de Entidades Miembro del Grupo, que está integrada por todas y cada una de las entidades constituyentes del Grupo. Representadas por sus respectivos presidentes, tiene como principal función la aprobación del contrato regulador del Grupo, además de informar a la entidad cabecera sobre todos los aspectos que se consideren esenciales para el desarrollo del mismo.

## Órganos de Gobierno y Dirección del Banco de Crédito Cooperativo

La Junta General de Accionistas es el órgano soberano del Banco de Crédito Cooperativo, siendo el Consejo de Administración y sus tres Comisiones los órganos naturales de representación, administración, gestión y vigilancia de la Entidad.

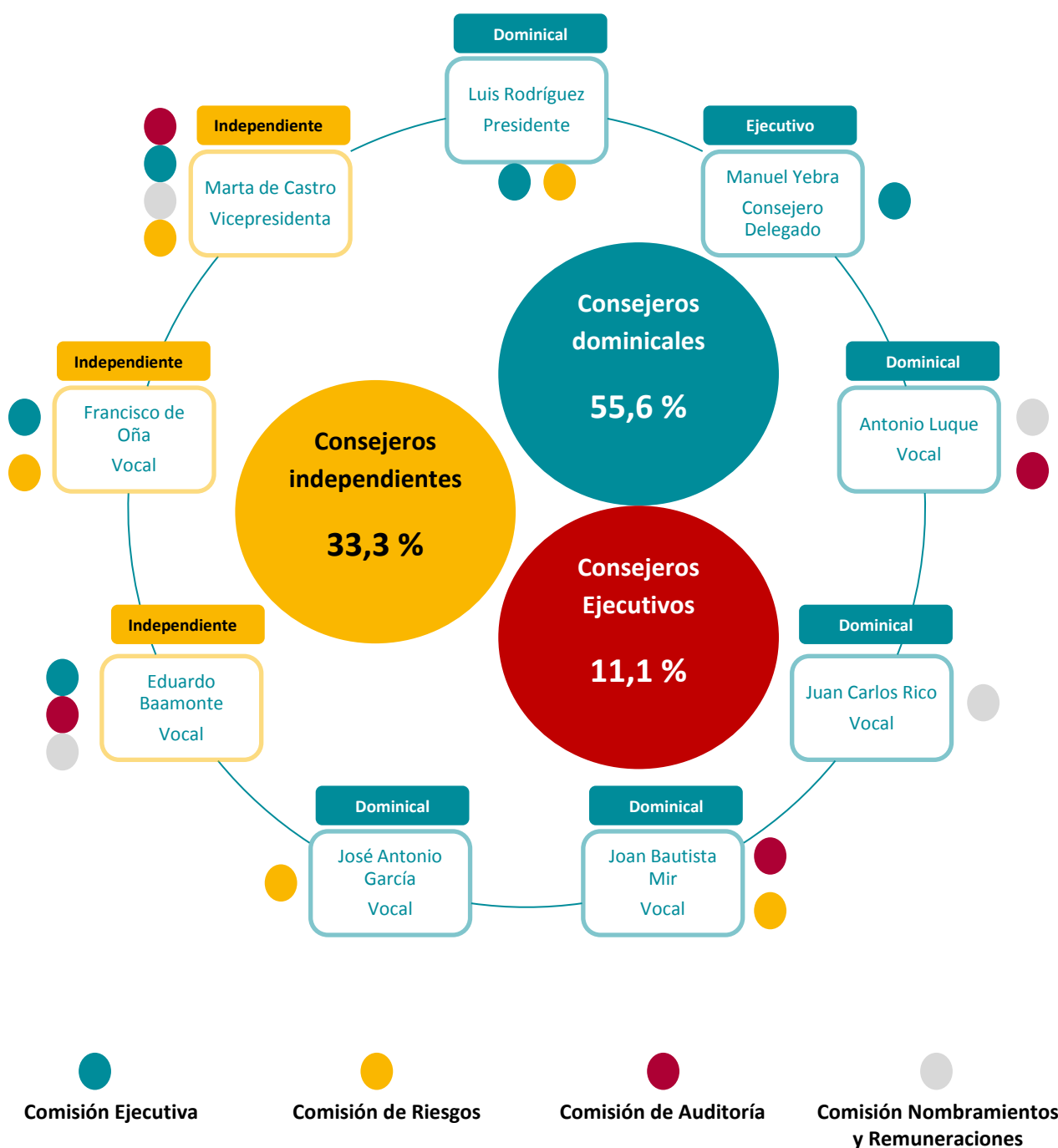


Comité de Dirección BCC					
Consejero Delegado	Secretaría General	Corporativa	Medios	Recursos Humanos	Finanzas e Inversiones Inmobiliarias
Intervención General	Estrategia de Negocio	Inversiones	Eficiencia y Recursos	Auditoría Interna	Control Global del Riesgo

Entre las funciones de la Junta General de Accionistas relacionadas con el control y seguimiento de la entidad se encuentran:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La aprobación de las cuentas anuales, la aplicación del resultado y la aprobación de la gestión social.</li> <li>• El nombramiento, reelección y separación de los Consejeros, así como la ratificación de los mismos designados por cooptación.</li> <li>• El nombramiento, reelección y separación de los auditores de cuentas.</li> <li>• Modificación de los Estatutos Sociales.</li> <li>• El aumento y la reducción del capital social.</li> <li>• La exclusión o limitación del derecho de suscripción preferente.</li> <li>• La transformación, la fusión, la escisión o la cesión global del activo y pasivo y el traslado de dominio al extranjero.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La disolución de la Sociedad.</li> <li>• La aprobación del balance final de liquidación.</li> <li>• La aprobación del establecimiento de sistemas de retribución de los Consejeros y altos directivos del BCC consistentes en la entrega de acciones, o de derechos sobre ellas o que estén referenciados al valor de las acciones.</li> <li>• La emisión de obligaciones y otros valores negociables y la delegación en el Consejo de Administración de la facultad de su emisión.</li> <li>• La autorización para la adquisición derivativa de acciones propias.</li> <li>• La aprobación y modificación del Reglamento de la Junta General de Accionistas</li> </ul> |
|---|--|

## Consejo de Administración del Banco de Crédito Cooperativo



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

Órgano de Gobierno	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Consejo de Administración	0	0,0%	0	0,0%	3	33,3%	1	11,1%	5	55,6%	0	0,0%	8	88,9%	1	11,1%
Comité de Dirección	0	0,0%	0	0,0%	10	83,3%	2	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	10	83,3%	2	16,7%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>13</b>	<b>61,9%</b>	<b>3</b>	<b>14,3%</b>	<b>5</b>	<b>23,8%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>18</b>	<b>85,7%</b>	<b>3</b>	<b>14,3%</b>

## Funciones del Consejo de Administración:

El Consejo de Administración tiene las más amplias facultades de representación, administración, gestión y vigilancia, así como para realizar toda clase de actos y contratos de dominio y administración.

**El Consejo de Administración del BCC asume la responsabilidad de velar por el cumplimiento de sus deberes éticos y de aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente.**

De acuerdo con lo previsto por el Reglamento del Consejo, el Consejo de Administración tiene constituidas, como comisión decisoria, una Comisión Ejecutiva, con delegación de facultades decisorias generales.

Asimismo, el Consejo tiene constituidas las siguientes Comisiones de carácter consultivo: Auditoría, Nombramientos y Remuneraciones, y Riesgos.

## Principales funciones de cada una de las comisiones

### Ejecutiva

- Ostenta todas las facultades inherentes al Consejo de Administración, excepto las legales, estatutariamente o según acuerdo entre accionistas indelegables.
- Con carácter particular, estarán exceptuadas del conocimiento de la Comisión Ejecutiva todas aquellas materias que requieren de una mayoría reforzada para su aprobación.

### Auditoría

- Supervisar la eficacia del control interno así como de sus sistemas de gestión de riesgos.
- Supervisar el proceso de elaboración, presentación e integridad de la información financiera.
- Proponer el nombramiento de los auditores de cuentas.
- Supervisar la independencia y eficacia en la actividad de la auditoría interna.
- Informar al Consejo de Administración, con carácter previo a la adopción por éste de la decisión sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en paraísos fiscales.

### Nombramientos y remuneraciones

- Evaluar competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.
- Participar en el proceso anual de evaluación del desempeño del Presidente del Consejo de Administración y del Consejero Delegado.
- Proponer la separación de los consejeros en caso de incompatibilidad, conflicto de intereses estructural o cualquier otra causa de dimisión o cese.
- Informar al Consejo de Administración sobre las cuestiones de diversidad de género.
- Proponer al Consejo de Administración la política de retribución de consejeros y altos directivos.
- Velar por la observancia de la política retributiva de los consejeros, así como de la Alta Dirección.

### Riesgos

- Evaluar los riesgos de Crédito, Mercado, Interés, Liquidez, Operacional y Reputacional.
- Examinar si los precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tienen plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo del Banco. En caso contrario, la Comisión de Riesgos presentará al Consejo de Administración un plan para subsanarlo.
- Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, la Comisión de Riesgos examinará, sin perjuicio de las funciones de la Comisión de Remuneraciones, si los incentivos previstos en el sistema de remuneración tienen en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.

## Selección y evaluación de los consejeros

Los criterios de selección de candidatos a consejeros son revisados por la Comisión de Nombramientos y Remuneraciones que traslada sus propuestas al Consejo de Administración. En este sentido la comisión tiene entre otras las siguientes responsabilidades:

- a) Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de honorabilidad comercial y profesional, requisitos de experiencia que engloban la formación teórica y la evaluación de la idoneidad en el conjunto del órgano de administración y conflictos de interés.
- b) Verificar la concurrencia de los requisitos generales exigibles a todo candidato a consejero de la Sociedad, de acuerdo con lo establecido en su sistema de gobierno corporativo.
- c) Comprobar el cumplimiento de los requisitos específicamente exigibles a los consejeros independientes en la ley y en el sistema de gobierno corporativo de la Sociedad y recabar información adecuada sobre sus cualidades personales, experiencia y conocimientos y sobre su efectiva disponibilidad.

El Consejo de Administración de BCC ha aprobado un procedimiento para la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración, directores generales o asimilados y responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad en el Grupo. El citado procedimiento tiene por objeto establecer los pasos a seguir y los criterios establecidos en el Grupo conforme a la normativa sobre idoneidad para llevar a cabo la selección y evaluación continua de las personas antes mencionadas.

Durante el ejercicio 2014, el Grupo Cooperativo Cajamar ha efectuado la revisión de la idoneidad de los consejeros, directores generales y resto de personal clave que no había sido objeto de evaluación durante dicho ejercicio.

## Formación y experiencia de los consejeros

En cumplimiento de la normativa sobre idoneidad todos los consejeros han sido objeto de un proceso de evaluación interna de su idoneidad que ha concluido favorablemente y en el que se han tenido particularmente en cuenta su honorabilidad comercial y profesional, disposición para el ejercicio de un buen gobierno e historial profesional que incluye formación, conocimientos y experiencia profesional.

Remuneración agregada de los consejeros del BCC (miles de euros)					
Retribución fija	Otras Retribuciones	Coste de la Seguridad Social	Dietas y honorarios	Prestaciones post-empleo e Indemnizaciones	Total
475	35	21	603	0	1.134

## 2.2 Principios de actuación

El modelo de gobierno corporativo se fundamenta en la misión, visión, valores y principios del Grupo Cooperativo Cajamar y en los ejes de su política de responsabilidad social, aprobados por el Consejo de Administración del BCC.

**La responsabilidad social corporativa representa el compromiso voluntario del Grupo Cooperativo Cajamar de contribuir a la mejora de los sectores sociales y económicos con los que interactúa, y en general a la mejora de la sociedad, la economía y el medioambiente.**

Los principales ejes de la política de responsabilidad social corporativa son:

- Mantener y favorecer la participación de los diferentes grupos de interés con el fin de conocer sus expectativas y dar respuesta de forma equilibrada y prudente a los temas que se consideran más importantes.
- Fomentar la economía social y del desarrollo local sostenible.
- Apoyar específicamente al sector agroalimentario y a los proyectos relacionados con la optimización del uso de los recursos energéticos e hídricos.
- Fomentar la Inversión Socialmente Responsable (ISR).
- Atender a los emprendedores y a los segmentos de la población con dificultades de acceso a los recursos financieros necesarios para poner en marcha sus proyectos.

Dado el carácter transversal de la responsabilidad social corporativa, la política de responsabilidad social y sus líneas directrices éticas son aplicables a todos los centros de actividad y a todos los empleados de las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar.

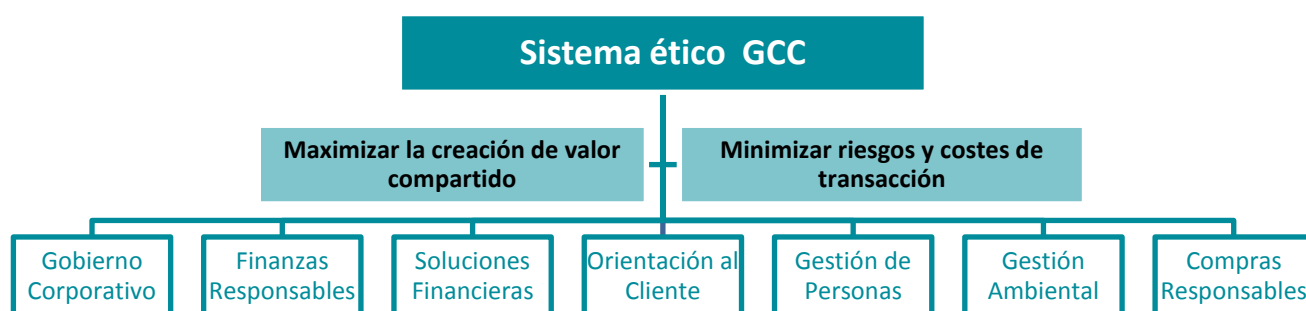
**La responsabilidad social corporativa es el pilar en que se fundamenta el Sistema Ético de Gestión del Grupo. Su aplicación es coordinada por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social que preside el Consejero Delegado, y supervisada por el Consejo de Administración.**

Su gestión está encomendada principalmente al área de RSC que reporta directamente al Presidente y al Consejero Delegado del BCC, siendo su función esencial la de planificar y ejecutar la política de responsabilidad social corporativa del Grupo de acuerdo con su Misión, y contribuir a su mejora en términos éticos, reputacionales y de gobernanza, así como a su sostenibilidad económico-financiera, social y medioambiental.

**El Sistema Ético del Grupo Cooperativo Cajamar pretende ser el marco de referencia para su actividad y la de sus miembros en relación con los distintos grupos de interés con los que se relaciona, interactúa y vincula.**

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

Es un sistema voluntario y autoimpuesto que pretende complementar al ordenamiento jurídico, estableciendo relaciones sólidas y duraderas, así como éticas y equitativas con nuestro entorno, al objeto de promover el desarrollo socioeconómico medible, estable y confiable, reduciendo los costes de transacción y mejorando de forma indirecta la eficiencia económico-financiera, social y ambiental del Grupo.



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

**El Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores contribuye al cumplimiento de la normativa vigente mediante la implantación de medidas y procedimientos en el ámbito del mercado de valores.**

La Dirección de Cumplimiento Normativo junto con la Dirección de Auditoría velan por el cumplimiento del Código de Conducta, conocen los incumplimientos del mismo y proponen al Comité de Control para su eventual adopción, de forma coordinada y consensuada con la Dirección de Recursos Humanos, las medidas correctoras y sanciones que correspondan.

Paralelamente, el Comité de Derechos Esenciales es el canal habilitado para la salvaguarda de los derechos esenciales de las personas que trabajan en Grupo, actuando como canal de denuncias de última instancia en esta materia y asegurándose de que no se tome represalia alguna contra los empleados que acudan al CDE.

Durante el año 2014, no se ha identificado ningún caso de vulneración de derechos esenciales y/o del Código de Conducta.

## 2.3 Buenas prácticas de gobierno corporativo

El Grupo Cooperativo Cajamar tiene el convencimiento de que la transparencia y una gestión adecuada en el desarrollo de buenas prácticas de gobierno corporativo son factores esenciales para la generación de valor en la organización, la mejora de la eficiencia económica y el refuerzo de la confianza de sus grupos de interés. Por ello, y aun no estando el Banco de Crédito Cooperativo sujeto por las disposiciones contempladas por la Ley 31/2014, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo, ha decidido adoptar las mejores prácticas en materia de responsabilidad social corporativa y ha desarrollado las siguientes actuaciones:

- ❖ Supervisar y aprobar la política de responsabilidad social corporativa, el sistema ético de gestión y el código interno de conducta del GCC.
- ❖ Supervisar y aprobar el informe integrado del GCC.

Asimismo se han tomado los siguientes acuerdos:

- ❖ Evaluación del Funcionamiento del Consejo de Administración. Conforme a lo previsto en la Guía de la EBA sobre gobierno interno (GL 44), el Consejo de Administración de BCC ha aprobado un procedimiento de evaluación de su funcionamiento.
- ❖ Conforme a lo previsto en la citada Guía de la EBA sobre gobierno interno (GL 44) el Consejo de Administración de BCC aprobó un manual para la externalización o subcontratación de servicios.

### Asimismo el Consejo de Administración aprobó adherirse a las siguientes iniciativas:

❖ Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. El Grupo apoya el Pacto Mundial y trabaja para la difusión de sus diez principios, basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.	❖ Women's Empowerment Principles: Una iniciativa de la ONU Mujeres y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con esta firma, el Grupo asume el compromiso público de alinear sus políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros.
❖ Caring for Climate: una iniciativa convocada conjuntamente por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Programa de las Naciones Unidas (PNUMA) y la secretaria de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC). El objetivo es prevenir la crisis del cambio climático.	❖ Carbon Disclosure Project (CDP): El CDP es una organización independiente y sin ánimo de lucro que trabaja por la reducción de las emisiones de gas invernadero y por un uso sostenible del agua. De acuerdo con esta adhesión, y como muestra de su compromiso con el entorno, el Grupo se compromete a medir, hacer pública, gestionar y compartir su información ambiental.
❖ A finales de año también se aprobó la adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).	



### 3. Modelo de Negocio

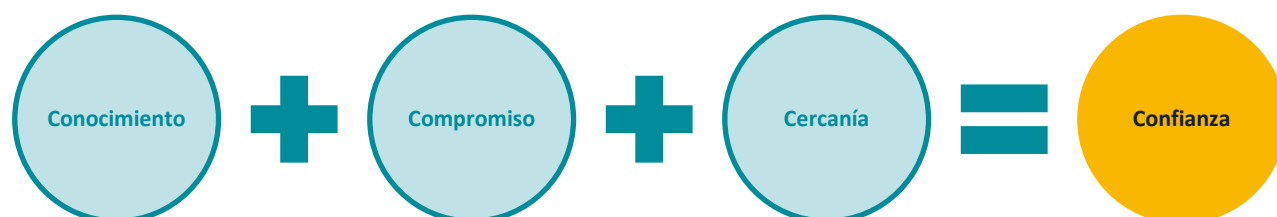
**A través de una única estrategia basada en los principios de la cooperación, la economía social y del desarrollo sostenible, el Grupo Cooperativo Cajamar aspira a ser un grupo de referencia en el ámbito del crédito cooperativo, líder en el sector agroalimentario y un agente relevante para el desarrollo económico y del progreso social en el ámbito territorial donde desarrolla su actividad.**

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

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

#### 3.1 Señas de identidad

Atendiendo a la naturaleza cooperativa, el Grupo pretende ser reconocido por su cercanía, por su comportamiento socialmente responsable, respetuoso con los principios y valores éticos de la sociedad a la que pertenece, comprometido con el entorno social y económico con el que interactúa y responsable en su desempeño económico, social y ambiental.



El Grupo Cooperativo Cajamar pretende ser igualmente reconocido como un Grupo solvente desde el punto de vista económico y ético, merecedor de la confianza de sus empleados, clientes y proveedores, así como de las instituciones y autoridades públicas y de la sociedad en su conjunto.

La eficiencia, entendida como la mejor asignación de los recursos utilizados, unida a la profesionalidad de sus empleados, a los procesos de mejora continua y a su capacidad de innovación, son los pilares esenciales que a la sociedad presta el Grupo en el ámbito de su actividad financiera.

## 3.2 Características del modelo de negocio

- ❖ Naturaleza y condición cooperativa.
- ❖ Amplia base social.
- ❖ Los beneficios no son un fin en sí mismos, sino un medio para el desarrollo económico y el progreso social, siendo de esta forma la creación de un valor compartido el eje del modelo de negocio.
- ❖ Apoyo a la economía real, que se materializa por su compromiso con los distintos sectores productivos a través de su actividad financiera.
- ❖ Apoyo a la economía familiar.
- ❖ Atención preferente al sector agroalimentario.
- ❖ Compromiso con la economía social.

### 3.2.1 Creación de valor compartido

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

Este concepto parte de que no solo es deseable que los beneficios para el Grupo se correspondan con los beneficios para el conjunto de la comunidad, sino que es necesario que se dé dicha compatibilidad para definir un modelo de gestión sostenible y viable a largo plazo. En definitiva, significa que lo que es bueno para el Grupo debe ser bueno para la sociedad, y viceversa, por lo que la estrategia comercial se debe centrar en combinar el beneficio y el valor mutuo.

Nuestra propuesta comercial debe ser capaz de crear valor tanto para el Grupo como para la sociedad, pero además ese valor debe ser identificable y cuantificable en sus dos vertientes. Además, en el marco de esta estrategia, el Grupo diseña soluciones financieras que facilitan la implantación de los principios y estrategias del desarrollo sostenible, a través de productos y servicios que tengan como objetivo fundamental la preservación del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

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

Pero más allá de los aspectos puramente comerciales, cabe subrayar nuestra vocación por fomentar el conocimiento y la innovación. A través de nuestros centros de experimentación agronómica, el servicio de estudios agroalimentarios, la escuela de consejeros cooperativos y la red de cátedras universitarias participamos activamente en la transferencia de conocimiento y la modernización del sector agroalimentario.

El liderazgo es, a fin de cuentas, un compromiso. Y ese compromiso del Grupo Cooperativo Cajamar con la innovación, entendida como cambio que genera valor, como actitud novedosa, y por ello valiente, nos ayuda a ser mejores y a crecer empresarial y socialmente.



Un compromiso con el mundo rural, con las economías familiares y con la economía social. Un liderazgo que no viene dado sólo por el volumen, que no sólo tiene el mérito de la dimensión como primer Grupo Cooperativo de España, sino que implica adelantarse a las exigencias del contexto cambiante en el que vivimos y a las necesidades reales del sector productivo.

Una entidad líder es aquella que realmente aporta valor a su entorno, no sólo con el producto final de su actividad sino, fundamentalmente, porque es capaz de dinamizar al resto de agentes económicos con los que se relaciona, hacerlos partícipes de su impulso y generar un beneficio recíproco que, a fin de cuentas, acaba repercutiendo en el conjunto del sector y del territorio. Este es el convencimiento de un amplio equipo de profesionales, formados en el servicio continuo y especializado: el equipo de Negocio Agroalimentario y Cooperativo del Grupo Cooperativo Cajamar. De ahí que este sea nuestro campo, nuestro ADN Agro.

**Proceso de creación y desarrollo de productos:** Los nuevos productos, antes de su lanzamiento a la red comercial, pasan por una serie de procesos que garantizan que cumplen los requisitos exigidos para su comercialización, en relación a toda la normativa vigente en cuanto a riesgos, operativa, protección del cliente, etc. Para ello, se cuenta con la colaboración de todas las áreas implicadas: Control del Riesgo, Admisión del Riesgo, Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica, Gestión de Procesos, Administración de Operaciones de Activo, etc.

La definición de nuestras soluciones financieras parte de las verdaderas necesidades de nuestros socios y clientes, lo que nos permite diseñar propuestas de valor transparentes y accesibles que faciliten su vida a corto, medio y largo plazo, teniendo presentes sus ciclos de vida y sus necesidades financieras en cada una de sus etapas.

En este sentido, en el diseño de estas soluciones financieras evitamos trasladar cargas injustificadas de las generaciones presentes a las futuras, a través de mecanismos financieros y de seguros poco equitativos o desproporcionados.

Los elementos que conforman nuestras soluciones financieras reflejan un precio justo y equitativo que permite absorber los costes operativos, el riesgo asociado a las mismas, así como los beneficios ordinarios, teniendo siempre presente la viabilidad económico-financiera tanto desde el punto de vista de nuestros intereses como desde el de nuestros socios y clientes.

La distribución de nuestras soluciones financieras contempla la eficiencia financiera, económica y ambiental, haciéndolas accesibles a todas las personas en nuestro ámbito de influencia comercial a

través de los distintos canales. En el terreno de la distribución, y en el más genérico de la inclusión financiera, se tiene presente la provisión de bienes y servicios en el ámbito rural.

En el 2014, no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

### Cálculo del Valor Económico, Generado, Distribuido y Retenido

Cálculo del Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (1)		miles de euros
<b>Valor económico generado</b>		
Margen bruto		1.186.076
Resultado baja de activos		222.270
Ganancias activos no corrientes		6.207
<b>Total Valor económico generado</b>		<b>1.414.553</b>
<b>Valor económico distribuido</b>		
Empleados: Gasto personal		341.958
Proveedores: Gastos generales de administración		154.340
Administraciones Públicas: impuestos de sociedades y tributos		(45.125)
Cooperativistas: Intereses de aportaciones al capital		57.360
Comunidad (sin Fundaciones)		0
<b>Total Valor económico distribuido</b>		<b>508.533</b>
<b>Valor económico distribuido total</b>		
Compromiso con la sociedad (Fundaciones)		16.796
<b>Total Valor económico distribuido total</b>		<b>525.329</b>
<b>Valor económico retenido (VEG-VED)</b>		<b>889.224</b>
<b>Cálculo del Valor Económico Añadido (EVA) (1) Detalle por grupos de interés</b>		
<b>Accionistas (en caso de que aplique)</b>		
Intereses de aportaciones al capital		57.360
<b>Empleados</b>		
Gastos de personal		341.958
<b>Clientes</b>		
Intereses y cargas asimiladas (2)		417.037
<b>Proveedores</b>		
Otros gastos generales de administración (3)		154.340
<b>Sociedad</b>		
Impuesto sobre beneficios		(45.125)
Recursos destinados por el Grupo		
Recursos destinados por la Fundación		16.796
<b>Total Valor Económico Añadido (EVA)</b>		<b>942.367</b>

(1) Calculado siguiendo el modelo SPI de GRI 4.0

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

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

Alcance: Grupo Cooperativo Cajamar y sus fundaciones

### 3.2.2 Apoyo a la economía real y atención preferente al sector agroalimentario

El apoyo a la economía real como motor para el desarrollo económico local y para su progreso social es la principal línea de trabajo para cumplir con la misión del Grupo Cooperativo Cajamar. El sector agroalimentario es uno de los puntales que soportan la economía española y su competitividad depende en gran medida de su modernización y de que sea capaz de superar los retos que se le presentan al sector.



Desde sus orígenes, Cajamar Caja Rural y las demás entidades que integran el Grupo Cajamar han participado muy activamente en este proceso de modernización; no sólo a través de servicios financieros que posibiliten la capitalización de las estructuras productivas y de comercialización, sino también como agentes de difusión de las innovaciones agronómicas y de capacitación de técnicos y gestores. Esta evolución conjunta a lo largo de décadas nos ha hecho partícipes de un conocimiento profundo de las necesidades del sector, de una sensibilidad propia que sólo el contacto directo con la realidad agroalimentaria puede proporcionar.

Nuestro ADN Agro, a modo de código genético propio, nos ayuda a detectar más claramente cuáles son los puntos fuertes de nuestro sistema productivo y cuáles siguen siendo las debilidades a resolver.

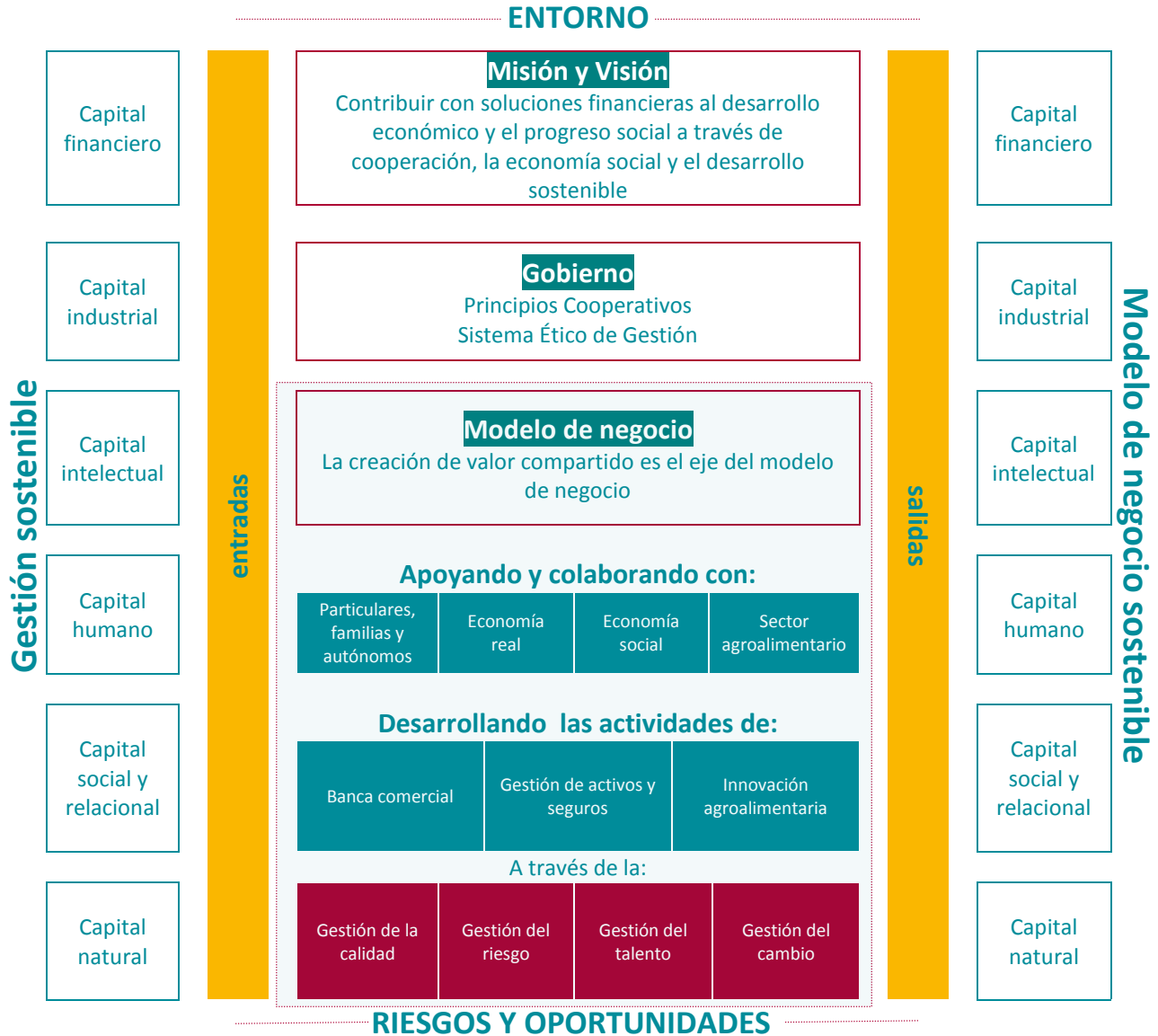
Pero si nos presentamos como líderes del negocio agroalimentario no es sólo por tradición, por antigüedad. En la actualidad, esa experiencia acumulada y ese contacto permanente con la economía real nos permite ofrecer a nuestros socios y clientes un amplio catálogo de servicios financieros, que se va adaptando en tiempo real a los nuevos requerimientos de un sector en constante transformación.

### 3.2.3 Compromiso con la economía social

Conscientes de la importancia que la economía social tiene en la creación y el mantenimiento del empleo, así como su capacidad para dinamizar las zonas rurales, el modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar presta un especial apoyo a las organizaciones de naturaleza social como un medio para materializar su compromiso con el desarrollo económico local y el progreso social, fomentando la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la disminución de las desigualdades sociales, la inserción de personas en riesgo de exclusión social, la generación de empleo estable y de calidad, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y la sostenibilidad medioambiental.

### 3.3 Modelo de negocio conforme a IIRC

En base al enfoque proporcionado por el International Integrated Reporting Council (IIRC), el Grupo Cooperativo Cajamar define de la siguiente manera su modelo de gestión:



Para el Grupo Cooperativo Cajamar la gestión sostenible de los diferentes tipos de capitales es fundamental para hacer frente a un entorno que presenta nuevas oportunidades y desafíos. La creación de valor no se limita única y exclusivamente a la generación de un beneficio económico sino a un conjunto de capitales que están interrelacionados en constante transformación. Siguiendo lo establecido en el IIRC, la clasificación de capitales para el Grupo Cooperativo Cajamar es la siguiente:

**CAPITAL FINANCIERO:** Conjunto de recursos económicos y financieros que son utilizados por el Grupo Cooperativo Cajamar para cumplir con su misión.

**ENTRADA**

- Fondos propios / Inversiones
- Financiación mayorista
- Financiación minorista

**SALIDA**

- Solvencia
- Liquidez
- Fortaleza financiera

**CAPITAL INDUSTRIAL:** Activos tangibles que se encuentran a disposición del Grupo Cooperativo Cajamar para el desarrollo de sus actividades.

**ENTRADA**

- Red de oficinas y equipamiento
- Centros de experimentación agroalimentaria
- Centros de cultura

**SALIDA**

- Proximidad y cercanía
- Atención personalizada
- Innovación al servicio de nuestros socios y clientes del sector agroalimentario
- Desarrollo económico y progreso social

**CAPITAL INTELECTUAL:** Activos intangibles organizativos que forman parte del conocimiento desarrollado por el Grupo y que permite llevar a cabo su gestión en el marco de un proceso de innovación y mejora continua.

**ENTRADA**

- Conjunto de procesos y sistemas de gestión
- Arquitectura y sistema informático
- Estudios e investigaciones científicas en el sector agroalimentario

**SALIDA**

- Calidad de servicio
- Seguridad y protección al cliente
- Mejora la competitividad de nuestros socios y clientes del sector agroalimentario
- Fortalece la confianza y la credibilidad en el Grupo

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

**ENTRADA**

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

**SALIDA**

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

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

**ENTRADA**

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

**SALIDA**

- Creación de valor compartido
- Compromiso con el desarrollo económico y el progreso social

**CAPITAL NATURAL:** la gestión responsable de los materiales y recursos medioambientales que el grupo precisa para llevar a cabo su actividad, es uno de los compromisos adquiridos con nuestro entorno natural.

**ENTRADA**

- Consumo de suministros
- Uso de materiales

**SALIDA**

- Mejora la eficiencia
- Compromiso con el entorno natural

### 3.4 Participación de los grupos de interés (G4-24, G4-25, G4-26)

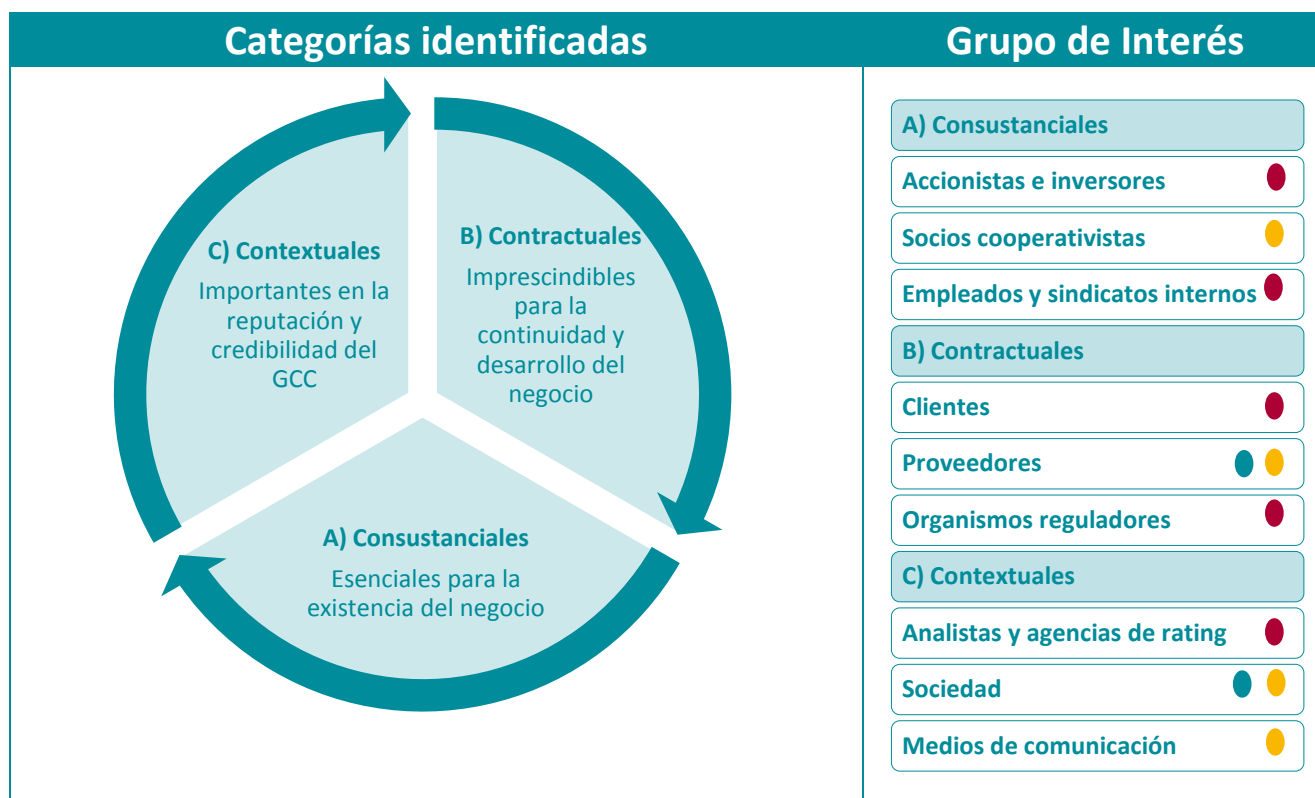
En el Grupo Cooperativo Cajamar consideramos “grupos de interés” a todas aquellas personas, instituciones o colectivos que puedan estar afectadas por los servicios o actividades que desarrollamos y aquellas otras cuyas opiniones o decisiones pueden afectar a los resultados económicos o a la reputación del Grupo.

Durante el año 2014, el Grupo Cooperativo Cajamar ha revisado todo el proceso de identificación, categorización, segmentación, priorización y canales de comunicación con sus grupos de interés.

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

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

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





Y se han determinado tres niveles de priorización con el fin de establecer los marcos de relación que el Grupo desea alcanzar con cada uno de sus grupos de interés:

### Priorización y marcos de relación

#### Críticos

- Impacto clave económico
- Fortalecen o reducen drásticamente la reputación
- Conceden o limitan licencias
- Proporcionan servicios o materias limitadas
- Con conocimientos clave, presentes o futuros
- Crean el futuro del sector

#### Básicos

- Impacto económico medio
- Afectan de alguna forma a la reputación
- Impactan en los procesos clave

#### Complementarios

- Impacto mínimo económico
- No influyen apenas en la reputación
- Provee servicios o productos complementarios

Alianzas, proyectos, contratos, convenios y equipos de mejora conjuntos.

Requerimientos, expectativas, satisfacción, plataformas de diálogo y reuniones periódicas.

Gestión de sugerencias y solicitudes

Tratamiento de reclamaciones, denuncias y consultas

Prestación de servicios.

Informar y promocionar.

Estudiar e investigar



### Canales de comunicación abiertos para todos los grupo de interés

Informes periódicos y cuentas anuales	Informe gobierno corporativo	Informe integrado
Web corporativa	Blog RSC	Redes sociales
Buzón de consultas y sugerencias		
Buzón de quejas y reclamaciones		

## Canales de comunicación específicos

Accionistas e inversores	Socios cooperativistas y clientes	Proveedores	
Junta General de Accionistas. Reuniones con inversores.	Asamblea general de socios. Red de oficinas. Atención Banca telefónica. Evaluación de la calidad y satisfacción. Comité técnico de los centros de experimentación.	Reuniones periódicas. Procesos de homologación.	
Empleados y sindicatos internos			
Encuesta sobre clima laboral. Talleres de RSC. Intranet corporativa y portal del empleado. Boletín de comunicación interna. Participación en comités. Espacio sindical. Asamblea General. Reuniones periódicas. Buzón de sugerencias.			
Organismos reguladores	Analistas y agencias de rating	Medios de comunicación	Sociedad
Reuniones informativas. Participación en grupos de trabajo. Comunicados específicos.	Reuniones específicas. Informes. Cuestionarios.	Notas de prensa. Entrevistas y reuniones con periodistas. Redes sociales.	Informes sectoriales. Jornadas de formación. Foros, seminarios y conferencias.

### 3.5 Identificación expectativas de los grupos de interés (G4-27)

La gestión de los grupos de interés por parte del Grupo Cooperativo Cajamar tiene como objetivo la identificación de sus expectativas con el fin de poder ofrecer una respuesta equilibrada y maximizar la creación de valor compartido.

Expectativas	Grupo de interés	Principales actuaciones
Transparencia en toda la gestión e información financiera del Grupo.	Todos.	Sistema Ético de Gestión. Reuniones con inversores y analistas.
Fortalecer la solvencia, y mejorar la rentabilidad y la eficiencia del Grupo.	Accionistas. Socios cooperativistas. Empleados y sindicatos.	Aprovechar las sinergias y economías de escala. Gestión global del riesgo. Gestión de la morosidad.
Participación en el gobierno del Grupo de las entidades miembros.	Accionistas miembros del Grupo	Participación en la "Junta General de Entidades Miembro del Grupo".
Financiación para empresas y emprendedores. Apoyo a la expansión internacional.	Clientes Empresa (todos los sectores).	Línea ICO Empresa y Emprendedores. Línea ICO Internacional. Línea ICO Exportadores .
Apoyo al sector agro. Innovación agroalimentaria ante los nuevos retos que se plantean.	Empresas sector agroalimentario.	Línea Jóvenes emprendedores Agro. Líneas para la mujer rural. Estudios e investigaciones en los centros de experimentación.

Expectativas	Grupo de interés	Principales actuaciones
Soluciones financieras específicas para la economía social.	Organizaciones de la economía social.	Convenio de colaboración con CEPES.
Estabilidad laboral.  Fortalecer un modelo de negocio social y diferenciado.  Formación y desarrollo profesional.  Promover la igualdad y la diversidad.  Conciliación de la vida laboral y personal.  Salud y seguridad.	Empleados y sindicatos internos.	Programa "Cultiva". Plan de igualdad. Plan "movilidad". Plan de prevención de riesgos laborales y salud.
Soluciones financieras adaptadas a los distintos ciclos de la vida y mejorar su accesibilidad.  Servicio de calidad y atención próxima y personalizada.  Atención personalizada ante posibles dificultades financieras.  Contribuir a la mejora de la cultura financiera y facilitar la organización de la economía personal.	Clientes particulares.  Clientes con necesidades especiales.	Desarrollo de soluciones financieras Plan de accesibilidad. Servicio de banca personal "Libertad para elegir".  Sistema de gestión de calidad y orientación al cliente.  Servicio de avisos y compras personalizado. Programa de educación financiera. Programa "Mis finanzas". Programa "Hucha electrónica".
Transparencia, responsabilidad, objetividad y accesibilidad en los procesos de contratación.	Proveedores.	Proceso de homologación de proveedores.
Atención a sus necesidades de información.	Analistas.	Reuniones y colaboraciones específicas con analistas.
Cumplimiento de la regulación y colaboración.	Organismos reguladores.	Control del cumplimiento normativo y colaboración en sus propuestas de trabajo.
Fomentar el desarrollo económico y el progreso social y cultural.  Evitar cualquier tipo de exclusión financiera.	Sociedad.	Cumpliendo con nuestra "misión". Oficinas rurales en poblaciones con baja densidad. Microcréditos para emprendedores Acción social a través de las Fundaciones.
Gestión permanente de la información.	Medios de comunicación.	Notas de prensa, redes sociales, entrevistas con directivos del Grupo.

### 3.6 Análisis del entorno, identificación de riesgos y oportunidades

Nos encontramos en un mundo globalizado e interconectado donde el entorno cambia a una gran velocidad y donde esos cambios deben ser identificados como una fuente de nuevos riesgos y nuevas oportunidades que el Grupo Cooperativo Cajamar incorpora en su gestión y en su proceso de planificación estratégica.

#### 3.6.1 Entorno económico, sectorial y regulatorio

Las previsiones que realiza la Comisión Europea en la Unión Europea y para la zona euro muestran un débil crecimiento del PIB que se espera que en el 2015 llegue al 1,5 % para la UE y del 1,1 % en la zona euro, gracias a una mayor demanda externa e interna. En 2016, se prevé que la actividad económica se acelere para llegar al 2,0 % y al 1,7 %, impulsada por el fortalecimiento del sector financiero. También comenzarán a dar fruto los avances hacia la unión bancaria y las reformas estructurales.

Igual que en España la inflación seguirá en un nivel muy bajo. A medida que la actividad económica se recupere y suban los salarios, se prevé un aumento de la inflación, ayudada por la reciente depreciación del euro. Las previsiones de inflación para la UE son de un 1 % en 2015 y un 1,6 % en 2016. La de la zona del euro, medida por el IPCA (índice de precios al consumo armonizado), se estima que será del 0,8 % en 2015, y ascenderá al 1,5 % en 2016. Persisten los riesgos de revisión a la baja de las perspectivas de crecimiento debido a las tensiones geopolíticas, la fragilidad de los mercados financieros y el riesgo de una aplicación incompleta de las reformas estructurales.

Las previsiones sobre la economía española muestran un crecimiento del PIB superior a la media europea y lo sitúan por encima del 2 % para el año 2015, apoyado por el crecimiento del empleo y unas mejoras de financiación. En cuanto a la tasa de paro, calcula que se rebaja hasta el 23,5 % el año que viene para seguir bajando hasta el 22,2 % en el 2016. Así pues, todo apunta a que la creación de empleo se irá reconduciendo ayudada por la moderación salarial. Sin embargo ello no implica que España vaya a cumplir con los objetivos de déficit marcados por la Unión Europea que se prevén que sean del 4,6 % en el 2015 y del 3,9 % en el 2016, muy lejos del objetivo del 3 %.

Previsiones para el 2015 de la economía española	
Moderado crecimiento de la economía española, aunque superior a la media europea.	Ligera disminución de la tasa de paro, aunque se mantiene en niveles muy elevados.

En cuanto a la deuda pública se prevé que en el 2015 supere la barrera del 100 % para llegar al 101,2 % y al 102,1 % en el 2016. Por su parte la inflación seguirá muy baja durante todo este tipo, aunque no se prevé que llegue a la deflación.

Según los cálculos de la Comisión Europea, la mejora de España llegará por la vía del consumo privado, que se verá incrementado favorecido por una reducción del paro.

## Entorno regulatorio

El sistema financiero está siendo objeto de un importante ajuste regulatorio que se ha incrementado gradualmente en los últimos cinco años. En nuevo marco regulatorio europeo, Basilea III es la iniciativa global más relevante que trata de reformular el escenario futuro de las finanzas.

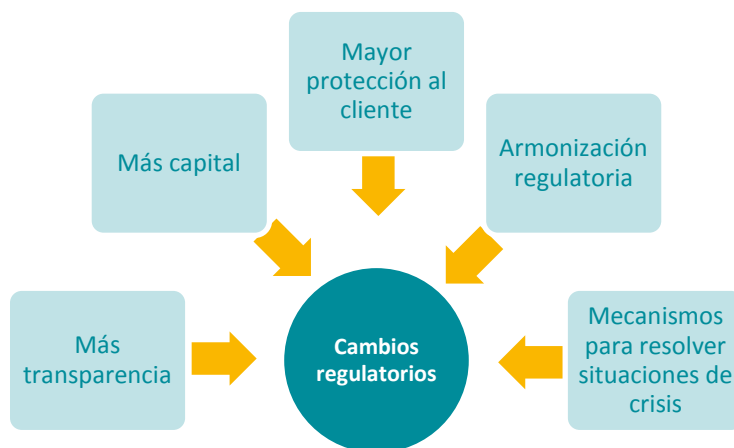
La creación del Mecanismo Único de Supervisión (MUS), que con el que Banco Central Europeo, asume la función supervisora de 128 entidades de la zona Euro, entre las que se encuentra el Grupo Cooperativo Cajamar, constituye el primer paso hacia la denominada "unión bancaria", que se prevé completar con un mecanismo único de resolución, un sistema armonizando de garantías de depósito y el desarrollo de un marco normativo único.

Basilea III pretende fortalecer el capital y la liquidez de los bancos y reducir su apalancamiento. Esto se hace a través de tres pilares principales, el primero se basa en unos requisitos cuantitativos mínimos, el segundo se basa en requisitos cualitativos que garantizan una buena gobernanza interna y una supervisión eficaz y el tercero impone la disciplina de mercado a través de una mayor transparencia. Además cabe mencionar que Reglamento (UE) 575/2013 establece medidas destinadas a limitar el apalancamiento, mejorar la estructura de financiación y asegurar la liquidez en situaciones adversas.

Otras iniciativas regulatorias que consideramos relevantes son:

MIFID II aprobada por el Parlamento Europeo el 15 de abril de 2014 y que viene a sustituir a la anterior MIFID I de 2004. Tras su aprobación, la nueva directiva entrará en vigor al cabo de un periodo transitorio de 30 meses. Esta directiva está centrada en los mercados de renta variable, y extiende el régimen de control a las operaciones de renta fija y derivados, fomenta la transparencia y refuerza la protección del inversor.

En definitiva, los cambios regulatorios, que de una forma progresiva se van implantando, responden, fundamentalmente, a cinco principios básicos que condicionarán la forma de hacer negocios de las entidades financieras en los próximos años:



El cambio regulatorio y los nuevos requerimientos han pasado a ser una prioridad absoluta para el Grupo Cooperativo Cajamar, que mantiene una adecuada comunicación con el regulador con el fin de garantizar una constante y actualización de las nuevas normas y medidas, analizando los impactos que los cambios pueden llegar a suponer en la situación económica financiera del Grupo y en nuestras operaciones, procesos, controles internos, y/o estructura.

### Entorno sectorial

El proceso de saneamiento del sistema financiero español ha dibujado un nuevo escenario con menos entidades, producto de fusiones y adquisiciones, y mayores exigencias de capital que obligan al sector a realizar un gran esfuerzo de en su capitalización.

Entre los grandes retos que se enfrenta el sector en España, destaca la reducción de la morosidad que, si bien en los últimos meses ha experimentado un ligero retroceso, debe de seguir siendo un foco de atención para que su disminución se consolide. Cabe considerar que ese objetivo se verá dificultado por la debilidad macroeconómica y la elevada tasa de paro existente en nuestro país.

Paralelamente la reducción de los márgenes que ha experimentado el sector en un escenario donde los tipos de interés son muy bajos, comporta la necesidad de mejorar su eficiencia con el fin de recuperar la rentabilidad.



Siendo muy importante dar una respuesta satisfactoria a los retos de naturaleza económica o financiera, también lo es la recuperación de la confianza por parte de los inversores y de la ciudadanía. En cuanto a los inversores, los resultados de los análisis de la calidad de activos y las pruebas de resistencias que se dieron a conocer en el último trimestre del año han ayudado a restablecer la calma y recuperar su confianza. Otra cuestión muy distinta es la percepción que los clientes y en general la ciudadanía tiene sobre el sector financiero como uno de los responsables de la larga y profunda crisis que hemos atravesado. Las malas prácticas y las continuas noticias que ponen en entredicho la transparencia y el buen gobierno de las organizaciones contribuyen a la mala imagen que tiene el sector entre los ciudadanos.

En el Grupo Cooperativo Cajamar entendemos que una de las claves de esa recuperación pasa por el papel que el Grupo pueda desempeñar en el desarrollo económico y el progreso social de la comunidad donde desarrollamos nuestra actividad. Asimismo, somos conscientes de que tenemos una responsabilidad en potenciar el desarrollo de la cultura financiera que permita a nuestros clientes y a la ciudadanía en general entender los conceptos económicos básicos.

### 3.6.2 Cambios tecnológicos

Cada vez son más las grandes tecnológicas que comienzan a introducirse en el sector financiero, convirtiéndose de esta forma en un nuevo competidor. La aparición de nuevas herramientas (banca digital, pagos móviles, dinero virtual, entre otros), está transformando radicalmente el negocio de las entidades financieras.

Uno de los grandes retos relacionados con la velocidad con la que se produce el cambio tecnológico es la dificultad de adaptación y la necesidad de revisar el modelo operativo con el fin de hacerlo más eficiente.

Algunas de las tendencias que identificamos en este proceso de cambio están directamente relacionadas con la conveniencia de anticiparse a las necesidades de los clientes y ajustar la oferta de productos y servicios en cada período de tiempo, tanto en el contenido del catálogo como en el canal por el que el cliente desea acceder al mismo:

- ❖ En este sentido cobra especial importancia potenciar las capacidades de venta cruzada de productos y servicios a partir de patrones de interés ya contrastados.
- ❖ La seguridad y el control del fraude es otro de los grandes retos a los que nos enfrentamos para minimizar los riesgos por un uso indebido de los medios de pago.
- ❖ La mejora de los sistemas de calificación del crédito incorporando elementos no tradicionales como las interacciones en redes sociales.
- ❖ La fidelización y retención de clientes, a los que se les pueda ofrecer productos y servicios adaptados a su contexto y necesidades, poniendo en valor la experiencia de usuario al mismo nivel que las variables relacionadas con el producto y la atención comercial: precios, tarifas, catálogo, etc.

Uno de los aspectos más relevantes de ese proceso de cambio es la oportunidad de aprovechar la innovación tecnológica para facilitar el proceso de inclusión financiera de la población geográficamente dispersa, facilitándoles la realización de pagos e ingresos y la contratación de productos y servicios.

Otro aspecto importante que conlleva la evolución tecnológica es el cambio que se produce en la relación con los clientes, que pasan a ser usuarios y que nos exige eliminar las barreras comunicativas que marcan la relación de los clientes con sus entidades. El cliente ha dejado hace mucho tiempo de ser un actor pasivo y ha pasado a ser el protagonista en la relación con su entidad. En definitiva el comportamiento de los clientes hoy se caracteriza por:

**Cientes**

Mejor informados.

Mayores opciones de comparación.

Mayores expectativas de satisfacción.

Comparten opiniones a través de redes sociales.

Como consecuencia de todo ello, los clientes son más propensos a cambiar de entidad y ello comporta que el Grupo Cooperativo Cajamar haya adoptado una estrategia decidida de orientación al cliente y la calidad de servicio, desarrollando un modelo que evolucione el actual sistema multicanal privado, oficinas, internet, teléfono, correo electrónico, autoservicio..., a otro omnicanal que incluya redes sociales públicas como facebook, twitter o linkedin..., con el fin de que cada cliente/usuario elija el canal por el que quiera interactuar con nuestra entidad.

### 3.6.3 Cambios en el entorno social

A nivel mundial estamos asistiendo a un profundo cambio socioeconómico que presenta cuatro macro-tendencias:

**Tendencias a nivel mundial**

Crecimiento de la población.

Migración del medio rural al medio urbano.

Convergencia de países emergentes.

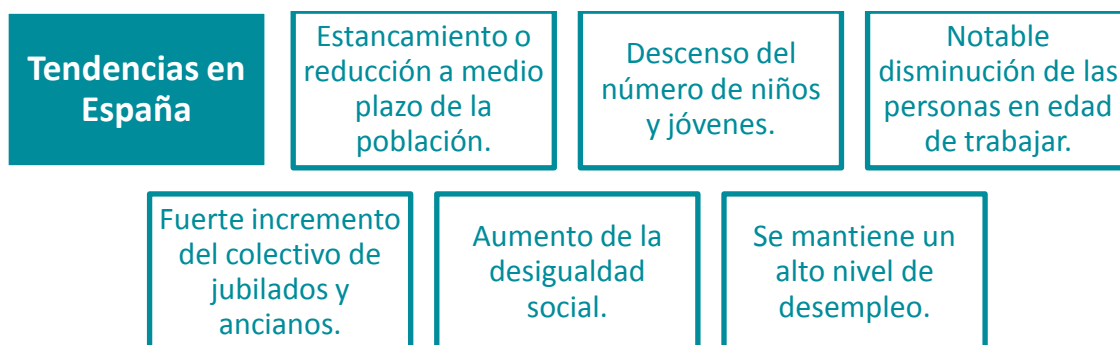
Cambio demográfico.

Según las estimaciones de la ONU, la población mundial supera los 7.000 millones de habitantes y las proyecciones apuntan que en el año 2050 habrá 9.100 millones de habitantes. Esta evolución de la población se distribuye de forma heterogénea y en la actualidad el 95 % del crecimiento de la población mundial se concentra en países en desarrollo, mientras que en Europa la tendencia es la contraria, por lo que podemos prever un estancamiento e incluso un descenso de la población.

Otro fenómeno que debemos tener en consideración, por la presión que ejerce sobre la escasez de recursos, es la migración que se está produciendo en los países emergentes del medio rural al medio urbano. Se trata de un proceso migratorio imparable que hasta 2050 trasladará a las ciudades a millones de personas y que provocará que, en ese año, el porcentaje de la población urbana sea del 67 %, frente al 52 % actual. Ese fenómeno será especialmente vigoroso en los países emergentes, y muy relevante si además le sumamos la convergencia económica que se está produciendo en esos países, donde millones de habitantes están cambiando sus hábitos de vida equiparándolos a los de los países más desarrollados.

España es un caso característico de la situación de Europa. En la actualidad, presenta un déficit de población joven que es fruto de la baja fecundidad de los últimos 25 años, así como un fuerte superávit entre los 35 y los 50 años, resultado de las generaciones que nacieron en España durante los años 60 y 70. El proceso de envejecimiento continuará durante los próximos años y será la tónica general en la Unión Europea. Lo que nos espera en España para los próximos años, por tanto, son cuatro realidades demográficas de gran impacto en la economía y en la sociedad en general:





Esta situación implica que haya decisiones de política económica sobre ámbitos tan importantes como la jubilación, el ahorro y la inversión en capital financiero o humano. Estas reformas afectan a las estrategias de crecimiento económico y, en última instancia, al bienestar de los ciudadanos.

Ante ese escenario, los ciudadanos españoles deben enfrentarse a los desajustes provocados por el envejecimiento de la población con un incremento del ahorro, a fin de compensar la previsible reducción futura de las prestaciones públicas.

### 3.6.4 Cambios en el entorno medioambiental

El cambio socioeconómico desencadena desde la óptica ambiental un efecto dominó que se traduce en el fenómeno del cambio climático. El cambio climático no supone exclusivamente una alerta ambiental, sino que supone importantes consecuencias sociales y económicas.

Triple dimensión del cambio climático		
Económica	Ambiental	Social
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto en el PIB y pérdidas económicas.</li> <li>• Inestabilidad de los precios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos meteorológicos extremos.</li> <li>• Sequías e inundaciones.</li> <li>• Pérdida de biodiversidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pobreza.</li> <li>• Enfermedades.</li> <li>• Migraciones.</li> </ul>

Las claves para entender estas tres dimensiones y su repercusión en el Grupo Cooperativo Cajamar están directamente relacionadas con la gestión global del riesgo y la capacidad del Grupo para aprovechar las oportunidades de negocio que surjan a través de soluciones innovadoras que se encuentren alineadas a las expectativas de los grupos de interés.

En el Grupo somos conscientes de que nuestros socios deben de proteger sus intereses a largo plazo y, para ello, es fundamental que seamos capaces de minimizar los riesgos derivados del cambio climático.

Asimismo, entendemos que un posicionamiento sólido en la lucha contra el cambio climático puede ser la clave para acceder a oportunidades de negocio que surjan por el desarrollo de soluciones financieras que den respuesta a las distintas fórmulas que permitan disminuir las causas que lo provocan, limitar sus impactos y adaptarse a los cambios.

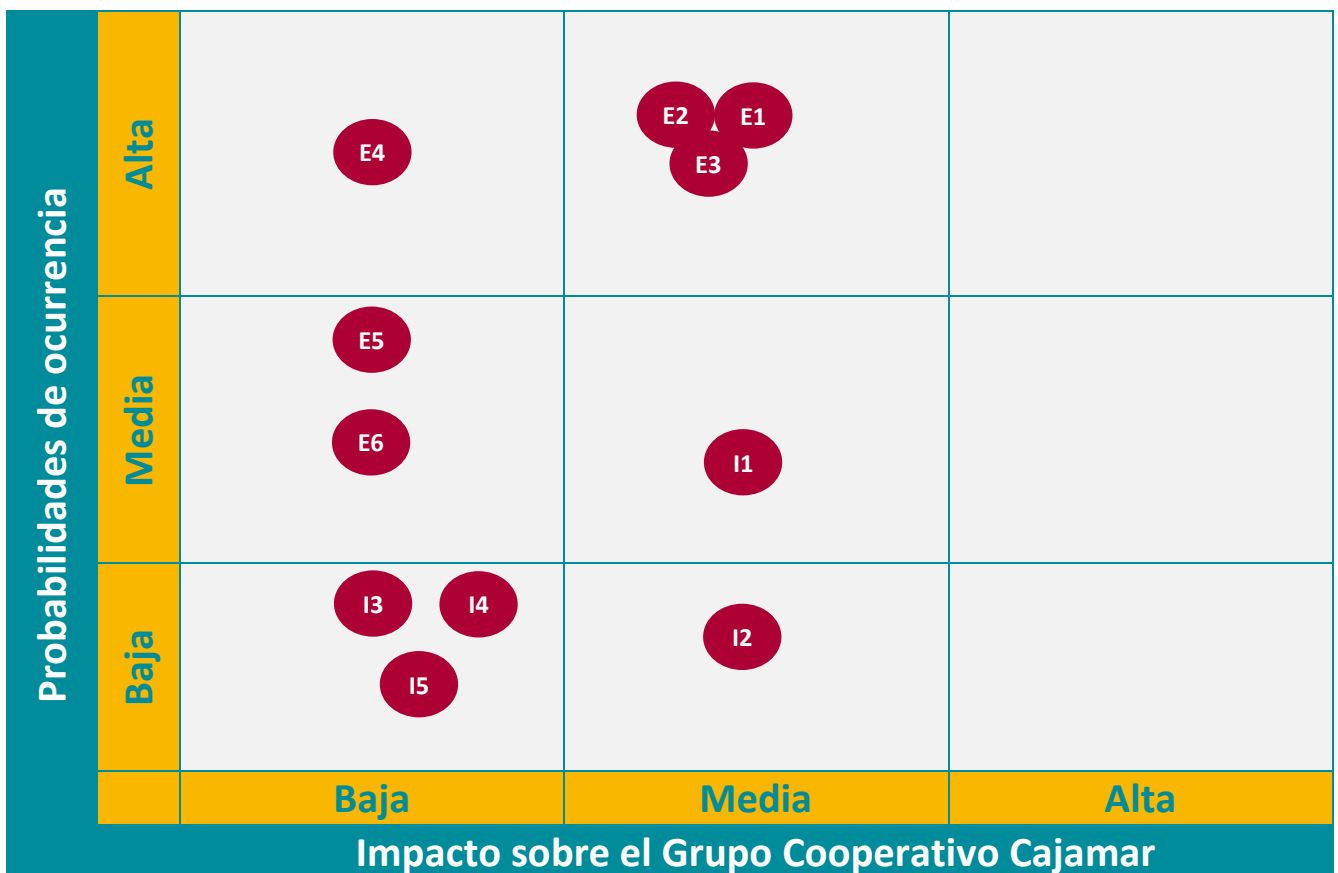
### 3.7 Riesgos y oportunidades

	Descripción	Identificación	Respuesta del Grupo
Entorno económico, sectorial y regulatorio	Situación económica de España	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento débil de la economía.</li> <li>• Elevada tasa de paro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prudencia en la gestión global del riesgo.</li> <li>• Diversificación del riesgo.</li> <li>• Aumento de las provisiones.</li> <li>• Sistema Ético de Gestión.</li> </ul>
	Situación del sector financiero en España	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevada morosidad.</li> <li>• Estrechamiento de los márgenes de negocio.</li> <li>• Pérdida de la confianza y crisis reputacional.</li> </ul>	
	Cambios regulatorios en el sector financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más transparencia y buen gobierno corporativo.</li> <li>• Más capital.</li> <li>• Mayor protección al cliente.</li> <li>• Armonización regulatoria.</li> <li>• Mecanismos para resolver situaciones de crisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de las nuevas normas y medidas, analizando los impactos que los cambios pueden llegar a suponer en la situación económica financiera y en nuestras operaciones, procesos, controles internos, y/o estructura.</li> <li>• Sistema Ético de Gestión.</li> </ul>
Tecnológico	Cambio tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor información.</li> <li>• Mayores expectativas de satisfacción personalizada.</li> <li>• Utilización de las redes sociales para compartir y contrastar opiniones.</li> <li>• Aparición de nuevos competidores.</li> <li>• Nuevas herramientas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar las capacidades de venta cruzada de productos y servicios a partir de patrones de interés ya contrastados.</li> <li>• Revisar los procedimientos de seguridad y control del fraude para minimizar los riesgos por un uso indebido de los medios de pago.</li> <li>• Potenciar la banca multicanal.</li> <li>• Adaptar el modelo de distribución.</li> </ul>
Social	Cambio en el entorno social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como consecuencia de la crisis se está produciendo un aumento de la desigualdad y un aumento de los colectivos en riesgo de exclusión social.</li> <li>• La alta tasa de paro se concentra en el colectivo de jóvenes.</li> <li>• Progresivo envejecimiento de la población.</li> <li>• Incremento de las demandas sociales de los grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones financieras para emprendedores.</li> <li>• Soluciones financieras orientadas a fomentar un beneficio social.</li> <li>• Red rural de oficinas orientada a evitar la exclusión financiera.</li> <li>• "Plan accesibilidad".</li> </ul>

<b>Ambiental</b>	Cambios en el entorno medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor regulación.</li> <li>• Cambio climático.</li> <li>• Incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de soluciones financieras orientadas a fomentar un beneficio en el medioambiente.</li> <li>• Incorporación de las variables ambientales y sociales en el análisis y valoración de riesgos.</li> <li>• Investigación e innovación sector agroalimentario.</li> </ul>
------------------	--------------------------------------	---	---

Mapa de riesgos

Origen externo		Origen interno	
E.1	Situación económica	I.1	Riesgos de crédito
E.2	Situación sector financiero	I.2	Riesgos operacionales
E.3	Cambios regulatorios	I.3	Riesgo de liquidez e interés
E.4	Cambios tecnológicos	I.4	Riesgo de incumplimiento normativo
E.5	Cambios en el entorno social	I.5	Riesgo de mercado y cambio
E.6	Cambios en el entorno medioambiental		



## 4. Estrategia y desempeño

Los principios fundamentales en que se diseña la estrategia del Grupo Cooperativo Cajamar son la sostenibilidad y la creación de valor compartido. En este sentido cobra especial importancia la identificación de las necesidades, expectativas e intereses de nuestros grupos de interés, las oportunidades y riesgos que surgen del análisis de nuestro entorno, así como las fortalezas y debilidades que presenta nuestra organización para poder atender esas expectativas, aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos desde una visión a corto, medio y largo plazo.

### Principios estratégicos

Sostenibilidad del Grupo

Creación de Valor Compartido

#### Proceso de planificación estratégica

Oportunidades y riesgos que surgen del análisis de nuestro entorno

Gestión grupos de interés: identificación de las necesidades, expectativas e intereses

Análisis de materialidad

Fortalezas y debilidades para poder atender esas expectativas, aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos

A estos principios estratégicos cabe añadir que la propia naturaleza social del Grupo conlleva su compromiso con un desempeño responsable y que se materializa a través de su Sistema Ético de Gestión y una gestión global del riesgo que se fundamenta en el principio de prudencia.

#### Desempeño responsable

Sistema Ético de Gestión

Prudencia en la gestión global del riesgo

## 4.1 Análisis de materialidad y cobertura (G4-18, G4-19, G4-20, G4-21)

La identificación de los aspectos relevantes que el Grupo Cooperativo Cajamar gestiona con sus grupos de interés se ha realizado en base a un análisis de materialidad que ha tenido en cuenta las directrices marcadas por la Global Reporting Initiative (GRI) y el International Reporting Council (IIRC).

**Todo el proceso de materialidad y la identificación de los asuntos relevantes han sido aprobados por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social y supervisado por el Consejo de Administración del BCC, como cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar.**

### Proceso realizado para el análisis de materialidad



El proceso comienza con la identificación de los aspectos relevantes y de su cobertura. Para ello se han tenido en cuenta los principios de contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés.

Para cada uno de los asuntos identificados se ha procedido a analizar la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales, o bien si estos influyen de manera sustancial en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

A través de la validación se pretende dar una respuesta razonable y equilibrada del desempeño del Grupo Cooperativo Cajamar en materia de sostenibilidad, tanto de sus impactos positivos como negativos.

El proceso de revisión será realizado una vez finalice la publicación de este informe con el objetivo de preparar a la organización para el siguiente ejercicio.

#### Identificación de los aspectos relevantes

En el contexto más amplio de la sostenibilidad se ha pretendido identificar las oportunidades y los riesgos vinculados a las expectativas de nuestros grupos de interés y a los cambios de las condiciones del entorno, los avances y las tendencias económicas, ambientales y sociales en los ámbitos local, regional e internacional:

- ❖ La regulación y las expectativas de todos los grupos de interés coinciden en exigir una mayor transparencia, un buen gobierno y por supuesto un riguroso cumplimiento y control.

- ❖ Una regulación cada vez más exigente y el propio interés de nuestros socios, clientes y empleados coinciden en la necesidad de seguir trabajando para fortalecer la situación económica financiera del Grupo.
- ❖ El débil crecimiento de la economía española y la elevada tasa de desempleo, unidos a las incertidumbres que presenta la economía europea, dibujan un escenario que requiere la máxima prudencia en la gestión global del riesgo y mantener el esfuerzo en la gestión del activo irregular.
- ❖ La pérdida de confianza y la crisis reputacional que atraviesa el sector se ha convertido en una de las prioridades que ha de responderse con una mayor visibilidad de nuestro modelo social de negocio para que sea diferenciado del resto de entidades, así como con un total compromiso con la protección del cliente.
- ❖ Las mayores expectativas de satisfacción personalizada de nuestros clientes en un escenario donde el cambio tecnológico provoca la aparición de nuevos entornos, herramientas y competidores, entre otros, exige que sigamos fortaleciendo nuestra calidad de servicio, reforcemos nuestra orientación al cliente y realicemos un importante esfuerzo de adaptación.
- ❖ El desarrollo económico y el progreso social de nuestros socios, clientes y de la comunidad donde desarrolla la actividad el GCC, forma parte de nuestra Misión y Visión, y es sin duda la principal expectativa de nuestros grupos de interés. Ante esa expectativa, cabe responder con soluciones financieras adaptadas a las necesidades de cada segmento.
- ❖ Nuestra vocación y posicionamiento en el sector agroalimentario representa un importante compromiso con el sector que valora el desarrollo de soluciones financieras y el trabajo que realiza el Grupo en el área de investigación e innovación. Cabe señalar que la aparición de nuevos competidores hace muy recomendable que se mantenga un importante esfuerzo que mantenga el posicionamiento.
- ❖ Los cambios sociales que se están produciendo en nuestro entorno son origen de un mayor riesgo de exclusión financiera, lo que unido al incremento de las demandas sociales de nuestros grupos de interés ofrecen oportunidades de negocio que requieren el desarrollo de soluciones financieras con un importante beneficio social.
- ❖ La gestión responsable de los procesos de compras obligan a fortalecer los procesos orientados a la transparencia, objetividad y corresponsabilidad.
- ❖ Los cambios en nuestro entorno medioambiental, una mayor regulación y el propio compromiso que el Grupo ha manifestado con la protección del medioambiente requieren proseguir en la valoración de estos riesgos y paralelamente aprovechar las oportunidades de negocio vinculadas con el ahorro y la eficiencia energética.

- ❖ El compromiso del grupo con la gestión de las personas que forman parte de la organización y la necesidad de responder ante todos.

Dimensión económica	Dimensión social	Dimensión ambiental
E.1 Transparencia, buen Gobierno Corporativo, cumplimiento y control. E.2 Fortalecer el modelo de negocio y la situación económica-financiera. E.3 Gestión global del riesgo. E.4 Protección, seguridad, calidad de servicio, orientación y capacitación al cliente. E.5 Gestión proveedores.	S.1 Soluciones financieras orientadas al desarrollo económico y el progreso social. S.2 Soluciones financieras adaptadas los distintos ciclos de la vida. S.3 Gestión de las personas y adaptación al cambio. S.4 Evitar la exclusión financiera. S.5 Acción social y cultural.	A.1 Compromiso con el medioambiente. A.2 Soluciones financieras con impacto ambiental positivo. A.3 Apoyo a la innovación e investigación agroalimentaria. A.4 Transferencia del conocimiento.

Análisis de materialidad (G4-27)



## 4.2 Estrategia de negocio

El Plan Estratégico del Grupo Cooperativo Cajamar pretende dar respuesta a los retos identificados, fortalecer sus ventajas competitivas y reconducir las debilidades.

**La estrategia de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar está orientada al fortalecimiento del Grupo, consolidando sus ventajas competitivas para el crecimiento en un nuevo entorno económico, social y ambiental.**

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

### Principales iniciativas del Plan estratégico

Optimización de procesos y mejora de la eficiencia

Fortalecer y diferenciar el modelo de negocio

Innovación y evolución tecnológica

Reforzar la gestión global del riesgo

Desarrollo del Sistema Ético de Gestión y RSC

<b>Objetivo:</b>	<b>Optimización de procesos y mejora de la eficiencia</b>
<b>Principales acciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplificación de los procesos operativos en la sucursales</li> <li>• Agilización de los procesos críticos</li> <li>• Revisión y mejora de los modelos de riesgo de crédito</li> <li>• Mejora de la eficiencia del proceso de seguimiento y recuperaciones</li> <li>• Mejora del modelo de gestión interna</li> <li>• Plan para la optimización de gastos</li> </ul>
<b>Objetivo:</b>	<b>Fortalecer y diferenciar el modelo de negocio</b>
<b>Principales acciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la propuesta de valor por segmento y el modelo de experiencia del cliente</li> <li>• Revisión del modelo de distribución</li> <li>• Revisión del modelo comercial y de la estrategia de marca</li> </ul>
<b>Objetivo:</b>	<b>Innovación y evolución tecnológica</b>
<b>Principales acciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (I+D) e Innovación en medios de pago</li> <li>• Picasso, evolución tecnológica del Centro de Información</li> <li>• Evolución tecnológica del Servidor Financiero</li> <li>• Evolución de infraestructuras tecnológicas</li> <li>• Seguridad informática</li> </ul>



<b>Objetivo:</b>	<b>Reforzar la gestión global del riesgo</b>
<b>Principales acciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación a la norma vigente</li> <li>• Refuerzo de los mecanismos de control</li> <li>• Refuerzo en la mitigación de riesgos</li> <li>• Modelos de riesgo de crédito: Consecución estándar IRB</li> </ul>

<b>Objetivo:</b>	<b>Desarrollo del Sistema Ético de Gestión y RSC</b>
<b>Principales Acciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar y potenciar la creación de valor compartido</li> <li>• Desarrollo del sistema de información y control de indicadores</li> <li>• Revisión y adecuación a los nuevos requerimientos</li> </ul>

Objetivo / vinculación	Capitales relacionados	Grupos de interés	Materialidad	Riesgos relacionados
<b>Optimización de procesos y mejora de la eficiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiero</li> <li>• Intelectual</li> <li>• Humano</li> <li>• Natural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Socios</li> <li>• Clientes</li> <li>• Empleados</li> </ul>	Fortalecer el modelo de negocio y la situación económica financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación económica</li> <li>• Sector financiero</li> </ul>
<b>Fortalecer y diferenciar el modelo de negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiero</li> <li>• Industrial</li> <li>• Intelectual</li> <li>• Humano</li> <li>• Social y relacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Socios</li> <li>• Clientes</li> <li>• Empleados</li> </ul>	Fortalecer el modelo de negocio y la situación económica financiera. Fomentar el desarrollo económico y progreso social. Calidad de servicio y orientación al cliente. Gestión de las personas y adaptación al cambio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación económica</li> <li>• Sector financiero</li> </ul>
<b>Innovación y evolución tecnológica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiero</li> <li>• Industrial</li> <li>• Intelectual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Empleados</li> </ul>	Protección al cliente y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios tecnológicos</li> </ul>
<b>Reforzar la gestión global del riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiero</li> <li>• Intelectual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismos reguladores</li> <li>• Accionistas</li> <li>• Socios</li> <li>• Clientes</li> </ul>	Gestión global del riesgo. Fortalecer la situación económica financiera. Cumplimiento y control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito</li> <li>• Operacional</li> <li>• Regulatorios</li> </ul>
<b>Desarrollo del Sistema Ético de Gestión y RSC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelectual</li> <li>• Humano</li> <li>• Social y relacional</li> <li>• Natural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos</li> </ul>	Transparencia y buen gobierno. Transferencia del conocimiento. Acción social y cultural. Compromiso con el medioambiente. Innovación e investigación agroalimentaria. Soluciones financieras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios entorno social y ambiental</li> </ul>

## 4.3 Desempeño: Dimensión económica

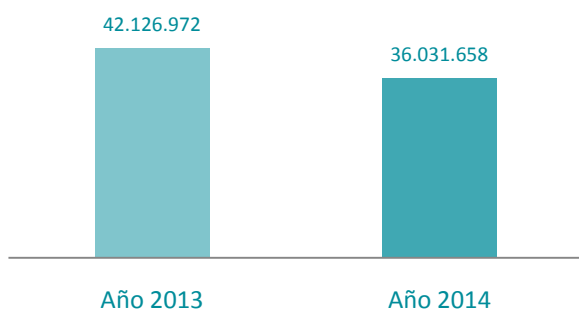
### 4.3.1 Situación económica-financiera

El Grupo Cooperativo Cajamar a 31/12/2014 fortalece su liderazgo en el sector de las cooperativas de crédito con casi 4 millones de clientes y 1,4 millones de socios.

<b>Cifras más significativas</b> (miles de euros)				
<b>Negocio</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. %</b>
Inversión Crediticia de Clientes	33.542.866	32.999.527	-543.339	-1,62%
Recursos ajenos de Clientes	24.512.968	24.967.540	454.572	1,85%
Fondos Propios	2.700.837	2.733.176	32.339	1,20%
<b>Total Balance</b>	<b>42.126.972</b>	<b>36.031.658</b>	<b>-6.095.314</b>	<b>-14,47%</b>
<b>Resultados y eficiencia</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. %</b>
Margen de Intereses	625.695	528.315	-97.380	-15,56%
Margen Bruto	1.065.705	1.186.076	120.371	11,29%
Margen de Explotación	502.793	611.924	109.131	21,70%
Resultado consolidado del ejercicio	51.576	37.113	-14.463	-28,04%
Ratio de Eficiencia	52,82%	48,41%	-4,41%	-8,35%

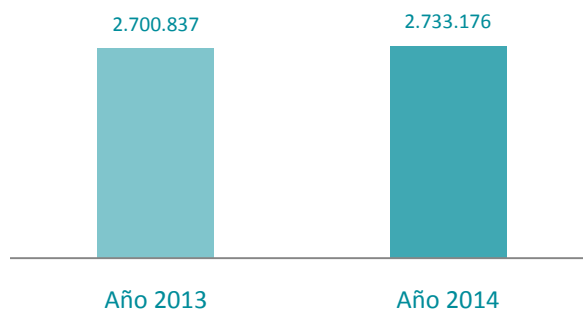
#### Balance

(miles de euros)



#### Recursos Propios

(miles de euros)



#### Balance Total Activo

(miles de euros)

	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. %</b>
Caja y depósitos en Bancos Centrales	498.759	510.724	11.965	2,40%
Cartera de Negociación	607	306	-301	-49,59%
Otros activos financieros valor razonable con cambios en P y G.	19.136	46.173	27.037	141,29%
Activos financieros disponibles para la venta	3.208.204	877.027	-2.331.177	-72,66%
Inversiones crediticias	34.530.994	30.522.062	-4.008.932	-11,61%
Cartera de Inversión a vencimiento	38.741	15.390	-23.351	-60,27%
Derivados de cobertura	127.043	61.045	-65.998	-51,95%
Activos no corrientes en venta	394.448	442.309	47.861	12,13%
Participaciones	54.633	62.887	8.254	15,11%
Activo material	887.759	876.177	-11.582	-1,30%
Activo intangible	336.058	311.014	-25.044	-7,45%
Activos fiscales	946.479	999.647	53.168	5,62%
Resto de activos	1.084.111	1.306.896	222.785	20,55%
<b>Total Activo</b>	<b>42.126.972</b>	<b>36.031.657</b>	<b>-6.095.315</b>	<b>-14,47%</b>

<b>Balance Total Pasivo</b> (miles de euros)				
	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. %</b>
Cartera de Negociación	58.258	299	-57.959	-99,49%
Pasivos financieros a coste amortizado	38.797.639	32.684.075	-6.113.564	-15,76%
De los que:				
Depósitos de bancos centrales	4.665.282	1.402.509	-3.262.773	-69,94%
Depósitos de clientes	29.106.828	28.305.110	-801.718	-2,75%
De los que:				
Recursos ajenos de clientes	24.512.968	24.967.540	454.572	1,85%
Derivados de cobertura	7.251	3.852	-3.399	-46,88%
Provisiones	105.431	117.635	12.204	11,58%
Pasivos fiscales	116.710	116.680	-30	-0,03%
Fondo de la obra social	14.204	11.953	-2.251	-15,85%
Resto de pasivos	316.247	336.372	20.125	6,36%
Fondos propios	2.700.837	2.733.176	32.339	1,20%
Ajustes por valoración	9.775	27.021	17.246	176,43%
Intereses minoritarios	620	595	-25	-4,03%
<b>Total Pasivo</b>	<b>42.126.972</b>	<b>36.031.658</b>	<b>-6.095.314</b>	<b>-14,47%</b>

A diferencia del año anterior, la inversión crediticia de clientes se ha visto presionada a la baja por la caída de 469 millones de euros de los activos dudosos hasta situarse próxima a 33.000 millones de euros, mejorando de esta forma la tasa de morosidad en 1,11p.p. durante el 2014, hasta quedar situada en el 17,73 %.

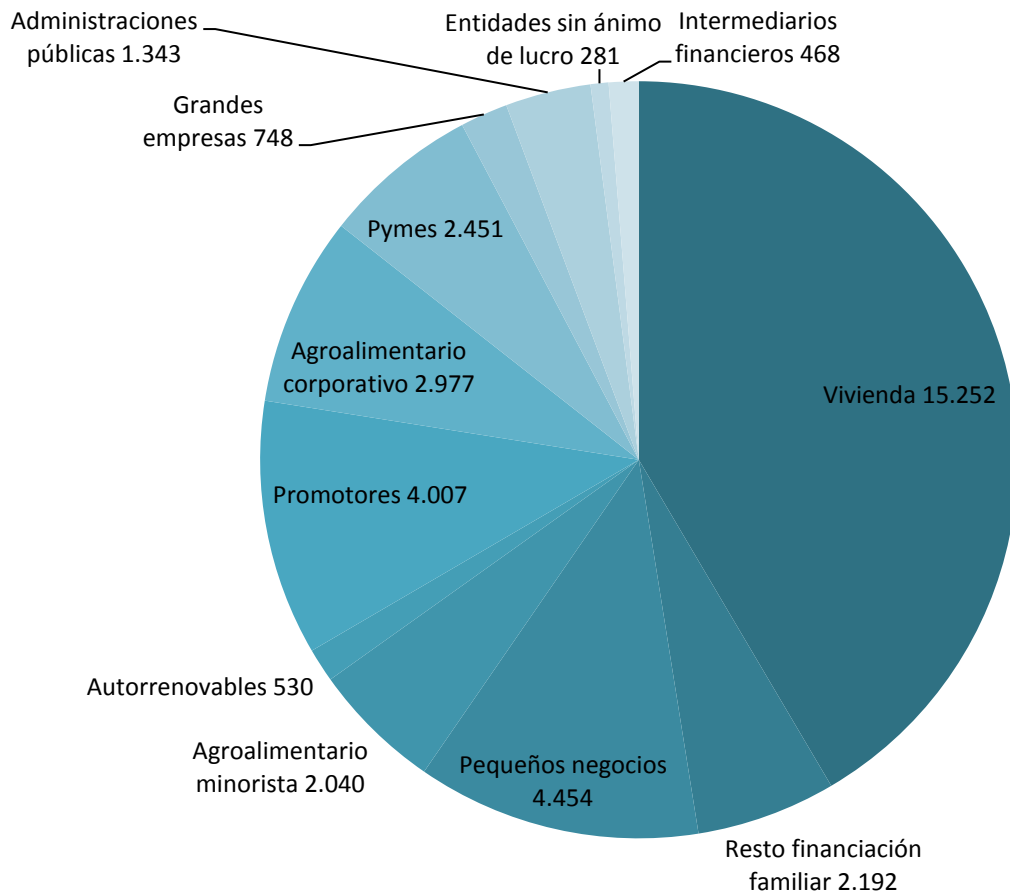
<b>Inversión Crediticia</b>				
<b>Crédito a la clientela</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. %</b>
Créditos a las Administraciones Públicas	782.246	959.377	177.131	22,64%
Créditos a otros Sectores Residentes	26.244.720	26.007.455	-237.265	-0,90%
Créditos a otros Sectores No Residentes	194.225	180.508	-13.717	-7,06%
Activos dudosos	6.321.675	5.852.186	-469.489	-7,43%
Otros activos financieros	3.318.286	80.896	-3.237.390	-97,56%
<b>Inversión Crediticia Bruta</b>	<b>36.861.152</b>	<b>33.080.422</b>	<b>-3.780.730</b>	<b>-10,26%</b>
Ajustes de valoración	-2.813.539	-2.933.055	-119.516	4,25%
<b>Crédito a la clientela</b>	<b>34.047.613</b>	<b>30.147.367</b>	<b>-3.900.246</b>	<b>-11,46%</b>
<b>Tasa de morosidad</b>	<b>18,85%</b>	<b>17,73%</b>	<b>-1,12%</b>	<b>-5,94%</b>
<b>Tasa de cobertura</b>	<b>43,87%</b>	<b>49,43%</b>	<b>5,56%</b>	<b>12,67%</b>

(Importe en miles de euros)

La estructura de la inversión crediticia mantiene su composición respecto a años anteriores, siendo los cambios más significativo la disminución de 561 millones de euros de la inversión en vivienda y el incremento del negocio agroalimentario en 1.004 millones de euros.

El Grupo Cooperativo Cajamar no mantiene operaciones de crédito, aval y garantías con partidos políticos con condiciones especiales o diferentes a las condiciones de mercado.

## Estructura de la inversión crediticia (millones de euros)



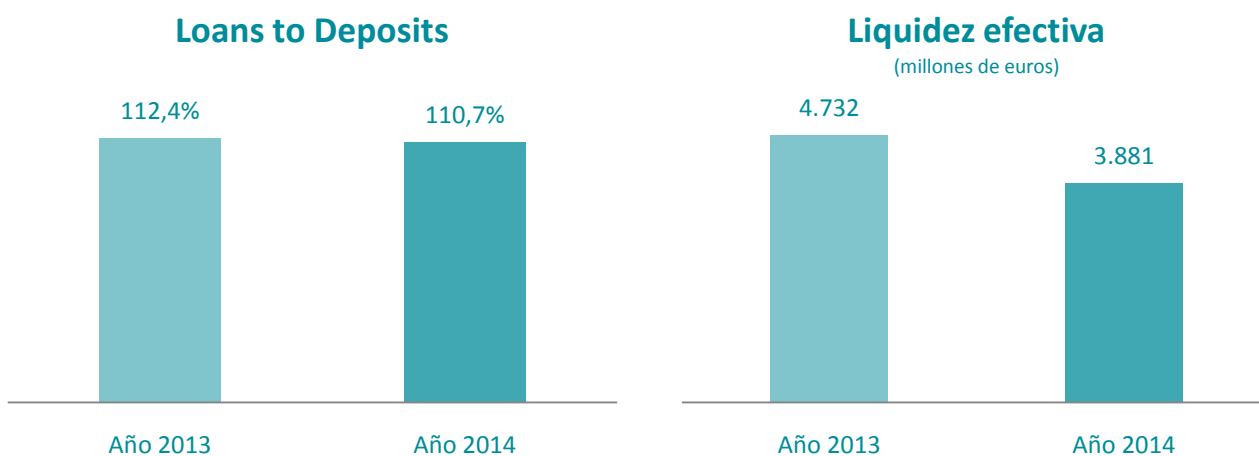
Los recursos ajenos de clientes han registrado un crecimiento interanual de 455 millones hasta situarse en 24.968 millones de euros, esencialmente a través de los depósitos a la vista en detrimento de los depósitos a plazo tradicionales, menos atractivos para los clientes en general y con unos tipos de interés en mínimos.

En cambio, los recursos mayoristas, que ascienden a 5.927 millones de euros, se han reducido prácticamente a la mitad respecto al ejercicio anterior, debido a la menor apelación al Banco Central Europeo y a los distintos vencimientos de cédulas hipotecarias efectuadas en el año.

## Recursos de Balance (importe en miles de euros)

	Año 2013	Año 2014	Var. Abs.	Var. %
Administraciones Públicas	1.046.233	996.803	-49.430	-4,72%
Otros Sectores Residentes	23.213.922	23.710.080	496.158	2,14%
Otros Sectores No Residentes	252.813	260.658	7.845	3,10%
<b>Recursos Ajenos de Clientes</b>	<b>24.512.968</b>	<b>24.967.541</b>	<b>454.573</b>	<b>1,85%</b>
Otros recursos minoristas		71.165	71.165	
Recursos mayoristas	11.126.863	5.926.814	-5.200.049	-46,73%
<b>Recursos de Balance</b>	<b>35.639.831</b>	<b>30.894.355</b>	<b>-4.745.476</b>	<b>-13,32%</b>

La liquidez en el Grupo ha mejorado nuevamente en 2014, prueba de ello es que el ratio LTD (Loans to Deposits) desciende 1,7 p.p., hasta el 110,7 %.



En virtud de la nueva norma internacional contable sobre gravámenes para la contabilización de las obligaciones de pago pendientes del Fondo de Garantía de Depósitos (CINIIF 21), con carácter retroactivo, se ha llevado a cabo el reconocimiento contable anticipado de las aportaciones ordinarias y extraordinarias realizadas al Fondo de Garantía de Depósitos en los ejercicios 2013 y 2014. Esto conlleva ajustar y reexpresar, a efectos comparativos, las cuentas publicadas del año 2013. Con esta nueva norma, el nuevo resultado para 2013 se reduce desde los 82,8 millones publicados hasta los 51,6 millones de euros.

La debilidad del margen de intereses persiste todavía en todo el sector debido a los bajos tipos de interés, el efecto volumen negativo de la inversión y la venta de carteras de renta fija. No obstante, estos factores se han amortiguado en parte por la contención del coste financiero, ante las menores necesidades de financiación mayorista, el mayor crecimiento de los depósitos a la vista o la adecuada gestión de márgenes de contratación.

Todo ello, junto con la aportación positiva de las comisiones y resultados por operaciones financieras, así como los menores productos/cargas de explotación han contribuido a la obtención de un margen bruto de 1.186 millones de euros, un 11,3% más que en 2013.

El incremento de los ingresos más de 5 veces superior al de los gastos de explotación permite una mejora de la ratio de eficiencia del Grupo de 4,4 p.p., hasta situarla en el 48,41 % a cierre de 2014.

Los resultados extraordinarios, tanto por la vía de la venta de cartera de renta fija como por la externalización del negocio de la gestión del activo irregular y venta de activos no funcionales llevado a cabo a mediados de año, han permitido, por criterios de prudencia, mayores dotaciones por pérdidas por deterioro de activos, dando lugar a un beneficio en 2014 de 37,1 millones de euros.

<b>Resultados (miles de euros)</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. %</b>
Intereses y rendimientos asimilados	1.179.728	945.352	-234.376	-19,87%
Intereses y cargas asimiladas	-554.033	-417.037	136.996	-24,73%
<b>Margen de intereses</b>	<b>625.695</b>	<b>528.315</b>	<b>-97.380</b>	<b>-15,56%</b>
Rendimiento de instrumentos de capital	2.503	3.358	855	34,16%
Rtdos. de entidades valoradas por el método de participación	9.386	14.332	4.946	52,70%
Comisiones netas	269.887	282.166	12.279	4,55%
Resultados de operaciones financieras (neto)	234.823	367.337	132.514	56,43%
Diferencias de cambio (neto)	1.795	2.341	546	30,42%
Otros productos/Cargas de explotación	-78.384	-11.773	66.611	-84,98%
<b>Margen bruto</b>	<b>1.065.705</b>	<b>1.186.076</b>	<b>120.371</b>	<b>11,29%</b>
Gastos de Administración	-481.234	-496.298	-15.064	3,13%
Gastos de personal	-344.921	-341.958	2.963	-0,86%
Otros gastos generales de administración	-136.313	-154.340	-18.027	13,22%
Amortización	-81.678	-77.854	3.824	-4,68%
<b>Margen de Explotación</b>	<b>502.793</b>	<b>611.924</b>	<b>109.131</b>	<b>21,70%</b>
Dotaciones a provisiones (neto)	-92.439	-24.793	67.646	-73,18%
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	-269.420	-605.780	-336.360	124,85%
<b>Resultado de la Actividad de explotación</b>	<b>140.934</b>	<b>-18.649</b>	<b>-159.583</b>	<b>-113,23%</b>
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	-101.359	-182.336	-80.977	79,89%
Ganancias / Pérdidas	-12.594	198.085	210.679	-1672,85%
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>26.981</b>	<b>-2.900</b>	<b>-29.881</b>	<b>-110,75%</b>
Impuesto sobre beneficios	25.081	45.125	20.044	79,92%
Dotación obligatoria al Fondo de Educación y Promoción	-486	-5.112	-4.626	951,85%
<b>Resultado Consolidado del Ejercicio</b>	<b>51.576</b>	<b>37.113</b>	<b>-14.463</b>	<b>-28,04%</b>

El Banco Central Europeo, con la colaboración de la Autoridad Bancaria Europea, ha vuelto a medir la solvencia del sector bancario y su capacidad de resistencia ante escenarios económicos adversos, con el objetivo de restaurar la confianza en el sistema y reactivar el crédito antes de convertirse en el supervisor bancario único. El Grupo Cooperativo Cajamar es la única cooperativa de crédito de España que ha participado en este proceso, habiendo superado con holgura esta prueba, y tiene por tanto acreditadas su solvencia y su solidez financiera por el BCE. El Grupo ha pasado estos exámenes con una ratio CET1 de 7,99 %, 2,49 puntos porcentuales más que el 5,5 % establecido en el escenario adverso, y una ratio CET1 de 10,17 %, frente al 8 % fijado como valor de referencia en el escenario base, todo ello sin necesidad de ayudas públicas.

El Grupo Cooperativo Cajamar ha mejorado su coeficiente de solvencia en 2014 hasta situarse en el 11,78 %, gracias principalmente al impulso de los recursos propios y a la caída de los requerimientos mínimos, lo que ha permitido incrementar el superávit un 13,3 % hasta los 819 millones de euros. A su vez, la elevada calidad de los recursos propios sitúan el CET 1 Capital en el 11,09 %.

<b>Solvencia</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. %</b>
Coeficiente de solvencia	11,28%	11,78%	0,50%	4,43%
Common Equity Tier 1	11,00%	11,09%	0,09%	0,82%
Recursos propios computables (miles de euros)	2.485.134	2.552.949	67.815	2,73%
Superávit Recursos propios computables (miles de euros)	723.294	819.301	96.007	13,27%

### 4.3.2 Gestión global del riesgo

El Grupo Cooperativo Cajamar tiene una vocación clara de banca minorista, por lo que sus principales riesgos son los típicos de ese negocio, es decir, los de crédito, liquidez, interés y cumplimiento normativo, siendo el riesgo operacional y el de mercado riesgos de menor relevancia, aunque no por ello dejan de ser importantes. El Grupo se ha dotado de los instrumentos necesarios para garantizar el principio de uniformidad en la gestión y control del riesgo. Este principio exige que los criterios de control y gestión del riesgo -en lo referido a políticas, estructuras, herramientas, circuitos y procesos- sean comunes a todas las entidades del Grupo y no dependan de cada caja o del ámbito territorial en el que desarrolle la actividad.

Por su dimensión y por sus objetivos de mercado, el Grupo Cooperativo Cajamar no mantiene prácticas monopolísticas y no ha recibido sanciones por estos motivos ni por incumplimientos normativos.

**Riesgo de crédito:** El riesgo de crédito, entendido como la posibilidad de incurrir en pérdidas por incumplimiento de los deudores crediticios en sentido amplio, es la principal exposición del Grupo, como corresponde a su carácter y modelo de negocio. Se trata de un riesgo bien conocido, caracterizado, cuantificado y tratado tanto por la normativa de aplicación a las entidades de crédito como por el propio Grupo. Para su mejor gestión y control, el Grupo cuenta con un Manual de Riesgo de Crédito, aprobado por el Consejo de Administración del BCC.

#### Principio de independencia

Las decisiones sobre el riesgo de crédito deben adoptarse siempre en el marco de la política de crédito establecida y no deben estar supeditadas al cumplimiento de los objetivos comerciales.

**Riesgo de Liquidez e Interés:** El riesgo de liquidez es la posibilidad de sufrir pérdidas o incurrir en mayores costes por no disponer de efectivo o activos líquidos para hacer frente a las obligaciones de pago en tiempo y forma. Este riesgo es inherente a la actividad bancaria, puesto que la esencia de la misma es la transformación de plazos y estructuras de tipos de interés de las operaciones pasivas a las operaciones activas. Para la mejor gestión de estos riesgos, existe un Manual aprobado por el Consejo de Administración que integra en conjunto los riesgos de liquidez, interés, mercado y cambio.

El riesgo de tipo de interés es la posibilidad de sufrir pérdidas por el impacto potencial de cambios en los tipos de interés sobre los beneficios del Grupo o sobre el valor neto de sus activos. La política frente a este riesgo se basa en llevar a cabo una política comercial y financiera de mínima exposición al mismo, si bien la propia evolución de la curva de tipos puede situar al Grupo en niveles de exposición no deseados.

**Riesgo de Incumplimiento Normativo:** Para afrontar este riesgo, inherente a la actividad bancaria, el Grupo cuenta una serie de políticas, manuales, reglamentos, procedimientos y códigos, en materias como la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la protección de datos de carácter personal, la atención de las reclamaciones de los clientes, las normas de conducta en los mercados de valores o el cumplimiento de la normativa y buenas prácticas en el ámbito de la transparencia de las operaciones y protección de la clientela. Al respecto, existe una Política de Cumplimiento Normativo aprobada por el Consejo de Administración de BCC, en la que se integran algunas de las citadas políticas, manuales, reglamentos, procedimientos y códigos.

Los principios generales que inspiran el ejercicio de la función de cumplimiento normativo son el de responsabilidad (el Consejo de Administración del BCC es responsable de la supervisión de la gestión del riesgo de incumplimiento en la entidad, y la alta dirección es responsable de la gestión efectiva del riesgo de incumplimiento normativo), el carácter integral (comprende todas las obligaciones pertinentes a dicha función) y el de independencia (la función de cumplimiento normativo tiene un estatus formal en el seno de la organización; el personal de la función de cumplimiento normativo, y en particular su responsable, está en una situación donde no puede darse conflictos de intereses y tiene acceso a la información necesaria para llevar a cabo sus funciones).

**Riesgo Operacional:** El riesgo operacional es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la inecuación de procesos, sistemas, equipos técnicos y humanos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos, incluido el riesgo legal. El enfoque general en la gestión del riesgo operacional, marcado por la baja tolerancia al mismo, está adecuadamente documentado en el correspondiente Manual, se plasma en los principios de unidad en las políticas y procesos, globalidad en la gestión y control del riesgo operacional, transparencia y comunicación interna y adaptación al cambio. Los ejes que marcan la gestión y control del riesgo operacional son:

- ❖ La identificación, análisis y registro de los eventos.
- ❖ La prevención y mitigación de la exposición.
- ❖ La disponibilidad de planes de continuidad de negocio
- ❖ El seguimiento continuado del riesgo.

**Riesgos de mercado y cambio:** Respecto a estos riesgos, el Grupo tiene establecido en su Manual de riesgos de mercado, aprobado por el Consejo de Administración del BCC, el principio básico de que las exposiciones a los riesgos de mercado y cambio no tendrán nunca carácter especulativo, entendiendo como tal el intento de aprovechar variaciones de precio en el corto plazo. En consecuencia la exposición a estos riesgos es moderada y no especulativa.



## Sistemas de cumplimiento y control

En el ámbito de control de los riesgos, la entidad cabecera del Grupo, el BCC, se caracteriza por un alto grado de implantación del principio de independencia de funciones, que tiene su expresión en la existencia de las Direcciones de Intervención General, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna cuyas funciones se detallan a continuación.

### Intervención General

La Dirección de Intervención General es la responsable de diseñar la estrategia para el control permanente de todos los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo Cooperativo Cajamar, sean de naturaleza financiera, como los de crédito, precio, interés, liquidez y operacional.



#### Control Contable y Fiscal

Definir, supervisar y aplicar los controles contables necesarios para reflejar la imagen fiel en la información financiera del BCC y las Entidades del Grupo Cajamar, y velar por el cumplimiento de las obligaciones fiscales del BCC y las Entidades del Grupo Cajamar.

#### Control Global del Riesgo

Garantizar la correcta identificación y medición de los riesgos financieros relevantes a los que se enfrenta BCC y el GCC, y vigilar el cumplimiento de los límites y políticas establecidos tanto internamente como por el supervisor.

#### Información Financiera y de Gestión

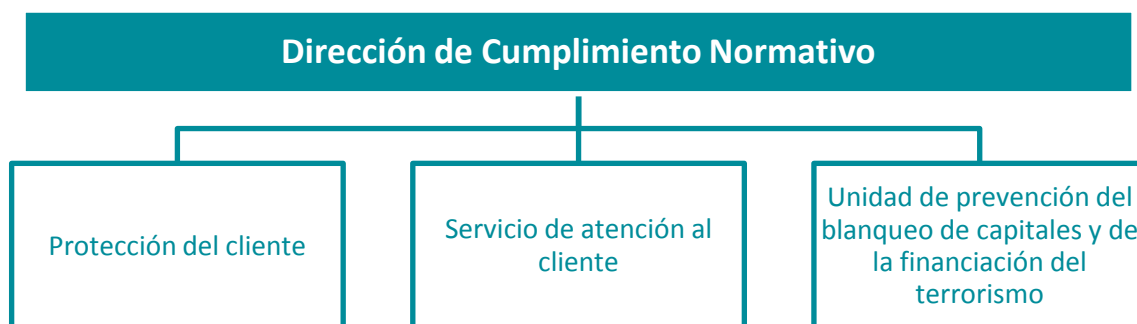
Elaborar y presentar los estados contables Individuales y Consolidados requeridos por la normativa y que estén encomendados a esta área. Además deberá velar porque en todo momento los sistemas de información registran adecuadamente la información necesaria para la elaboración de dichos estados y, en caso de no ser así, proponer las medidas correctoras necesarias y supervisar la implantación de las mismas. Todo ello para BCC y las entidades del Grupo Cajamar.

#### Seguimiento Presupuestario

Supervisar la gestión y coordinación del proceso de pago y contabilización de gastos y facturas, así como dirigir la elaboración y el seguimiento de los presupuestos anuales de los gastos de explotación desde una perspectiva de eficiencia para BCC y Grupo Cooperativo Cajamar.

## Cumplimiento Normativo

La Dirección de Cumplimiento Normativo es la responsable de asesorar, controlar y velar por el cumplimiento normativo en BCC y el Grupo Cooperativo Cajamar, e identificar, medir, evaluar, seguir, controlar, mitigar y reportar los riesgos legales y reputacionales en que puedan incurrir BCC y el GCC.



## Auditoría Interna

La misión de la Dirección de Auditoría Interna es ofrecer un aseguramiento independiente y objetivo a la Comisión de Auditoría del Banco de Crédito Cooperativo sobre el marco de control interno del Grupo Cooperativo Cajamar, y que, por tanto, los riesgos más relevantes a los que se está expuesto, están adecuadamente controlados por los responsables de su gestión.



Actividad Auditoría Interna			
	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Auditoría realizadas en red de oficinas (GCC)	348	405	432
% sobre total de oficinas	23%	30%	33%
Trabajos especiales en red comercial de oficinas	70	89	62
Auditorías realizadas en SSCC	35	32	35
<b>Total auditorías realizadas</b>	<b>453</b>	<b>526</b>	<b>529</b>

Además de los anteriores, existen en el BCC múltiples departamentos ejecutivos que realizan sus propios controles y entre ellos cabe destacar:

### Comité de Control

El Comité de Control tiene como misión analizar las debilidades del entorno de control interno puestas de manifiesto por Auditoría interna, Control Global del Riesgo y Cumplimiento Normativo, consensuando con el resto de la organización los planes de acción necesarios para subsanarlas.

### Comité de Seguridad de la Información

El Comité de Seguridad de la Información tiene como misión proporcionar una dirección clara y canalizar el apoyo visible de la Dirección a las iniciativas de seguridad, concretamente a las referidas a seguridad de la información. Promover la seguridad en BBC y Grupo Cooperativo Cajamar por medio de un compromiso apropiado y de los recursos adecuados, proponiendo para ello los planes y actuaciones oportunos.

Entre sus funciones cabe destacar:

- ❖ Revisión y aprobación de la política de seguridad de la información y de las responsabilidades principales.
- ❖ Supervisión y control de los cambios significativos en la exposición de los activos de información a las amenazas principales.
- ❖ Revisión y seguimiento de las incidencias en la seguridad de la información.
- ❖ Aprobación de las iniciativas principales para mejorar la seguridad de la información.
- ❖ Garantizar que la seguridad sea parte del proceso de planificación de la información.
- ❖ Velar por el cumplimiento de las normativas de seguridad aplicables a la Entidad, colaborando con el área de cumplimiento normativo en materia de protección de datos.
- ❖ Supervisar las distintas estrategias y Planes Integrales de Seguridad Informática.
- ❖ Promover la difusión y apoyo a la seguridad de la información.

### Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (PBCFT)

El Comité de PBCFT tiene como misión aplicar las políticas y procedimientos para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

### Comité de Derechos Esenciales

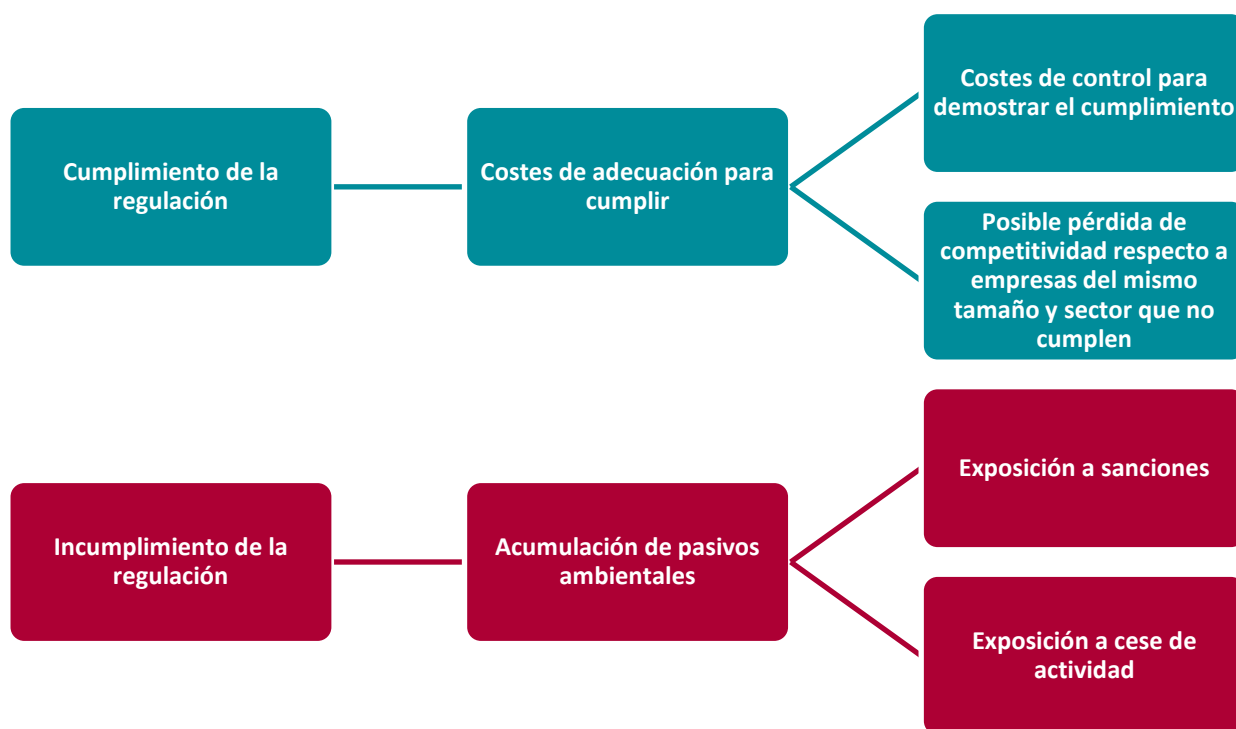
El Comité de Derechos Esenciales tiene como misión la salvaguarda de aquellos derechos inalienables de las personas que trabajan en el Grupo y que constituyen el punto de partida para definir un marco de lealtad, respeto mutuo y buen clima laboral en el seno del mismo.

Durante el año 2014 se recibieron dos solicitudes de mediación para atender en un caso una supuesta falta de equidad y en el otro una petición de reubicación por motivos personales. Ambas fueron convenientemente atendidas por el Comité.

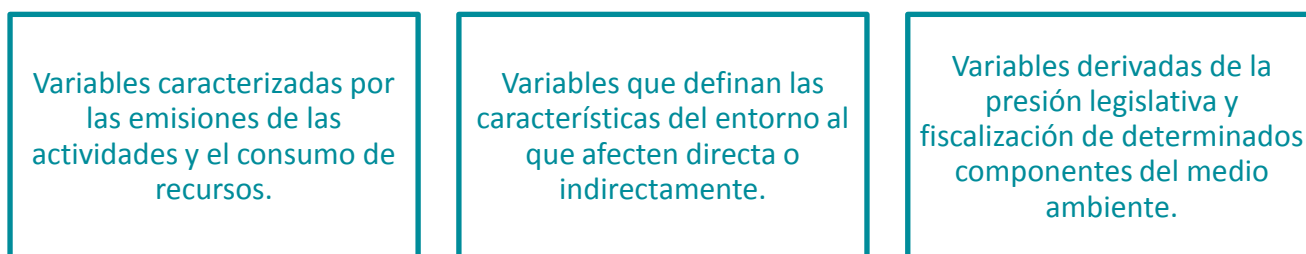
## Riesgos económicos de naturaleza social y/o ambiental

Cajamar Caja Rural decidió en 2011 elaborar una metodología orientada a minimizar los distintos tipos de riesgos de naturaleza social y/o ambiental. Y durante el 2014 se ha avanzado para que el Grupo disponga de los recursos necesarios para medir diferentes tipos de riesgo:

## Riesgo por incumplimiento de la regulación ambiental:



En el proceso para analizar el incumplimiento regulatorio se tienen en consideración distintas variables relacionadas con la naturaleza de la actividad que desarrolla cada empresa:

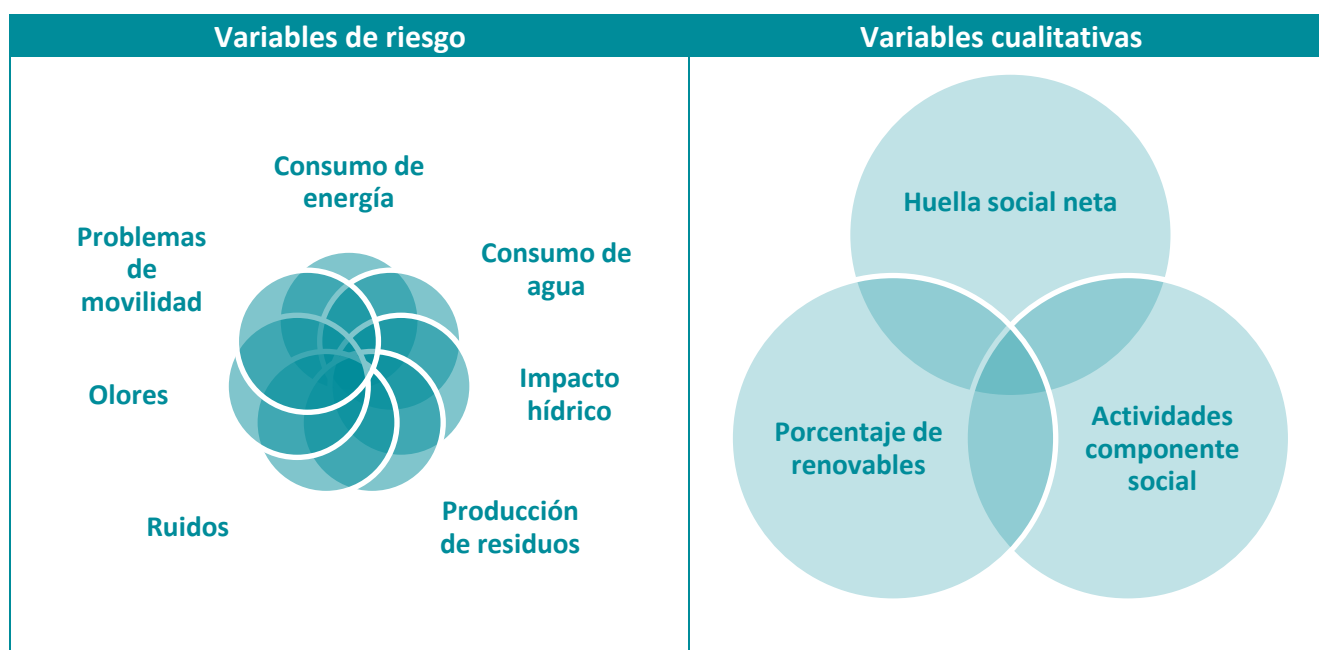


Esta clasificación afecta a toda la cartera crediticia de negocio corporativo y es realizada cada 3 años con el fin de valorar su evolución, siendo la última clasificación del año 2013. Este análisis de cartera arrojó como resultado una correcta diversificación en términos de IRFCA, que ha requerido una mayor intervención por parte de la entidad en apenas un 0,57 % del total para mejorar el conocimiento de comportamiento ambiental de los clientes sometidos a mayor riesgo.

Estimación del riesgo financiero de componente ambiental						
IRFCA	1	2	3	4	5	Total
año 2010	0,79%	10,33%	11,19%	31,97%	45,72%	100,00%
año 2013	0,57%	5,52%	19,44%	34,42%	40,05%	100,00%

Al margen de la regulación y de los cambios normativos, la incidencia del cambio climático en la actividad empresarial puede tener repercusiones en las diferentes etapas de la cadena de valor que son tomadas en consideración:

- ❖ Riesgo por retrasos y paralización de proyectos vinculados a los impactos negativos para la comunidad o el medioambiente.
- ❖ Riesgo ocasionado por el incremento de coste de los recursos naturales.



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

El segundo objetivo se encuentra directamente relacionado con los cambios sociales y ambientales a los que estamos asistiendo y que previsiblemente conlleven una reducción progresiva de los recursos naturales con su correspondiente encarecimiento, que habrá de ser tenido en cuenta en

los análisis de viabilidad de proyectos de inversión y que el Grupo Cooperativo Cajamar se encuentra en proceso de que sea incorporado a lo largo del 2015.

De igual forma, los procesos de transformación que generan residuos, emisiones y vertidos, conllevan una mayor regulación, limitaciones, aumento de tasas y aparición de nuevas casuísticas que deben de ser tenidas en consideración en determinados proyectos, ya que por su relevancia y/o por su impacto en el entorno puedan ser factores de riesgo. El Grupo Cooperativo Cajamar no ha tenido ningún quebranto en 2014 como consecuencia de ese tipo de riesgos.

### Vinculaciones no deseadas

El Sistema Ético implica nuestra firme voluntad de no establecer relaciones de ningún tipo con quienes desarrollen actividades ilícitas o éticamente reprobables. En concreto, el Grupo Cooperativo Cajamar se compromete a:

- ❖ No financiar empresas que se abstengan de apoyar o respetan los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- ❖ No financiar empresas que se abstengan de acatar los derechos laborales y, en especial, los que impongan trabajos forzosos a menores o realizados bajo coacción.
- ❖ No financiar a empresas o proyectos cuya actividad implique graves riesgos sociales o medioambientales.

Así mismo, el Grupo Cooperativo Cajamar se compromete a no utilizar paraísos fiscales para la gestión de los recursos, sean propios o de sus socios y clientes.

### Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

El Grupo Cooperativo Cajamar está comprometido y colabora de forma decidida con las autoridades nacionales e internacionales en su esfuerzo para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, considerando por este motivo un objetivo estratégico disponer tanto de un sistema de prevención de blanqueo de capitales eficaz, avanzado, dinámico y adaptable a un entorno y realidad cambiantes, como de un personal debidamente informado, formado y sensible a esta realidad, de la que las entidades financieras y sus grupos de empresas constituyen un elemento protagonista y esencial en la lucha y prevención exigibles.

El estricto cumplimiento de la legislación y normativa nacionales e internacionales aplicables y vigentes en cada momento en materia de PBCFT constituyen el elemento esencial de la política en esta materia del Grupo, siendo el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo de obligada lectura, conocimiento y aplicación por parte de todos los consejeros, directivos, empleados y agentes del Grupo. Es preciso destacar que durante el año 2014 no han existido indicios de corrupción en la organización.

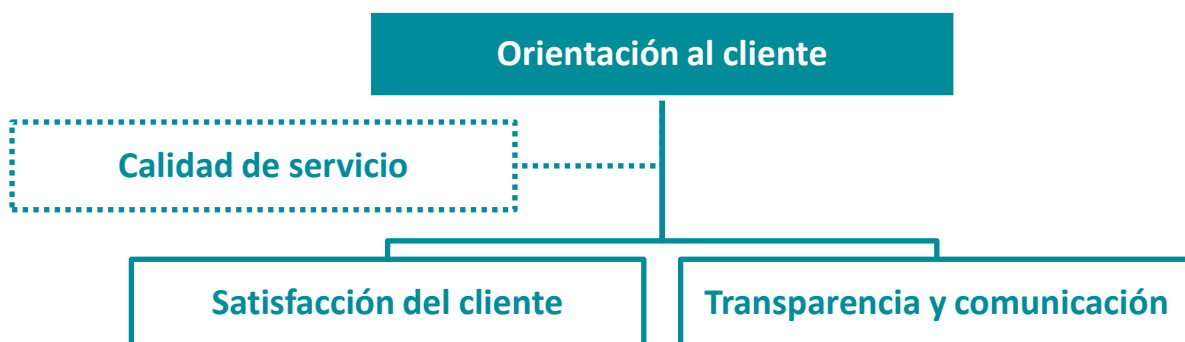
Durante el año 2014 se ha seguido desarrollando el plan de formación en esta materia para los empleados. El 100% de las unidades de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar son analizadas en relación a los posibles riesgos de blanqueo de capitales.

### 4.3.3 Orientación y Protección al cliente, seguridad, calidad de servicio



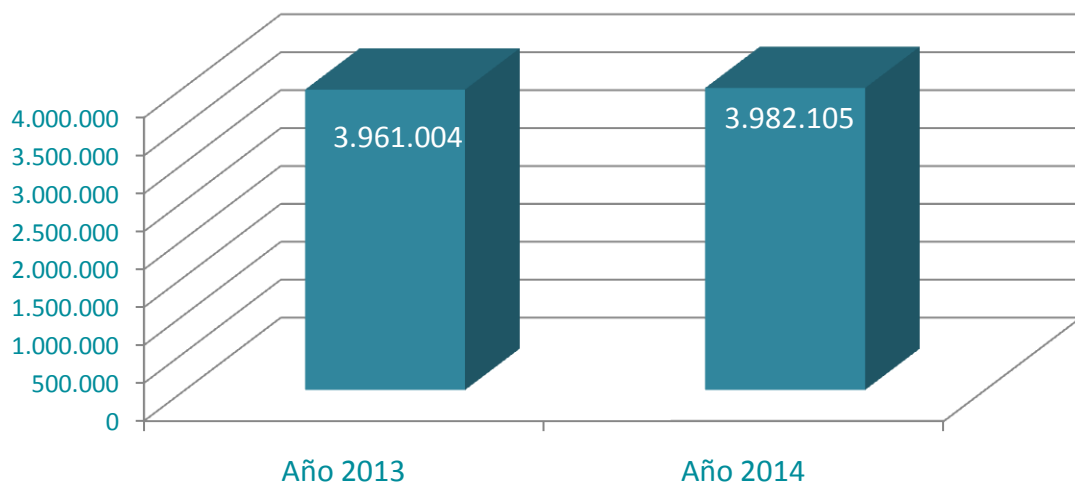
#### Orientación al cliente

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



El Grupo Cooperativo Cajamar entiende que, para la creación de relaciones estables con socios y clientes de sus entidades, debe propiciar un marco de confianza y compromiso mutuo, siendo transparentes en la relación con estos, proporcionándoles un correcto y eficaz servicio de atención al cliente que permita resolver las quejas y controversias de una forma satisfactoria para ambas partes.

#### Evolución número de clientes



## Calidad

El sistema de gestión de calidad del Grupo Cooperativo Cajamar tiene como referencia el modelo EFQM, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización.

En el primer diagnóstico realizado por el Grupo conjuntamente con la firma Cegos Deployment, especialista en sistemas avanzados de gestión se identificaron tres áreas de mejora que han sido desarrolladas durante el 2014:



- ❖ **Análisis de la satisfacción del cliente:** Realizar un estudio que permita valorar el nivel de satisfacción del cliente sobre la calidad de los servicios recibidos.
- ❖ **Orientación de los SSCC a la Red:** Realizar una encuesta que permita valorar el nivel de orientación de los servicios centrales a las oficinas, para establecer planes de mejora enfocados, en última instancia, al servicio al cliente.
- ❖ **Modelo de Atención al Cliente:** Implantar un modelo único de Atención Comercial a los clientes de Banca Particulares, en toda la red de oficinas, basado en la política comercial definida por la entidad.

### Análisis de satisfacción al cliente

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

Conscientes de que el año 2014 ha sido para el sector financiero español, un año donde la confianza y la reputación de las entidades se ha visto afectada, el Grupo Cooperativo Cajamar ha considerado que era el momento más adecuado para entender cómo está afectando todo ello a la percepción de los clientes en su relación con la Entidad, tanto en términos de factores intangibles (solidez, transparencia), como en lo relativo al servicio propiamente dicho.

Este análisis trata de ver cómo valoran los clientes a la Entidad, identificando las fortalezas, y aquellas debilidades sobre las que el grupo debe prestar especial atención para ser reconducidas.

#### Valoración de la satisfacción global con la Entidad (escala de 1 a 10)

Grado de satisfacción	Aspectos mejor valorados	Áreas de mejora
8,06	Satisfacción con la oficina. Satisfacción con el gestor.	Cobro de comisiones. Capacidad de respuesta ante las incidencias.



En el estudio realizado, los clientes han manifestado un alto grado de satisfacción con su oficina, y con el gestor que los ha atendido, destacando el trato recibido y la profesionalidad.

<b>Valoración de la satisfacción con la oficina</b> (escala de 1 a 10)		
Grado de satisfacción	Aspectos mejor valorados	Áreas de mejora
8,42	Trato. Profesionalidad. Privacidad y discreción.	Tiempos de espera.

<b>Valoración de la satisfacción con el gestor</b> (escala de 1 a 10)		
Grado de satisfacción	Aspectos mejor valorados	Áreas de mejora
9,35	Asesoramiento personalizado. Disponibilidad.	Frecuencia de contactos.

La valoración global de satisfacción también se ve reforzada por la positiva valoración de la relación basada en la confianza, en la transparencia y en la solvencia de Grupo.

Cabe destacar que durante el año 2014 el Grupo ha iniciado distintas acciones orientadas a facilitar la comprensión de sus productos y servicios por parte de los clientes y que el objetivo que se persigue es conseguir la máxima claridad y transparencia.

La política de comunicación comercial del Grupo Cooperativo Cajamar se cimenta sobre principios éticos y normativa interna que rigen la relación con sus clientes, siendo todo ello autorregulable.

En 2014 no se han dado incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, así como a las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio.

<b>Percepción de los niveles de solvencia, confianza y transparencia</b> (escala de 1 a 10)		
Solvencia	Confianza	Transparencia
8,28	7,97	7,44

La política de producto orientada a desarrollar soluciones financieras para los distintos ciclos de vida, atendiendo de una forma diferenciada las distintas necesidades que surgen en cada una de las etapas de la vida, es también uno de los elementos que forman parte del alto nivel de satisfacción global de los clientes. Por el contrario, el cambio de política en el cobro de comisiones realizado durante el año 2013 ha sido el aspecto peor valorado por los clientes y el que mayor número de incidencias ha ocasionado.

<b>Valoración de la gama de productos</b>	<b>Valoración de las comisiones</b>
8,00	5,07

Como se explicó en el informe correspondiente al año 2013, la situación económica de España, el alargamiento de la crisis, los continuos cambios normativos, la evolución de los tipos de interés, con el Euribor en mínimos históricos y la supresión de las cláusulas suelo de las hipotecas vivienda,

obligaron a tomar esa decisión y situar la política de comisiones del grupo en línea con la del mercado.

En todo caso cabe explicar, que en ese cambio de política se incluyen una serie de condicionantes que, en la práctica, permiten a cada cliente tener personalizadas sus comisiones y/o tarifas, en función de su grado de vinculación.

Un ejemplo de esa política de bonificaciones es la eliminación de la comisión de mantenimiento en cuentas a la vista a aquellos socios y clientes vinculados, y que actualmente tengan domiciliado el subsidio de desempleo.

Es voluntad del Grupo Cooperativo Cajamar ir retornando progresivamente a la situación anterior, siempre que los factores que la generaron se vayan reconduciendo. En este sentido el compromiso adquirido es público y será cumplido cuando las circunstancias coyunturales lo permitan, manteniendo el criterio de prudencia y, por supuesto, sin dejar de mantener un alto nivel de calidad de servicio.

#### Satisfacción de las oficinas

El objetivo de esta es conocer la satisfacción de las oficinas con los servicios que reciben de los departamentos centrales, las pautas de uso de los mismos, así como recoger las posibles sugerencias de mejora y, en consecuencia, establecer los correspondientes planes de acción. Las preguntas realizadas están dirigidas a investigar sobre las principales necesidades que tienen las oficinas para poder atender y satisfacer a los clientes y cumplir con sus objetivos.

#### Áreas de mejora identificadas

Gestión de peticiones e incidencias.  
Algunos procesos internos relacionados con la obtención de información.  
Rapidez en cubrir la baja con personal en sustitución.

#### Plan de continuidad de negocio

El Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio se ha convertido en una exigencia para el Grupo Cooperativo Cajamar, consciente de que no puede tener ningún eslabón débil y que debe de garantizar ante cualquier contingencia los productos y servicios que pueda necesitar un cliente.

Durante el 2014, el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) del Grupo Cooperativo Cajamar ha sido adecuado a los cambios organizativos y a la nueva estructura, dentro del marco de acción del período 2012-15 y su Plan Director. Las soluciones planteadas en años anteriores han demostrado ser válidas para el mantenimiento de ciclo de vida del mismo, y el compromiso del grupo es de mantenerlo y adaptarlo a todos los cambios normativos y organizativos que pudieran surgir en el futuro.

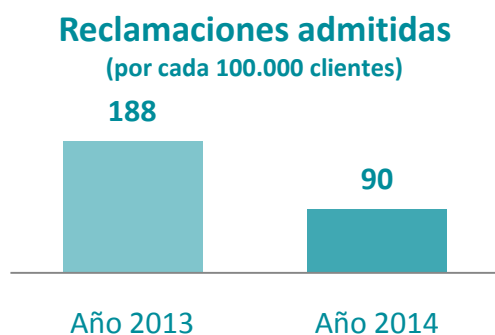
## Atención al cliente

El Grupo Cooperativo Cajamar, a través de su web corporativa, pone disposición de sus clientes un Buzón de Consultas y Sugerencias, con la finalidad de que cualquier persona interesada, cliente o usuario, pueda hacer llegar directamente sus propuestas y peticiones, así como gestionar sus quejas e incidencias.



## Defensa de Cliente

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con un servicio de atención al cliente, interno e independiente, para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten nuestros clientes relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.



Total reclamaciones presentadas ante el Banco de España 728

Total reclamaciones presentadas ante la CNMV 7

Total reclamaciones presentadas 4.063

Porcentaje de reclamaciones resueltas a favor del reclamante 27,64%

## Cláusulas suelo

Grupo Cooperativo Cajamar ha cumplido, cumple y cumplirá con todas las normas de transparencia que es aplicable en todo momento, y en concreto en relación con los préstamos hipotecarios para adquisición de vivienda. Respecto de la sentencia del Tribunal Supremo, se inició un proceso automático de eliminación de la cláusula suelo de los préstamos hipotecarios a consumidores en cumplimiento de la citada sentencia, con efectos de 9 de mayo de 2013. Como resultado de dicha revisión, se ha eliminado la citada cláusula en todos los préstamos hipotecarios a consumidores.

## Protección del cliente

El Sistema Ético de Gestión del Grupo Cooperativo Cajamar concibe la protección a los socios y clientes en su sentido más amplio, instando a todos los miembros del Grupo Cooperativo Cajamar a

velar por los intereses de estos en el ámbito de las relaciones comerciales con los mismos. En este sentido, la protección a los socios y clientes se basará fundamentalmente en los siguientes elementos: justicia contractual, información, transparencia y, en la medida de lo posible, capacitación.

## MIFID

Uno de los principales objetivos de la MIFID era aumentar el grado de protección de los clientes de servicios de inversión, como consecuencia de la creciente complejidad de los productos y servicios de inversión existentes en el mercado.

En este sentido, la MiFID obligaba a las entidades financieras a incorporar un amplio catálogo de normas a las que habrían de ajustarse en cuanto a la prestación de los servicios de inversión, así como a mejorar los niveles de información que se les debe facilitar a los propios inversores.

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta para su estricto cumplimiento con una Política de Ejecución y Gestión de Órdenes y con otra Política de Gestión de los Conflictos de Intereses que se encuentran disponibles en su web corporativa, al igual que una descripción detallada de los productos o instrumentos financieros de nuestro catálogo afectados por la MiFID, incluida la descripción de los riesgos inherentes a ellos.

## Código de Buenas Prácticas

Las cajas rurales integrantes en el Grupo Cooperativo Cajamar están adheridas al Código de Buenas Prácticas para la restructuración de deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual tras las modificaciones introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo.

Dentro del marco de la política de responsabilidad social corporativa y en base a la sensibilidad y compromiso social, el Grupo Cooperativo Cajamar ha querido superar los límites establecidos en las normas señaladas y establecer el alcance de las medidas a todo el colectivo de operaciones garantizadas con vivienda habitual, tanto para suspender lanzamientos como para suspender subastas, e incluso para evitar, en lo posible, la presentación de demandas de ejecución cuyo objeto sean las indicadas viviendas habituales, buscando prioritariamente una salida negociada con los deudores como solución alternativa a la estrictamente judicial.

Para ello ha elaborado un protocolo de actuación para que cada entidad del Grupo pueda aplicar según cada caso, y en función de su idoneidad, los instrumentos jurídicos y financieros que contribuyan a reordenar la situación del prestatario en relación con la misma.

## Seguridad y confidencialidad

Los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar se comprometen a velar por el cumplimiento de las medidas establecidas en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

En particular, los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar asumen las obligaciones legales relativas al deber de secreto, confidencialidad y, en general, de seguridad de la información.

El Código de Conducta del Grupo Cooperativo Cajamar establece entre sus principios la confidencialidad y seguridad en el tratamiento de la información.

Durante el año 2014 no han existido reclamaciones fundamentadas en relación con el deber de secreto respecto de datos personales de clientes.

### Política de gestión de los conflictos de interés

El establecimiento de la Política tiene como objetivo último y fundamental la máxima protección de los clientes del Grupo. Se basa fundamentalmente en la identificación, el registro, la gestión, la evitación o eliminación de los eventuales conflictos de interés, y su revelación a los clientes cuando no puedan evitarse o eliminarse.

Existe un conflicto de interés cuando en la prestación de servicios de inversión, o servicios auxiliares, o una combinación de ambos, se produce una contraposición entre los intereses del Grupo, incluidos sus consejeros, directivos, empleados y agentes vinculados o cualquier persona vinculada directa o indirectamente a ellas por control, y los de sus clientes, o entre los de varios clientes entre sí, que puede conducir al menoscabo de los intereses de estos últimos.

La Dirección de Cumplimiento Normativo vela por el cumplimiento de la política en este ámbito y mantiene y actualiza regularmente un registro de los tipos de servicios de inversión o servicios auxiliares, u otros, realizados por las personas competentes o por cuenta de las mismas en los que hayan surgido un conflicto de interés o, en el caso de un servicio o una actividad en curso, en los que pueda surgir tal conflicto.

### Seguridad informática

El Grupo Cooperativo Cajamar garantiza la seguridad y confidencialidad de sus servicios de banca electrónica.



Certificados por Verisign, que garantiza al cliente una conexión segura.



Protocolo SSL de cifrado. El navegador informa de la conexión segura mostrando un candado o llave y https en la dirección de la página.



Firma de operaciones en banca electrónica con tarjeta personal de claves o fima SMS para las más importantes.



Las operaciones se realizan en el mismo instante y quedan reflejadas inmediatamente en las cuentas.

Existe una línea de trabajo permanente, en la que trabajan de forma conjunta, las áreas internas afectadas y con empresas externas especializadas en seguridad online. De esta forma las herramientas de scoring y riesgo operacional están permanentemente actualizadas a los cambiantes riesgos digitales.

### Accesibilidad

La accesibilidad web o de la interfaz, indica la capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas, independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven de los contextos de uso (tecnológicos o ambientales).

La accesibilidad web en el Grupo Cooperativo Cajamar ha sido diseñada para que sea accesible a todo tipo de personas, para ello se ha tenido en cuenta:

- ❖ Navegación mediante teclado.
- ❖ Interpretación de recursos gráficos.
- ❖ Interpretación de tablas.
- ❖ Versión imprimible.
- ❖ Versión para navegadores móviles.
- ❖ Navegación en dispositivos que no soporten CSS, JavaScript, plugins.

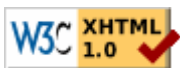
La tecnología aplicada contempla:



Cumplimiento de las normas WCAG del W3C. Pautas de Contenido Accesible en Web 1.0.



La presentación se basa en la Recomendación del W3C sobre las CSS2.



Se ha empleado el estándar recomendado en empleo de código HTML verificando las recomendaciones XHTML 1.0 Transitional.

### Nuevas tecnologías

Los servicios más habituales pueden ser realizados cómodamente con los nuevos dispositivos smartphone o tablet con conexión a internet.



Transferencias y traspasos



Pago de recibos



Consulta de saldos y últimos movimientos



Broker online



Efectivo de emergencia (Hal cash)



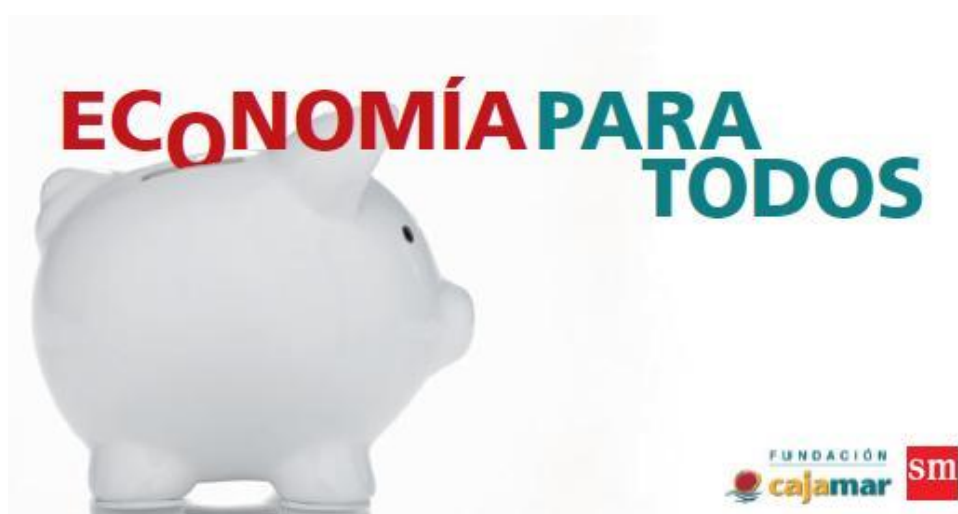
Tarjeta e-shopping

## Educación financiera

Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de que la transparencia y la información son fundamentales para que los clientes depositen su confianza en la Entidad. Pero además, también desea dedicar un importante esfuerzo a su capacitación con el objetivo de que en todo momento conozcan las distintas oportunidades que existen, así como sus derechos y obligaciones.

Por este motivo, el Grupo tiene un compromiso con la educación financiera que se materializa con su adhesión al Plan de Educación Financiera que promueve el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Asimismo y para la consecución de este objetivo, el Grupo Cooperativo Cajamar ha ido desarrollado un conjunto de recursos y herramientas, entre las que cabe destacar:



Una publicación conjunta de Fundación Cajamar y la Fundación SM. Se trata de una guía de fácil acceso con la que podrá entender mejor algunos aspectos generales de la economía, lo cual le llevará a gestionar de forma más eficiente sus finanzas personales.



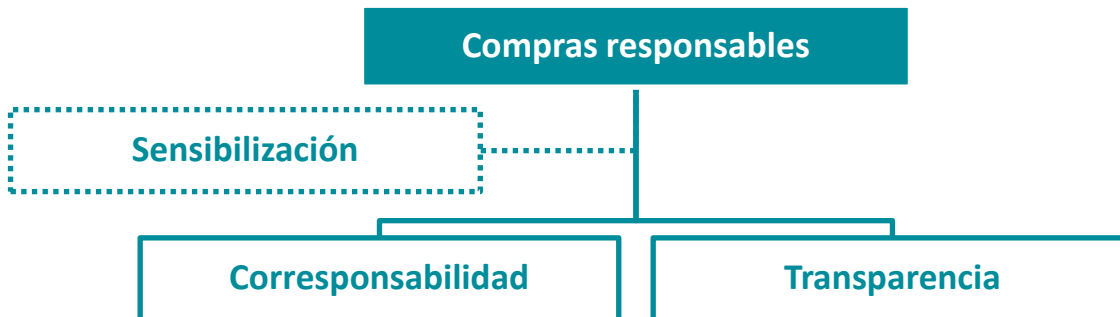
Mis Finanzas es un servicio gratuito que ayuda a organizar y planificar mejor la economía personal.



#### 4.3.4 Compras responsables

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

Este pilar se basa en dos principios fundamentales: corresponsabilidad y transparencia. Con estos principios reconocemos por un lado nuestra corresponsabilidad con el resto de la cadena de suministro y, por otro, nos comprometemos a establecer relaciones con nuestros proveedores basadas en la transparencia y en la justicia contractual. En estas relaciones, como estrategia transversal, el Grupo debe generar mecanismos de sensibilización que permitan difundir los principios y valores de este Sistema Ético a sus proveedores principales.



En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar, en la contratación con proveedores, se regirá por los principios de buena fe, transparencia, economía, equidad y responsabilidad, debiendo tener presente la implantación de políticas de responsabilidad social corporativa, respeto a los derechos humanos y preservación medioambiental por parte de los proveedores en la selección de los mismos.

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

**Transparencia:** El proceso de contratación entre el Grupo Cooperativo Cajamar y sus proveedores, especialmente cuando la cuantía sea relevante, deberá realizarse atendiendo a procedimientos de selección objetiva y reglas claras que garanticen la calidad, imparcialidad e igualdad de oportunidades. En los procesos de selección de proveedores, el Grupo Cooperativo Cajamar deberá contar con antelación con la información relevante de carácter presupuestario y técnico para que de forma comparativa se pueda tomar la decisión más adecuada para los intereses de aquel.



## Proceso de homologación de proveedores

El objetivo del Proceso de Homologación de Proveedores es establecer los niveles óptimos para asegurar que un proveedor cumpla los requerimientos de calidad e idoneidad establecidos por Grupo Cooperativo Cajamar.

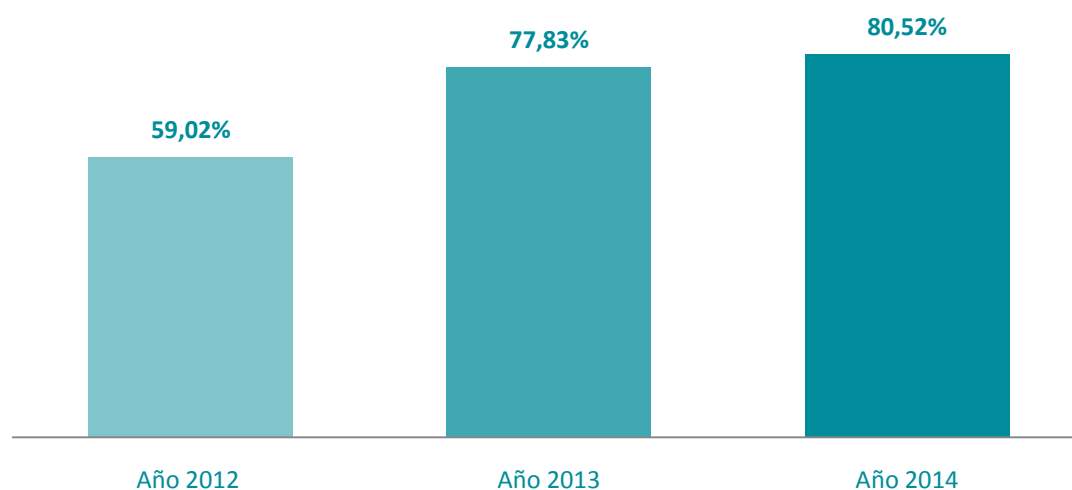
Número total de proveedores  
residentes homologables: 421  
  
94,82% sobre el total

Facturación (miles de euros)	Año 2014
Facturación total	216.785
Facturación empresas residentes	214.986
% de facturación empresas residentes sobre facturación total	99,17%
Facturación empresas no residentes	1.799
% de facturación empresas no residentes sobre facturación total	0,83%

El proceso de homologación de proveedores ha contemplado distintas etapas:

- En 2010, teniendo en cuenta el importe, se estableció como prioridad para la homologación que el importe facturado durante el año 2010 fuese superior a 50.000€ (a excepción de autónomos, homologación prevista para 2ª fase).
- En 2011, se estableció para todos los proveedores cuyo importe facturado anual de 2010 superase los 3.000€ (a excepción de autónomos, homologación prevista para 2ª fase).
- En 2012, se homologaron todos los proveedores cuya facturación en 2011 hubiera sido superior a 3.000€ y se comenzó con la homologación de autónomos.
- En 2013 se continúa la homologación a proveedores cuya facturación estimada para 2013 hubiera sido superior a 3.000€.
- A partir de este momento, este es el criterio a seguir para la homologación de un proveedor y es el que se ha desarrollado durante el 2014.

## Proveedores homologados



## Aspectos de naturaleza social en la gestión de compras

El proceso de homologación de proveedores ha contemplado distintas etapas en las que de una forma progresiva se han incorporado nuevos requisitos de naturaleza social a un mayor número de proveedores.

En dicho proceso y con carácter general para todos los proveedores homologables se contemplan los siguientes criterios de naturaleza social:

- ❖ Compromiso al cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial y, de forma más específica, a los respeto de los derechos humanos y a las normas laborales:

### Derechos Humanos

- Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

### Normas Laborales

- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

- ❖ Situación de cotización en la Seguridad Social.
- ❖ Plan de prevención de riesgos laborales.
- ❖ Verificación de sanciones en materia social.

**404 proveedores han sido evaluados en materia de derechos humanos, prácticas laborales y analizados por el impacto en la sociedad.**

**El 97,14% de los nuevos proveedores ha sido evaluado en materia de derechos humanos, prácticas laborales y analizado por el impacto en la sociedad.**

No se ha identificado actividad alguna que conlleve un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y no ha habido incidentes en este ámbito, ni en el Grupo, ni en aquellos proveedores significativos vinculados a la actividad propia del mismo.

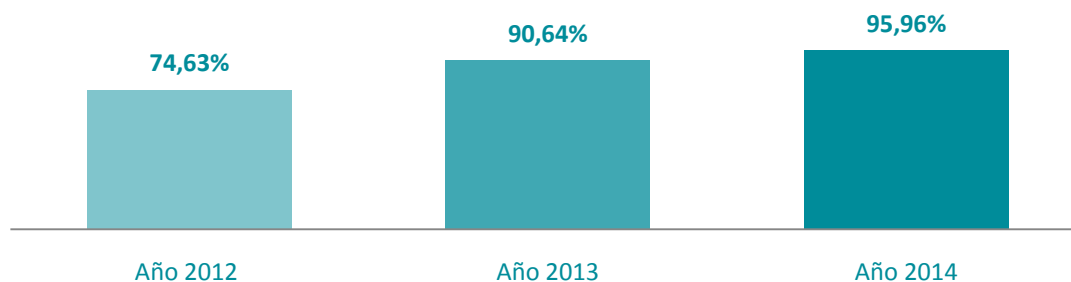
## Aspectos de naturaleza medioambiental en la gestión de compras

El proceso de homologación de proveedores ha contemplado distintas etapas en las que de una forma progresiva se han incorporado nuevos requisitos de naturaleza ambiental a un mayor número de proveedores.

En dicho proceso y con carácter general para todos los proveedores homologables se contemplan los siguientes criterios de naturaleza ambiental:

- ❖ Adhesión a la Política Medio Ambiental de Cajamar: documento que se envía a todos los proveedores para obtener su compromiso con la conservación y mejora del medio ambiente.
- ❖ Compromiso al cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial y de forma más específica a los de naturaleza ambiental:
  - Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
  - Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
  - Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Compromiso con el Pacto Mundial



- ❖ Aceptación de un conjunto de normas de cumplimiento medioambiental a todos aquellos proveedores que para la prestación del servicio, accedan a cualquier instalación de Cajamar y que pretenden regular el tratamiento de los residuos sólidos urbanos, residuos peligrosos, residuos inertes, residuos eléctricos y electrónicos, vertidos, emisiones a la atmósfera, ruido y manipulación de sustancias químicas.

**324 proveedores evaluados en materia de medio ambiente.**

**El 92,86% de los nuevos proveedores ha sido evaluado en materia medioambiental.**

## 4.4 Desempeño: Dimensión social

### 4.4.1 Dimensión social interna<sup>2</sup>

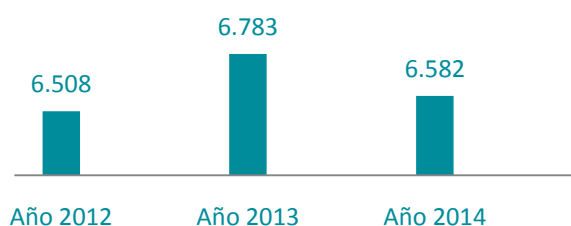
El modelo de gestión de recursos humanos del Grupo Cooperativo Cajamar se basa en el conocimiento, en las competencias y en los objetivos. Para ello, desarrolla de forma proactiva el liderazgo colectivo y la gestión de la igualdad, la diversidad, la conciliación y el conocimiento en un entorno de seguridad, estabilidad y clima laboral favorable, cuyos ejes transversales son el desarrollo profesional y la formación, así como la seguridad y la salud en el trabajo.



<sup>2</sup> La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y, además, las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico español. Por tanto, no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como pueda ser el trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas, ni en el seno del propio Grupo, ni en aquellos proveedores significativos vinculados a su actividad. Durante el año 2014 no se han producido quejas relacionadas con los Derechos Humanos.

## Perfil de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

## Número de empleados



## Estabilidad laboral

Empleados con contrato indefinido	95,93%
Empleados con jornada completa	96,60%

La evolución del número de empleados se ha visto condicionada por los procesos de fusión e incorporación de nuevas entidades al Grupo, así como los correspondientes procesos de ajuste que se han materializado a través de un programa de prejubilaciones.

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

Sexo	Año 2012 <sup>1</sup>		Año 2013		Año 2014	
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal
Hombres	3.648	82	3.407	190	3.329	150
Mujeres	2.638	140	3.027	159	2.985	118
<b>Total</b>	<b>6.286</b>	<b>222</b>	<b>6.434</b>	<b>349</b>	<b>6.314</b>	<b>268</b>

(1) El alcance de este año en el 2012, corresponde únicamente a Cajamar Caja Rural

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

Sexo	Año 2012 <sup>1</sup>		Año 2013		Año 2014	
	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida
Hombres	3.554	176	3.447	150	3.353	126
Mujeres	2.660	118	3.090	96	3.005	98
<b>Total</b>	<b>6.214</b>	<b>294</b>	<b>6.537</b>	<b>246</b>	<b>6.358</b>	<b>224</b>

(1) El alcance de este año en el 2012, corresponde únicamente a Cajamar Caja Rural

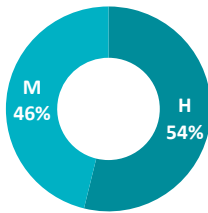
Distribución geográfica<sup>1</sup> de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

Zona <sup>(1)</sup>	Año 2012 <sup>2</sup>		Año 2013		Año 2014	
	H	M	H	M	H	M
Norte	13	12	14	11	14	12
Sur	1.285	1.021	1.300	1.226	1.278	1.221
Este	2.026	1.466	1.926	1.673	1.838	1.600
Centro	406	279	357	276	349	270
<b>Total</b>	<b>6.508</b>		<b>6.783</b>		<b>6.582</b>	

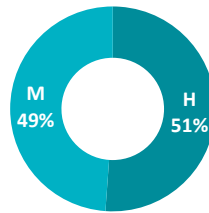
(1) La zona Norte contempla los datos de las comunidades autónomas de Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco y Navarra; la zona Centro contempla los datos de La Rioja, Aragón, Castilla y León, Madrid, Castilla-La Mancha y Extremadura; la zona Este contempla los datos Cataluña, Valencia, Murcia y Baleares;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

(2) El alcance en el 2012, corresponde únicamente a Cajamar Caja Rural.

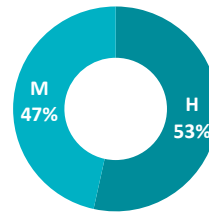
Zona Norte



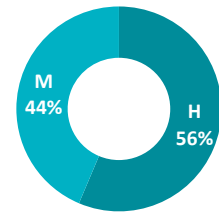
Zona Sur



Zona Este



Zona Centro



## Desglose de la plantilla del GCC distribuida por grupos edad, sexo y zona geográfica - 2014

Zona	Hasta 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Norte	4	8	12	10	4	14	0	0	0	14	12	26
Sur	191	345	536	987	864	1.851	100	12	112	1.278	1.221	2.499
Este	243	493	736	1.554	1.100	2.654	41	7	48	1.838	1.600	3.438
Centro	69	121	190	251	141	392	29	8	37	349	270	619
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>967</b>	<b>1.474</b>	<b>2.802</b>	<b>2.109</b>	<b>4.911</b>	<b>170</b>	<b>27</b>	<b>197</b>	<b>3.479</b>	<b>3.103</b>	<b>6.582</b>

La selección de personal del Grupo Cooperativo Cajamar se basa en los principios de confidencialidad, responsabilidad e igualdad de oportunidades, siendo procesos rigurosos, transparentes y objetivos, en los que se atiende exclusivamente a las capacidades y a los méritos profesionales académicos y personales de los candidatos, así como a las necesidades específicas o perfiles requeridos por los puestos de trabajo a cubrir.

## Evolución de las nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones que continúan	44	81,48%
Nuevas contrataciones que dejan de trabajar	10	18,52%

## Núm. y % de nuevas contrataciones en el GCC distribuidos por edad, sexo y zona geográfica - 2014 (LA1)

Zona	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Norte		0,0%		0,0%		0,0%	1	25,0%		0,0%		0,0%	0	0,0%	1	8,3%
Sur	4	2,1%	4	1,2%	10	1,0%	7	0,8%		0,0%		0,0%	14	1,1%	11	0,9%
Este	7	2,9%	5	1,0%	4	0,3%	4	0,4%		0,0%		0,0%	11	0,6%	9	0,6%
Centro	5	7,2%	2	1,7%		0,0%	1	0,7%		0,0%		0,0%	5	1,4%	3	1,1%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>3,2%</b>	<b>11</b>	<b>1,1%</b>	<b>14</b>	<b>0,5%</b>	<b>13</b>	<b>0,6%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>30</b>	<b>0,9%</b>	<b>24</b>	<b>0,8%</b>

## Número y % de bajas en el GCC distribuidos por edad, sexo y zona geográfica - 2014 (LA1)

Zona	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Norte	2	50,0%	2	25,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	2	14,3%	2	16,7%
Sur	75	39,3%	159	46,1%	29	2,9%	50	5,8%	25	25,0%	2	16,7%	129	10,1%	211	17,3%
Este	57	23,5%	129	26,2%	56	3,6%	56	5,1%	9	22,0%	3	42,9%	122	6,6%	188	11,8%
Centro	21	30,4%	37	30,6%	9	3,6%	11	7,8%	7	24,1%		0,0%	37	10,6%	48	17,8%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>30,6%</b>	<b>327</b>	<b>33,8%</b>	<b>94</b>	<b>3,4%</b>	<b>117</b>	<b>5,5%</b>	<b>41</b>	<b>24,1%</b>	<b>5</b>	<b>18,5%</b>	<b>290</b>	<b>8,3%</b>	<b>449</b>	<b>14,5%</b>

## Desarrollo profesional y formación

Las personas son el fin último en el Grupo Cooperativo Cajamar, por lo que éste se compromete a promocionar a los empleados en el seno de la organización atendiendo exclusivamente a sus méritos y valía profesional, desarrollando carreras profesionales que se ajusten a sus perfiles y funciones.

Durante el año 2014 se han realizado un total de 2.365 acciones formativas en el Grupo Cooperativo Cajamar con un total de 14.382 horas impartidas y 494.028 horas recibidas. Han participado un total de 61.111 personas, siendo 6.551 empleados distintos, lo que implica que el 99,5% del personal del Grupo al menos ha realizado una acción formativa durante el año 2014.

En el año 2014 el Grupo ha invertido un total de 2.065.193 euros en la formación de sus trabajadores. Hemos obtenido un total de 704.856,97 euros en concepto de subvenciones a la formación continua que han sido descontadas de los seguros sociales. Con el objetivo de facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, el 84% de las horas de formación se ha realizado en formato e-learning, a distancia o clases virtuales siendo estas últimas muy bien valoradas por los participantes evitando desplazamientos. Solo el 17 % de las horas recibidas ha sido por el sistema tradicional (presencial). La valoración media obtenida durante el ejercicio ha sido de 7,92 sobre 10, obtenidas de un total de 49.054 encuestas anónimas.

El compromiso del Grupo se basa en poder gestionar el “talento” en función de sus necesidades como entidad, pero también desde el punto de vista de las expectativas profesionales que los empleados tienen respecto a su propio futuro en la Organización.

Formación							Gasto de formación sobre BDI
Horas de formación de los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar por categoría profesional y sexo (LA9)							
	Categoría profesional (Núm. participantes)				SEXO (Núm. Empleados)		
	Directivos	Predirectivos	Técnicos	Otros	Hombre	Mujer	2,31%
Número	15.433	19.614	5.022	21.042	3.410	3.141	
Total horas impartidas	155.232	183.882	33.574	121.340	270.195	223.833	
Promedio horas	10,06	9,38	6,69	5,77	79,24	71,26	

Los objetivos de la Escuela de Formación Financiera son elevar la formación financiera de los empleados y garantizar el mejor asesoramiento a nuestros clientes a través de profesionales mejor cualificados. Dispone de tres niveles: Básico, Medio y Alto.

Los cursos de normativa se ajustan a las exigencias de los organismos que regulan aspectos de uso cotidiano en nuestra actividad. Estos organismos son entre otros, el Banco de España, la CNMV, la Agencia Española de Protección de Datos, la Inspección de la Seguridad Social y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## Escuela Financiera

## Número de participantes en programas de gestión de habilidades y formación continua (LA10)

Escuela Financiera	Año 2012		Año 2013		Año 2014		Total empleados certificados
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	
Nivel básico	1.291	19,84%	1.425	21,01%	1.657	25,17%	<b>3.181</b>
Nivel medio	807	12,40%	973	14,34%	1.085	16,48%	
Nivel alto	291	4,47%	354	5,22%	439	6,67%	
<b>Total</b>	<b>2.389</b>	<b>36,71%</b>	<b>2.752</b>	<b>40,57%</b>	<b>3.181</b>	<b>48,33%</b>	

Acciones formativas en materia de Responsabilidad Social Corporativa<sup>3</sup>

Curso	Año 2012		Año 2013		Año 2014	
	Núm.	% s/total	Núm.	% s/total	Núm.	% s/total
Protección de datos (LOPD)	1.534	23,6%	2.419	35,7%	2.387	36,3%
Prevención de blanqueo de capitales y FT	608	9,3%	2.668	39,3%	1.286	19,5%
Prevención de riesgos laborales	952	14,6%	2.556	37,7%	2.387	36,3%
Abuso de mercado	189	2,9%	2.304	34,0%	364	5,5%
Código de Conducta (1)					560	8,5%
Derechos Humanos (1)					560	8,5%
Medio ambiente (1)					254	3,9%
Responsabilidad Social Corporativa	154	2,4%	54	0,8%	68	1,0%

(1) Programas incorporados en 2014.

## Evaluación del desempeño

Periódicamente se realiza un proceso de evaluación del desempeño que tiene como objetivo medir e identificar los conocimientos y competencias que cada empleado tiene desarrollados y el nivel de adecuación de los mismos al puesto que ocupa en el momento de la evaluación. Una vez que se han identificado y medido estos contenidos, la Oficina de Desarrollo Profesional y Formación proporciona los medios de formación necesarios que faciliten el aprendizaje y adquisición de conocimientos y habilidades necesarias para cada colectivo.

## Total Autoevaluaciones

5.460

82,95%

## Total Evaluaciones

5.519

83,85%

## Distribución de empleados del Grupo Cooperativo Cajamar evaluados desglosados por categoría profesional y sexo (LA11)

Categoría profesional	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Autoeval.	%	Autoeval.	%	Eval.	%	Eval.	%
Directivos	984	86,2%	313	85,5%	977	85,6%	323	88,3%
Predirectivos	737	93,6%	808	87,6%	729	92,6%	836	90,7%
Técnicos	243	87,7%	274	85,9%	232	83,8%	267	83,7%
Otros	944	74,2%	1.157	77,3%	952	74,8%	1.203	80,4%
<b>Total</b>	<b>2.908</b>	<b>83,6%</b>	<b>2.552</b>	<b>82,2%</b>	<b>2.890</b>	<b>83,1%</b>	<b>2.629</b>	<b>84,7%</b>

<sup>3</sup> El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quién garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios.



## Políticas de retribución. Retribución fija voluntaria por encima de convenio

La política de remuneración no genera desigualdades por razones de género, toda vez que la estructura salarial es común para todo el personal.

El Grupo utiliza sistemas que remuneren la asunción de responsabilidades, atendiendo a los siguientes principios:

- ❖ Equidad interna. Se buscan criterios objetivos que permitan valorar el nivel de retribución de forma justa. Criterios tales como el puesto de responsabilidad concreto; la antigüedad; la experiencia en el puesto; el equipo o personas a su cargo; la complejidad de sus funciones, volumen o cifras de negocio en su ámbito de actuación; el nivel de especialización requerido y el desempeño ejecutivo.
- ❖ Equidad externa. Se retribuye de forma competitiva, considerando la posición de la entidad en el mercado para poder establecer una correlación entre la retribución propia y los resultados propios que sirva de referente a la correspondencia a establecer entre la retribución propia y la de mercado.

Salario inicial para empleados de nuevo ingreso 1.256,22 €
Salario mínimo interprofesional 645,30 €
Relación 1,95
La retribución total anual fija de la persona mejor pagada del Grupo contiene 11,5 veces a la retribución total anual fija promedio de la plantilla del Grupo
El incremento porcentual de la retribución total anual fija de la persona mejor pagada del Grupo ha sido 17,33 veces inferior al incremento porcentual de la retribución total anual fija promedio de la plantilla del Grupo

### Retribución variable

En el Grupo se entiende la política de incentivos como un sistema llamado a retribuir la excelencia, siendo necesario que en su elaboración y aplicación se considere la consecución de objetivos o resultados cuantitativos/cualitativos y/o individuales/grupales, que deben ser previamente definidos y adecuadamente informados a los interesados y que deben ser objeto de un seguimiento periódico de consecución de los mismos.

Los objetivos están alineados con la estrategia de la organización y la creación de valor a medio y largo plazo, no estableciéndose en ningún caso objetivos especulativos o que supongan alguna exposición a riesgos innecesaria o excesiva para la organización.

### No discriminación, igualdad y conciliación

El Sistema Ético del Grupo Cooperativo Cajamar contempla la no discriminación, la igualdad y la conciliación como uno de los pilares sobre los que se desarrolla la gestión de personas en el Grupo.

Con este fin, el Grupo establece de forma proactiva políticas, medidas e instrumentos que promuevan la igualdad de oportunidades entre todos los empleados, especialmente entre hombres y mujeres.

La Dirección de Recursos Humanos es la encargada de velar por el estricto cumplimiento de la Ley de Igualdad y de todas las medidas alcanzadas y establecidas en los distintos acuerdos y protocolos, al objeto de conseguir un adecuado equilibrio y mejor compatibilidad entre las responsabilidades laborales y la vida personal y familiar de los empleados y empleadas. Pero más allá del cumplimiento de la Ley, es voluntad del Grupo que todas las políticas, medidas e instrumentos orientados a fomentar la igualdad tengan un alcance para todas las entidades que los conforman:

Desglose por categoría profesional, edad y sexo de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar (LA12)																
Puestos	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos	96	60,8%	62	39,2%	1.031	77,3%	303	22,7%	15	93,8%	1	6,3%	1.142	75,7%	366	24,3%
Predirectivos	144	32,7%	296	67,3%	638	50,5%	625	49,5%	5	83,3%	1	16,7%	787	46,1%	922	53,9%
Técnicos	57	34,8%	107	65,2%	219	50,8%	212	49,2%	1	100,0%	0	0,0%	277	46,5%	319	53,5%
Otros	210	29,5%	502	70,5%	914	48,5%	969	51,5%	149	85,6%	25	14,4%	1.273	46,0%	1.496	54,0%
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>34,4%</b>	<b>967</b>	<b>65,6%</b>	<b>2.802</b>	<b>57,1%</b>	<b>2.109</b>	<b>42,9%</b>	<b>170</b>	<b>86,3%</b>	<b>27</b>	<b>13,7%</b>	<b>3.479</b>	<b>52,9%</b>	<b>3.103</b>	<b>47,1%</b>

Ratio salario mujer / hombre por categoría profesional y entidad (LA13)									
Puestos	BCC			Cajamar Caja Rural			Resto entidades		
	%	Antigüedad		%	Antigüedad		%	Antigüedad	
		H	M		H	M		H	M
Directivos	78,48%	4,72	3,31	89,40%	4,42	3,72	84,42%	5,67	5,66
Predirectivos	0,00%	0,00	0,00	90,80%	4,91	3,60	88,20%	5,24	5,59
Técnicos	93,00%	5,89	4,32	93,28%	7,88	4,98	86,21%	4,58	4,45
Otros	100,90%	5,80	4,50	88,57%	6,56	4,38	90,15%	5,70	5,39

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

En el 2014 no se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

Los programas de desarrollo profesional y las medidas de conciliación son los principales instrumentos para lograr de una forma progresiva un mayor equilibrio:

Distribución de empleados del GCC con promoción desglosado por sexo				
Sexo	Plantilla		Ascensos	
	Número	%	Número	%
Hombres	3.479	52,86%	312	47,78%
Mujeres	3.103	47,14%	341	52,22%
<b>Total</b>	<b>6.582</b>	<b>100,00%</b>	<b>653</b>	<b>100,00%</b>

Otros indicadores de la diversidad de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar (LA12)													
Puestos	LISMI en Cajamar Caja												
	Extranjeros				LISMI en BCC				Rural				
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	
Directivos	1	0,0%	3	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	14	0,3%	2	0,0%	
Predirectivos	2	0,0%	6	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	7	0,1%	8	0,2%	
Técnicos	3	0,0%	1	0,0%	5	0,6%	6	0,7%	1	0,0%	1	0,0%	
Otros	2	0,0%	8	0,1%	3	0,4%	1	0,1%	40	0,8%	32	0,6%	
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0,1%</b>	<b>18</b>	<b>0,3%</b>	<b>8</b>	<b>1,0%</b>	<b>8</b>	<b>1,0%</b>	<b>62</b>	<b>1,2%</b>	<b>43</b>	<b>0,8%</b>	

### Medidas de conciliación por maternidad, lactancia y paternidad

El Grupo Cooperativo Cajamar se ha dotado de un amplio conjunto de medidas que pretenden dar respuesta a las distintas situaciones personales y a las necesidades que surgen para poder hacer efectiva la conciliación de la vida cuando se produce un nuevo nacimiento o una adopción internacional. Entre las medidas de carácter general más destacables cabe mencionar:

- ❖ Período de descanso por maternidad: 18 semanas ininterrumpidas:
  - En caso de parto múltiple, 2 semanas más por cada hijo/a, a partir del segundo.
  - En el supuesto de discapacidad del/la hijo/a, 2 semanas adicionales.
  - Tantos días adicionales como el/la recién nacido/a se encuentre hospitalizado, hasta un máximo de 13 semanas, en los casos de parto prematuro y en aquellos otros en que el neonato precise, por alguna condición clínica, hospitalización a continuación del parto por un período superior a 7 días. Dichos períodos podrán disfrutarse en régimen de jornada completa o a tiempo parcial, previo acuerdo entre la empresa y la persona afectada.
- ❖ Permisos para realizar exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto.
- ❖ Permiso de paternidad: Los empleados tienen derecho (además de los 3 días de licencia por nacimiento según Convenio Colectivo) a un descanso por paternidad de 28 días naturales.
- ❖ En los supuestos de adopción internacional, cuando sea necesario el desplazamiento previo de los progenitores al país de origen del adoptado, el período de suspensión, previsto para cada caso en el presente apartado podrá iniciarse hasta 4 semanas antes de la resolución por la que se constituye la adopción.
- ❖ Se podrá solicitar ayuda para guardería una vez terminada la baja por maternidad y siempre que el niño tenga como mínimo 4 meses. El importe será el marcado en el Convenio Colectivo, o en acuerdo laboral en su caso. Para hijos/as con minusvalía el importe será la totalidad de los gastos justificados hasta un total de 1.262,34 euros anuales por hijo/a, y se solicitarán durante todo el curso escolar.

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

	Hombres	Mujeres
Núm. de empleados con derecho a permiso	180	226
Núm. de empleados que ejercieron ese derecho	177	226
Núm. de empleados que aún no han finalizado la baja	4	52
Núm. de empleados que, tras ejercerlo, se encuentran en excedencia	0	29
Núm. de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	173	145
% de reincorporación al trabajo tras ejercer los derechos de permiso	100%	100%

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

	Hombres	Mujeres
Núm. de bajas por maternidad / paternidad año anterior	158	246
Núm. de empleados que se reincorporaron	157	203
Núm. de empleados que continúan en la entidad 12 meses después	153	231
% de retención	96,84%	93,90%

**Otras medidas de conciliación de la vida laboral y familiar**

Con objeto de seguir avanzando en medidas destinadas a flexibilizar el modo de que la plantilla de las Entidades del Grupo pueda atender sus necesidades personales y familiares al tiempo que no suponga un deterioro en su desarrollo profesional y actividad laboral, se implantan las siguientes medidas:

**Flexibilidad horaria:** Se establece flexibilidad horaria en jornada continuada de siete horas de duración, en el tramo de entrada/salida desde las siete a las diecisiete horas, para las personas que tengan las necesidades que se detallan a continuación:

- ❖ Cuidado de familiares dependientes.
- ❖ Enfermedad de familiares de primer grado de consanguinidad y afinidad.
- ❖ Hijos/as menores de 12 años (incompatibilidad con reducción de jornada).
- ❖ Embarazo o situación de riesgo.

**Reducción de jornada:** Las personas con hijos/s menores de 12 años pueden solicitar la reducción de la jornada laboral, que lleva aparejada una reducción proporcional en el salario, y que oscila entre 1 hora y la mitad de la jornada.

Las siguientes condiciones económicas – financieras no se verán mermadas por dicha reducción:

- ❖ Se respetará como activo el 100% de la capacidad de endeudamiento.
- ❖ Incentivo variable y aportación al plan de pensiones.

**Jornada reducida:** Se establecerá el horario de jornada reducida (50% de la jornada) para las trabajadoras que se encuentren en el octavo mes de gestación, sin disminución en materia de retribución, y siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- ❖ Tener cumplidas las 34 semanas para partos individuales ó 31 semanas para partos múltiples.
- ❖ Solicitud por parte de la interesada de la reducción de jornada, con 15 días de antelación.
- ❖ Presentación de la cartilla de embarazo, donde aparezca la fecha prevista del parto (considerándose fecha prevista del parto las 40 semanas) por el personal facultativo, o certificado donde conste dicha fecha.
- ❖ La reducción de jornada, se deberá hacer efectiva al inicio o al final de la jornada de trabajo.

**Permiso cotizado no retribuido:** Previo aviso y justificación, los empleados podrán ausentarse del trabajo un máximo de 32 días laborables al año mediante un permiso cotizado no retribuido con reserva del puesto de trabajo y reincorporación inmediata, pudiendo disfrutarlo en periodos de un mínimo de cinco días (que serán cinco días laborables a efectos del máximo total del permiso, y computarán como medida de cotización no retribuida desde el primer día laboral que empieza el permiso hasta el primer día laboral que el empleado se incorpore a su puesto de trabajo), por las causas que se detallan a continuación:

- ❖ Para cuidado de ascendientes/ descendientes hasta primer grado de consanguinidad por motivos de enfermedad debidamente justificada por dependencia.
- ❖ Por motivos de separación o divorcio.
- ❖ Adopción o acogida, reproducción asistida recuperación psicológica por aborto.
- ❖ Siniestros debidamente justificados.
- ❖ Otras necesidades de conciliación familiar debidamente justificadas.

**Excedencia:** La excedencia para el cuidado de hijos constituye un derecho individual de hombres y mujeres y se solicita para el cuidado de un/a hijo/a de hasta 6 años, tanto lo sea por naturaleza como adoptivo, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como pre-adoptivo.

La duración total de la excedencia es de 3 años y se podrán disfrutar dentro de los seis primeros años de vida del hijo/a y desde su fecha de nacimiento, o en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

Existe el derecho a la reserva del puesto de trabajo durante los 2 primeros años de la excedencia para atender al cuidado de cada hijo/a recogida en el artículo 46.3 del Estatuto de los Trabajadores, y en la ley 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, y durante el resto del tiempo de excedencia tiene derecho a la reserva de un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

Se tendrá en cuenta todo el periodo que dure dicha excedencia a efectos de cómputo de la antigüedad siendo extensivo al ámbito del sistema retributivo y promocional, es decir, el tiempo de

excedencia computará para cumplir trienios y para la promoción profesional y económica del Convenio Colectivo.

Se mantendrán las condiciones de financiación de los préstamos sociales de aquellas personas que se acojan a una excedencia por cuidado de hijo/a en los términos descritos anteriormente, o para el cuidado de familiares, en los términos referidos en el Art. 32 del convenio colectivo, durante el tiempo que dure la reserva del puesto de trabajo, en tanto en cuanto no renuncie a su derecho de reincorporación o no lo ejercite en el plazo indicado.

**Movilidad:** En caso de producirse un desplazamiento con una duración superior a tres meses, el preaviso no es inferior a cinco días laborables. Además, en el caso que se produzca un traslado o una modificación sustancial de las condiciones de trabajo el preaviso no puede ser inferior a 30.

### Seguridad y salud en el trabajo

El Servicio de Prevención Mancomunado de riesgos laborales del Grupo Cajamar (SPM) da cobertura a todo el personal de las Entidades adheridas al mismo, concertando con servicios de prevención de riesgos laborales ajenos todas aquellas prestaciones que, por razón de la distancia o cualquier otro motivo, no se pudieran atender por el propio departamento.

Con el objetivo de trasladar la política de prevención de riesgos laborales y su sistema de gestión a todo el Grupo Cooperativo Cajamar, el 1 de noviembre de 2013 se constituyó un servicio de prevención mancomunado para el Grupo. Y en junio del 2014 se procedió a la revisión de la Política de Seguridad y Salud del Grupo Cooperativo Cajamar. Y en octubre del 2014 se realizó una auditoría para la certificación OHSAS del Sistema de gestión y Seguridad y Salud.

El 100 % del personal de las entidades adheridas al SPM se encuentra representado en los distintos Comités de Seguridad y Salud Laboral así como por los representantes de los trabajadores que hacen la función de Delegados de Prevención en caso de no existir Comité.

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



Accidentes de trabajo de empleados del Grupo Cooperativo Cajamar desglosados por sexo y región (LA6)											
	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Centro	Este	Total	Norte	Sur	Centro	Este	Total	
Accidentes totales	0	20	3	22	45	0	31	7	28	66	111
Accidentes sin baja	0	15	2	16	33	0	14	3	18	35	68
Accidentes con baja	0	5	1	6	12	0	17	4	10	31	43
Jornadas totales perdidas por A.T. con baja	0	73	9	141	223	0	266	91	172	529	752

Volumen y tipología de absentismo de empleados del Grupo Cooperativo Cajamar por sexo y región (LA6)											
	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Centro	Este	Total	Norte	Sur	Centro	Este	Total	
Bajas totales	1	229	45	306	581	8	398	84	543	1.033	1.614
Nuevas bajas	1	217	42	272	532	8	368	79	496	951	1.483
Altas	1	212	45	280	538	8	360	72	494	934	1.472
Jornadas laborales totales perdidas	3	5.994	899	8.664	15.560	95	11.164	2.558	17.178	30.995	46.555
Índice de accidentes	0,000	0,016	0,009	0,012	0,013	0,000	0,025	0,026	0,018	0,021	0,017
Índice de días perdidos por accidentes(1)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,002	0,001	0,001	0,001
Índice de absentismo (2)	0,001	0,022	0,012	0,022	0,021	0,046	0,045	0,049	0,054	0,050	0,034

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

### Plan de movilidad sostenible y seguridad vial

El Servicio de Prevención está desarrollando un Plan de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial para todo el Grupo, a fin de tratar de prevenir o disminuir los accidentes de tráfico relacionados con el trabajo, tanto los que tienen lugar al ir o volver, como los que ocurren durante la jornada laboral. Asimismo, se pretende sensibilizar y adoptar medidas que contribuyan a disminuir los efectos negativos ambientales asociados al transporte, como la contaminación o el elevado consumo energético.

Entre las iniciativas desarrolladas cabe destacar el fomento de la idea de compartir el coche, como una buena práctica que permite bajar los costes, reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, disminuir el estrés (al alternar la conducción) y los accidentes a través del Foro de Movilidad y la Guía de Movilidad accesible para todos los empleados de las entidades adheridas al SPM.

### Promoción de la salud y el bienestar laboral

El objetivo de esta iniciativa es fomentar y promover la salud y el bienestar laboral. Para cumplirlo se han desarrollado talleres, como la escuela de espalda y se han elaborado un conjunto de guías y documentos de carácter educativo/ informativo entre los que cabe destacar la Guía de para la

prevención de la fatiga visual, la Guía sobre el manejo de escaleras y todos los artículos publicados en el apartado de Infosalud de la revista interna Comunica-t.

### Relaciones sindicales

El Grupo Cooperativo Cajamar respeta, por principios y en todo momento en cumplimiento de la legislación vigente, la libertad sindical y el derecho de asociación de las personas que componen su plantilla, manteniéndose una interlocución permanente y continua entre las entidades que constituyen el Grupo y la representación sindical.

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

En la actualidad, el Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con una estructura, desde el punto de vista sindical, de tres Secciones Sindicales constituidas a nivel de Grupo, por lo que las mismas tienen facultad de representación y negociación de cualquier trabajador y trabajadora perteneciente al mismo.

A nivel de órganos de representación, teniendo en cuenta todas las Entidades que componen el Grupo así como la cabecera, el BCC, existe un total de 328 representantes de los/as trabajadores/as, repartidos en 29 comités de empresa y 21 provincias con la figura de delegados de personal. El grueso de esa representación se encuentra concentrado en Cajamar Caja Rural, si bien se da la situación coyuntural de duplicidad de órganos de representación en determinadas provincias (p.ej. Valencia, Alicante y Murcia) como consecuencia de las fusiones vividas en los últimos años, habiéndose acordado respetar tales mandatos hasta la celebración de nuevas elecciones sindicales, que tendrán lugar en el ejercicio 2015.

El 100 % de la plantilla del Grupo está regulada por el XX Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, publicado en el BOE Núm. 184, de 2 de agosto del 2012, así como por los acuerdos laborales firmados con la representación sindical, puesto que en todo momento se tiene en cuenta el diálogo social.

Fruto de esa negociación colectiva, en 2014 se ha iniciado un proceso de negociación a nivel de Grupo con la intención de implantar un Marco Laboral Común para todas las Entidades del Grupo, tomando como base los acuerdos ya existentes entre Cajamar y la representación sindical.

A lo largo de este año 2014, se han alcanzado los siguientes acuerdos laborales en Cajamar

- ❖ Acuerdo prestación servicios mínimos.
- ❖ Acuerdo marco sindical.
- ❖ Acuerdo de Movilidad Geográfica D.T. Valencia-Castellón.



Se han hecho extensivas además a las plantillas del Grupo, las mejoras en las siguientes materias, de las que ya se gozaba en Cajamar y el Banco: Jornada y Horario; Permisos, Licencias, Vacaciones y Conciliación de la vida laboral y familiar; Financiación Social y Marco Sindical.

A lo largo de 2014 no se ha producido situación alguna que haya puesto en riesgo los derechos de libertad de asociación y sindicación de los/as trabajadores/as, ni en proveedores significativos vinculados a la actividad propia de la entidad.

La Comisión de Control del Plan de Pensiones de Empleo, acordó como mandato para la gestión del Fondo de Pensiones "FondoCajamar VI", aplicar a sus inversiones criterios éticos, sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. Asimismo, deberá cumplir en todo momento, los Principios de Inversión Responsable de la ONU.

### Talleres de RSC

Como complemento al estudio de opinión realizado en el 2013, se han realizado tres talleres de trabajo segmentados por categorías funcionales orientados a conocer su percepción sobre las actuaciones que se vienen realizando en el ámbito de los RRHH, la responsabilidad social corporativa y las diferentes dimensiones que conforman la relación de confianza con la Entidad.

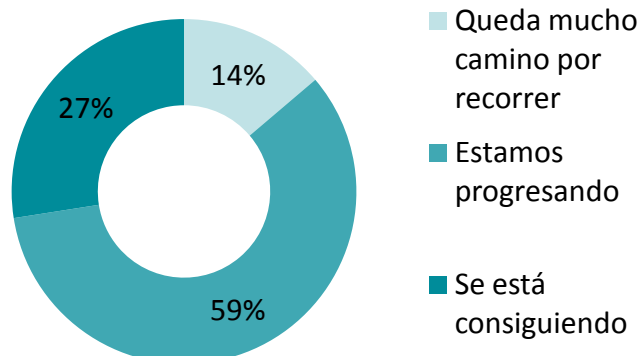
Cabe recordar que el último estudio de opinión contó con una participación del 73% y unos resultados que reflejaban un buen clima laboral (el 90,4% de la plantilla tenía una percepción positiva del clima laboral).

### Bloque 1: Valoración de las actuaciones en materia de RRHH y RSC en 2014

En este bloque se ha procedido a conocer la percepción que los grupos de trabajo tenían sobre las medidas que la Entidad viene desarrollando en los ámbitos de la evaluación del desempeño, desarrollo profesional, medidas de conciliación y política de igualdad, beneficios sociales, prevención de riesgos y salud laboral, inserción e integración laboral, canales de denuncia y programas de voluntariado. En su conjunto, algo más del 86% de los participantes han valorado positivamente el conjunto de las actuaciones y un 14% ha considerado que todavía queda mucho camino por recorrer.

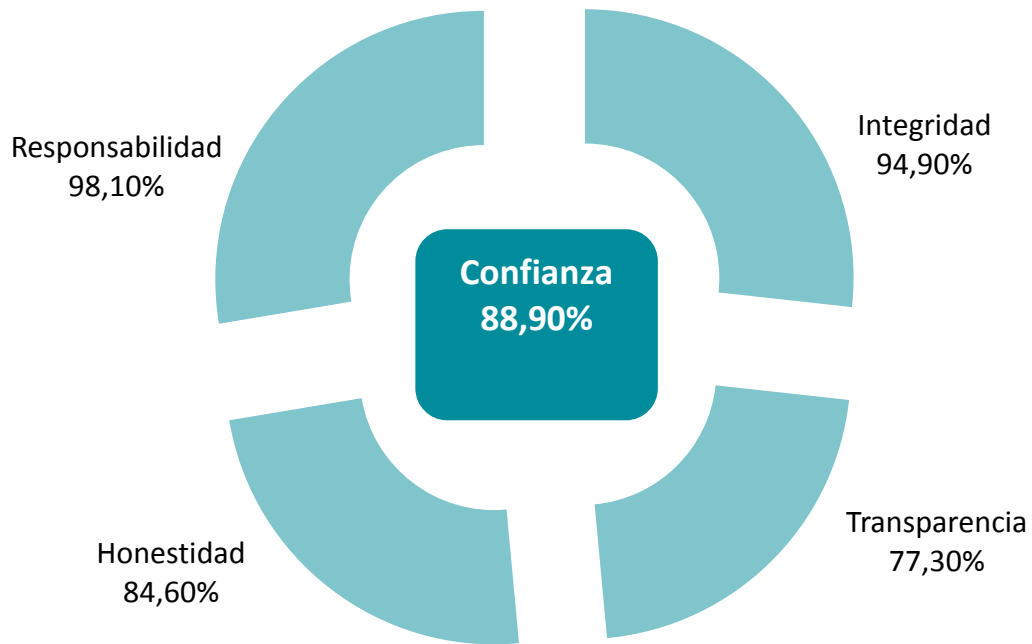
Principales conclusiones del estudio:

- ❖ El compromiso de la Dirección General por la estabilidad en el empleo es uno de los aspectos mejor valorados.
- ❖ Como aspectos a mejorar cabe destacar, la difusión y conocimiento del código de conducta, y las acciones encaminadas a fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar.



## Bloque 2: Valoración de la confianza y sus dimensiones

La confianza en la Entidad, entendida bajo la perspectiva de las cuatro dimensiones que la conforman, ha sido el segundo bloque de trabajo en el que los grupos han podido compartir y consensuar sus percepciones sobre el comportamiento de la Organización.



### Principales conclusiones del estudio

- ❖ El 100 % recomendaría el Grupo Cooperativo Cajamar a otras personas como entidad en la que trabajar.
- ❖ A pesar de la pérdida de confianza que ha sufrido el sector financiero durante el 2014, el nivel de confianza en el Grupo Cooperativo Cajamar se mantiene muy elevado.
- ❖ Como aspectos a mejorar destaca la necesidad de fortalecer la transparencia a través de una mayor información y mejor comunicación.

#### 4.4.2 Productos y servicios con impacto social positivo

##### Soluciones financieras para emprendedores

Uno de los grandes problemas de nuestra sociedad actual es el alto nivel de desocupación que afecta de forma mucho más significativa a los jóvenes y a las mujeres. Para el Grupo Cooperativo Cajamar constituye una prioridad lograr la incorporación y el afianzamiento de estos colectivos a la agricultura y la ganadería y de esta forma contribuir a la creación de puestos de trabajo.

El Grupo Cooperativo Cajamar tiene una vocación decidida por el desarrollo de las zonas rurales, impulsando todas aquellas iniciativas empresariales cuyo fin sea potenciar y mejorar los servicios e infraestructuras de pueblos y comarcas. Por eso, el Grupo pone a disposición de los emprendedores rurales productos y servicios financieros que les permitan hacer realidad su proyecto con las máximas facilidades.

El programa de financiación para jóvenes emprendedores supone un relevo generacional que necesita apoyo para sus iniciativas. La finalidad de este programa es ayudar a que emprendan su propio proyecto empresarial dentro del sector agroalimentario.

Este programa tiene un valor añadido y diferencial con respecto a otras propuestas, pues contempla:

- ❖ La puesta en marcha de una primera instalación: Adquisición de finca productiva o puesta en producción de una finca.
- ❖ Modernización o mejora de la explotación: Adquisición de maquinaria agrícola o de elementos productivos que mejoren tanto la producción como la calidad de la explotación y modernización de sistemas de riego.
- ❖ Asesoramiento personalizado sobre las soluciones de cultivo más adecuados a cada zona.
- ❖ Soluciones informáticas para la gestión técnico-económica de explotaciones agrícolas.

**PLAN FINANCIACIÓN**  
**JOVEN EMPRENDEDOR AGRO**

SI TIENES MENOS DE 40 AÑOS, TE INTERESA EL CAMPO Y QUIERES INVERTIR EN TU PROPIA EXPLOTACIÓN AGRO..

	<a href="#">¿Eres un Joven Emprendedor Agro?</a> Consulta los requisitos.		<a href="#">Para ti</a> Tenemos la experiencia y sabemos lo que necesitas.
	<a href="#">Oferta</a> Líneas de financiación con buenas condiciones.		<a href="#">toolAgro</a> Herramienta informática que te ayuda a gestionar tu explotación.
	<a href="#">Asesoramiento personalizado</a> Te aconsejamos mejor, gracias a nuestra labor de investigación y análisis del sector.		<a href="#">Visita nuestras estaciones experimentales</a> Te ofrecemos la posibilidad de visitar nuestras instalaciones para informarte de las últimas técnicas.

Financiación para emprendedores rurales	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	348	31.704

Además como entidad colaboradora con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), el Grupo Cooperativo Cajamar ha puesto en marcha las Líneas de financiación para la Mujer Rural, dirigidas a facilitar la actividad de mujeres autónomas y micropymes a través de Préstamos FEI.

El objetivo de estas líneas es apoyar e impulsar la actividad de la mujer en el medio rural a través de préstamos con condiciones excepcionales de financiación.

Los préstamos de estas líneas pueden destinarse a inversiones en activos productivos, que permitirán reformar un establecimiento, adquirir maquinaria, mobiliario, equipamiento, etc.

**Líneas especiales de financiación para la Mujer Rural**

*Ayer, hoy... y siempre.*

**cajamar** CAJAMAR CAJA RURAL

CAJAMAR ADN Agro

**Líneas especiales de financiación para la Mujer Rural**

*Ahora es el momento de que pongas en marcha un negocio, consolidar el que tienes, realizar reformas en él o ampliar su actividad...*

Cajamar Caja Rural, como entidad colaboradora con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), pone en marcha las Líneas de financiación para la Mujer Rural, facilitando la financiación para la actividad de mujeres autónomas y micropymes a través de Préstamos FEI.

El objetivo de las Líneas de financiación para la Mujer Rural con Préstamos FEI, es apoyar e impulsar su actividad a través de préstamos con condiciones excepcionales de financiación.

- 1 Los beneficiarios de los préstamos de la Línea de financiación de la Mujer Rural **podrán disponer de hasta 24.999 Euros a devolver en un máximo de hasta cinco años, y con posibilidad de carencia.**
- 2 Los préstamos de estas líneas **podrán destinarse a inversiones en activos productivos** que le permitirán reformar su establecimiento, adquirir maquinaria, mobiliario, equipamiento, etc.
- 3 Los Préstamos de la Línea de financiación de la Mujer Rural **podrán destinarse para cubrir las necesidades de circulante de su negocio**, y con ello, mejorar la relación con sus proveedores, aumentar su stock y red de distribución, etc.

Información en el idioma habitual. La financiación proporcionada se otorga con el Subprograma Europeo de Modernización Program, establecido por el Unión Europea. Financiación sujeta a los criterios de concesión de riesgo de Cajamar Caja Rural y hasta agotar la dotación de fondos de la línea.

Líneas especiales de financiación para la mujer	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	164	2.922



Estas líneas especiales de financiación se han sumado al resto de soluciones financieras que, con el mismo fin de apoyar a los jóvenes y a los emprendedores, el Grupo Cooperativo Cajamar ha habilitado para sus socios y clientes suscribiendo varios convenios entre los que cabe mencionar la línea ICO para empresas y emprendedores y el Convenio con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), orientado a la concesión de microcréditos para sectores de actividad prioritarios:

- ❖ Emprendedores en general, que deseen iniciar un proyecto empresarial o consolidar su negocio.
- ❖ Emprendedores Verdes: Para la financiación de la actividad y proyectos enmarcados en el ámbito de la Red EmprendeVerde, una iniciativa de la Fundación Biodiversidad para

fomentar la creación y consolidación de empresas o nuevas líneas de negocio en actividades vinculadas al medio ambiente y canalizar la inversión hacia actividades económicas sostenibles.

Líneas de financiación emprendedores, autónomos y microempresas	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	1.594	54.033

Desde el pasado 6 de noviembre el Banco de Crédito Cooperativo y las Entidades que componen Grupo Cooperativo Cajamar han quedado adherido a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Dicha estrategia se articula concretamente alrededor de cuatro objetivos:

- ❖ Contribuir a mejorar la empleabilidad de los jóvenes.
- ❖ Aumentar la calidad y la estabilidad del empleo joven.
- ❖ Promover la igualdad de oportunidades.
- ❖ Fomentar el espíritu emprendedor.

En este marco de actuación, las Entidades de Grupo Cooperativo Cajamar, desarrollarán durante el próximo 2015 un conjunto de medidas dirigidas a impulsar y dotar de recursos al emprendimiento y el empleo de los jóvenes:

- ❖ Medidas dirigidas a la Financiación: La Línea de Financiación Emprende permitirá a autónomos y Microempresas emprender nuevos proyectos y consolidar los ya existentes, con especial atención a la economía social y al sector agroalimentario.
- ❖ Medidas Dirigidas a la Investigación y Transferencia del Sector Agroalimentario: El sector agroalimentario forma parte del ADN de las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar, por lo que se pretende contribuir a su desarrollo mediante la formación práctica de jóvenes que se encuentran realizando actividades de formación profesional en los dos Centros Experimentales del Grupo, con objeto de facilitar su incorporación al mercado laboral. Al mismo tiempo se les anima y acompaña para la puesta en marcha de proyectos empresariales.
- ❖ Medidas Dirigidas al Mundo Universitario: Este grupo de medidas engloba un Programa de Becas Jóvenes Universitarios y la Red de Cátedras. Aquí se refleja la relevancia del mundo universitario y la importancia de incorporar enfoques y experiencias empresariales a la formación de los jóvenes.



Además, como iniciativa singular, se desarrolla un programa de formación dual Universidad-Empresa.

- ❖ Medidas dirigidas a la Economía y Desarrollo Local: Además de apoyar con líneas de financiación, se fomenta la actividad emprendedora con especial énfasis en el mundo rural, mediante la colaboración con empresas de economía social, cooperativas, asociaciones de desarrollo local y entidades públicas de ámbito local.

Con la concesión de este sello, las Entidades del Grupo Cooperativo Cajamar contribuyen a la mejora del empleo y emprendimiento entre los jóvenes.

### Nuevas inversiones para la mejora de la competitividad de las pymes

Un entorno cambiante y un alto nivel de competitividad obligan a que las pymes de nuestro país realicen importantes esfuerzos en mejorar sus niveles de eficiencia y competitividad. Un esfuerzo necesario para la sostenibilidad de esos proyectos empresariales de los que dependen muchos puestos de trabajo y que requieren de soluciones financieras a medida de esas necesidades.

Conscientes de la relevancia que adquiere esta dimensión para el mantenimiento de miles de puestos de trabajo, el Grupo Cooperativo Cajamar ha realizado un importante trabajo para desarrollar soluciones financieras que den respuesta a estas necesidades y apoyar de una forma decidida por la mejora de la competitividad de las empresas.

Financiación para la mejora de la competitividad	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	8.579	660.085

### Soluciones financieras para la reestructuración financiera de las Pymes y el mantenimiento de puestos de trabajo

La larga duración de la crisis económica ha supuesto grandes esfuerzos para las pequeñas y medianas empresas que se han visto obligadas a realizar planes de reestructuración con el fin de poder sobrevivir a esta grave situación y con ello mantener muchos puestos de trabajo.

El Grupo Cooperativo Cajamar, se ha mostrado especialmente sensible ante estas circunstancias, desarrollando soluciones a medida de de las necesidades planteadas ante los proyectos que presentaban viabilidad pero que requerían un replanteamiento financiero.

Soluciones financieras para la reestructuración y continuidad de las pymes	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	2.116	219.176

### Soluciones de valor adaptadas al ciclo de vida de cada persona

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

Soluciones de valor para particulares	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
Financiación de estudios	565	3.202
Financiación para la vivienda	4.315	362.231
Financiación aportaciones a planes de pensiones	298	1.043

El Grupo Cooperativo Cajamar no es ajeno a la situación socioeconómica por la que están pasando muchas familias españolas, debido a su especial vulnerabilidad ante situaciones de ejecuciones hipotecarias. Además de haber adoptado de forma proactiva importantes medidas de protección de los deudores hipotecarios sin recursos y en riesgo de exclusión financiera, el Grupo se ha sumado de forma voluntaria al convenio con el Gobierno de España y otras instituciones sociales y financieras para crear un Fondo Social de Viviendas destinadas al alquiler a precios bonificados para familias en situación de especial vulnerabilidad como consecuencia de una situación sobrevenida de desahucio.

Número de alquileres sociales formalizados	Número de viviendas aportadas al Fondo Social de Viviendas
140	80

Más allá de lo suscrito en dicho convenio el compromiso del Grupo ante ese tipo de situaciones es anticiparse y evitar ese tipo de situaciones, por lo que se han diseñado múltiples soluciones financieras destinadas a dotar de viabilidad a los clientes con dificultades a la hora de cumplir con sus obligaciones de pago de la hipoteca de su vivienda.

Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	11.962	380.037

## Poblaciones con riesgo de exclusión financiera

En 2014 se ha seguido asistiendo al proceso de reestructuración del sistema financiero que ha supuesto un elevado número de cierre de oficinas y ha afectado a zonas poco pobladas, con el consiguiente riesgo de exclusión financiera.

El Grupo Cooperativo Cajamar, consciente de esta problemática social, sigue presente en pequeños municipios de baja densidad poblacional, facilitando así que sus habitantes tengan acceso a los productos y servicios bancarios y tecnológicos de última generación. El compromiso social de no abandonar nuestras raíces vinculadas al medio rural y de contribuir a una sociedad más equitativa y solidaria, nos ha llevado a procurar no llevar a cabo el cierre de oficinas en poblaciones donde no hay ninguna otra entidad financiera.

A 31 de diciembre del 2014, 39 oficinas del Grupo y 82 corresponsalías se encontraban operativas en municipios en los que no había presencia de ninguna otra entidad financiera.

Nuestro modelo de oficina bancaria de proximidad, propia de los entornos rurales, permite compatibilizar la eficiencia y la rentabilidad económico-financiera de la misma con nuestro compromiso social y fundacional en favor del desarrollo de las comunidades rurales, lo que contribuye a fijar población al territorio, crear empleo y promover el desarrollo local. Concretamente, el 30% de la red de nuestras sucursales se encuentra situada en poblaciones con menos de 5.000 habitantes, especialmente en las comunidades donde nuestro Grupo tiene su origen social.





#### 4.4.3 Valoración del impacto socioeconómico

Las distintas actividades desarrolladas por el Grupo Cooperativo Cajamar fomentan el desarrollo económico y el progreso social de sus socios, clientes, proveedores. En definitiva, de toda la comunidad en la que el Grupo materializa su actividad, generando un importante impacto positivo para sus grupos de interés.

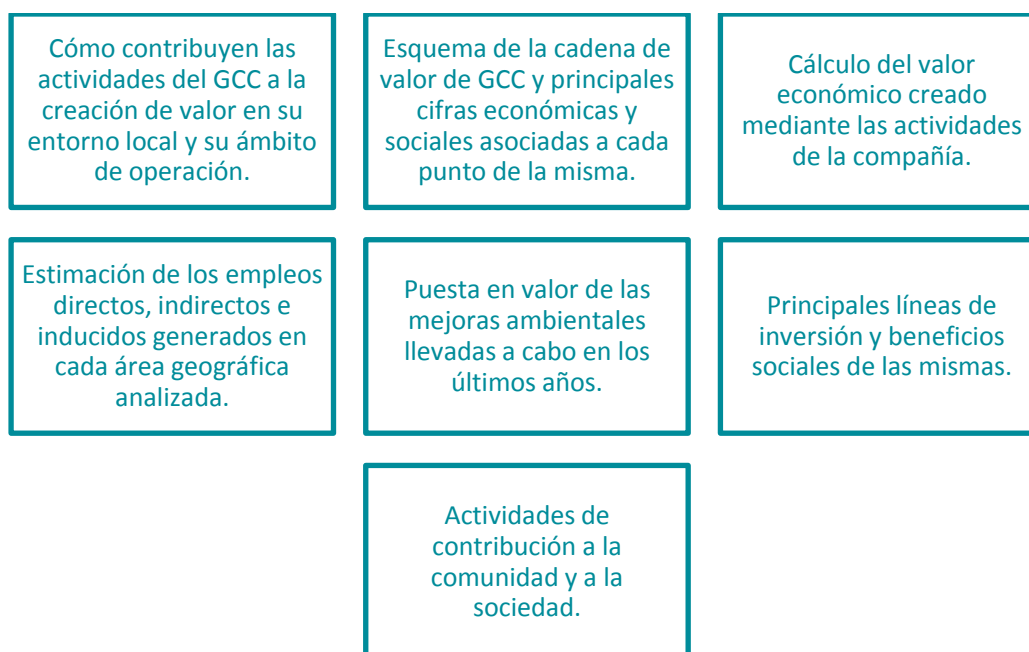
Este impacto se caracteriza fundamentalmente en términos de generación de empleo y de aportación al PIB, pero también en términos de eficiencia, conservación de los recursos, protección del medio ambiente e inversión en I+D.

El impacto directo que el Grupo Cooperativo tiene sobre su entorno ejerce un efecto multiplicador sobre el resto de la economía.

Al realizar gasto en proveedores, en salarios de empleados o con el pago de tributos, se genera en la economía un efecto que induce transacciones económicas en prácticamente todos los sectores.

El Grupo Cooperativo Cajamar ha solicitado la colaboración de KPMG, empresa de consultoría que cuenta con una amplia experiencia y reconocido prestigio internacional, con el fin de cuantificar y valorar el impacto socioeconómico.

#### Modelo de valor compartido del Grupo Cooperativo Cajamar

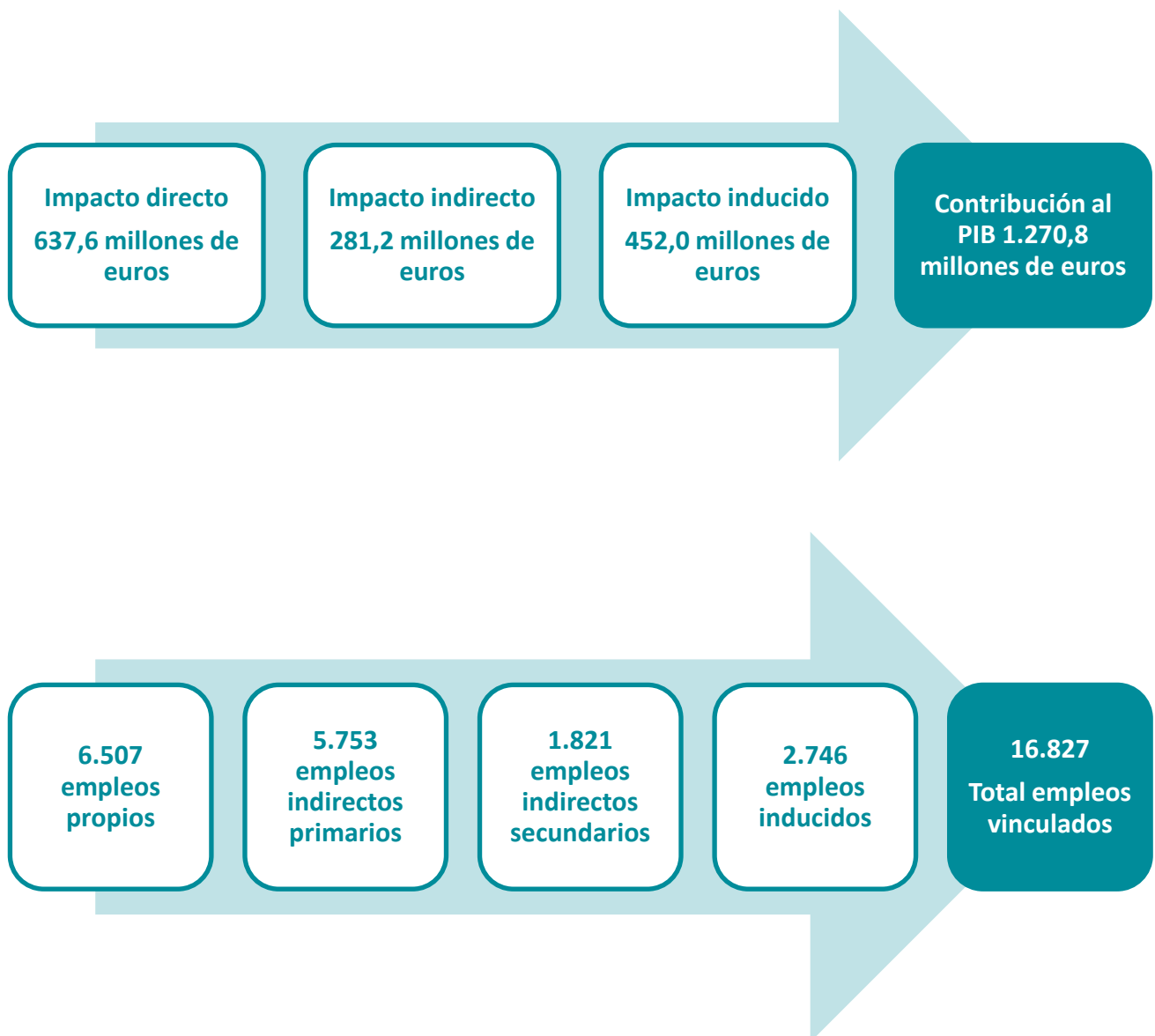


El estudio ha sido planteado en varias fases, de tal forma que a su finalización pueda ser cuantificado el impacto socioeconómico total y la generación de valor en sus distintas formas de capital que han sido identificadas en el modelo de negocio del Grupo y descritas en el punto 3.3. de este informe.

En esta primera fase, pretendemos dar a conocer el impacto socioeconómico generado por el Grupo a partir de las principales salidas de caja: masa salarial e intereses percibidos por los cooperativistas, pago a proveedores y pago de impuestos.

El impacto se mide en términos de contribución al PIB del área analizada, en este caso España, y en puestos de trabajo vinculados a la actividad que desarrolla el Grupo Cooperativo Cajamar.

Aspectos evaluados			
Masa salarial	Intereses percibidos por los cooperativistas	Pago a proveedores	Pago de impuestos



NOTA: Para el cálculo se ha empleado la metodología “Input-Output”, un instrumento estadístico -contable en el cual se representa la totalidad de las operaciones de producción y distribución que tienen lugar en una economía en un periodo de tiempo determinado. Permite observar los flujos de las diferentes transacciones intersectoriales en una economía dada para un año de referencia.

#### 4.4.4 Compromiso con la sociedad

Contribuir al desarrollo social y cultural de las comunidades locales es uno de los objetivos fundamentales del Grupo Cooperativo Cajamar y de las fundaciones creadas por sus entidades. Como instituciones de raíces cooperativas promueven valores sociales, solidarios y colaborativos que tienen como referente una sociedad más justa e igualitaria para todos, en la que prevalecen los principios de la economía social, la igualdad de oportunidades y la sostenibilidad.

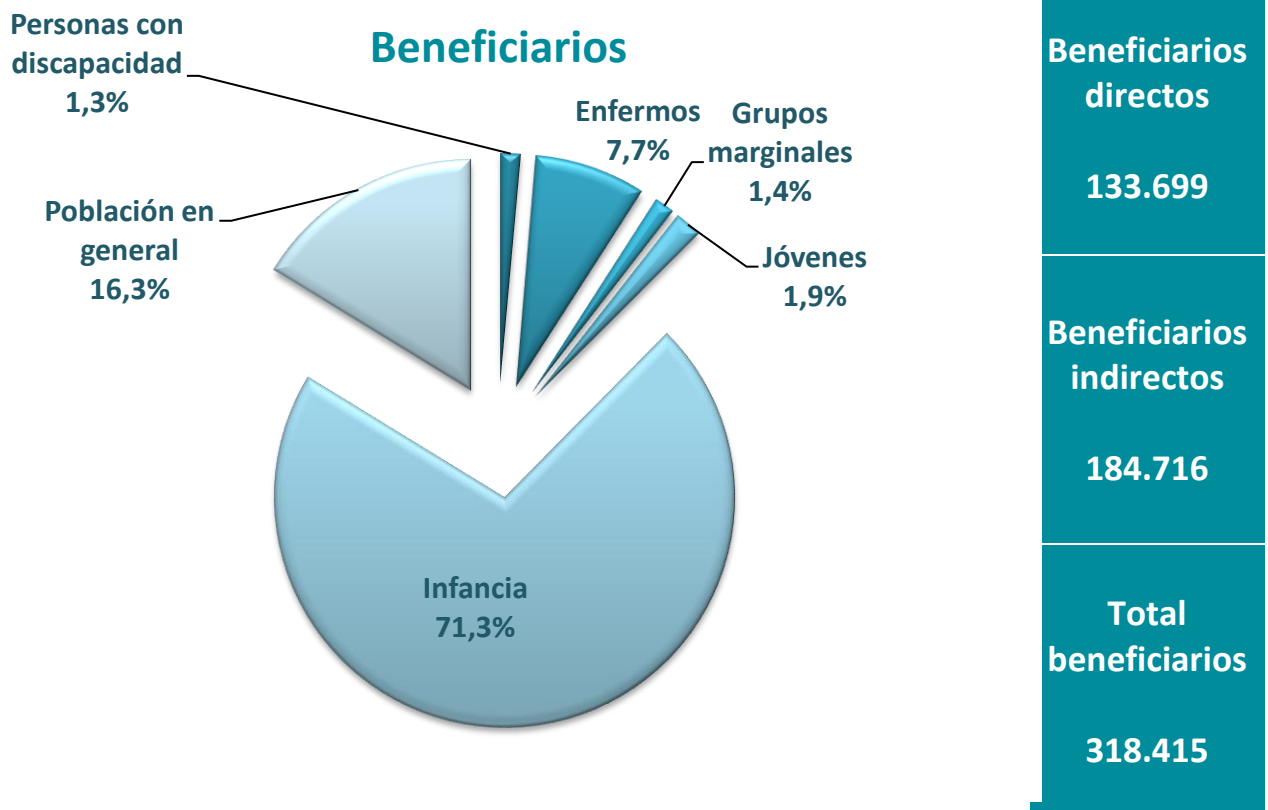
La cooperación al desarrollo, la cultura y el deporte se asientan como base para promover la cohesión de las comunidades locales, impulsar la sensibilización ante los retos pendientes y mejorar el bienestar y la educación de la sociedad.



Centro de Cultura de Almería



Sala de Cultura de Málaga



Grupo Cooperativo Cajamar entiende la educación y la cultura como un elemento integral de la naturaleza humana y que tiene una incidencia directa tanto para el desarrollo económico y medioambiental de cualquier sociedad.

A través de los centros y salas de cultura del Grupo Cooperativo Cajamar y otros centros repartidos por todo el territorio nacional, el Grupo pretende aportar a la sociedad actividades educativas y culturales de gran calidad, que puedan contribuir a fomentar el desarrollo artístico tanto de los adultos, los jóvenes y los niños desde un punto de vista creativo y didáctico.



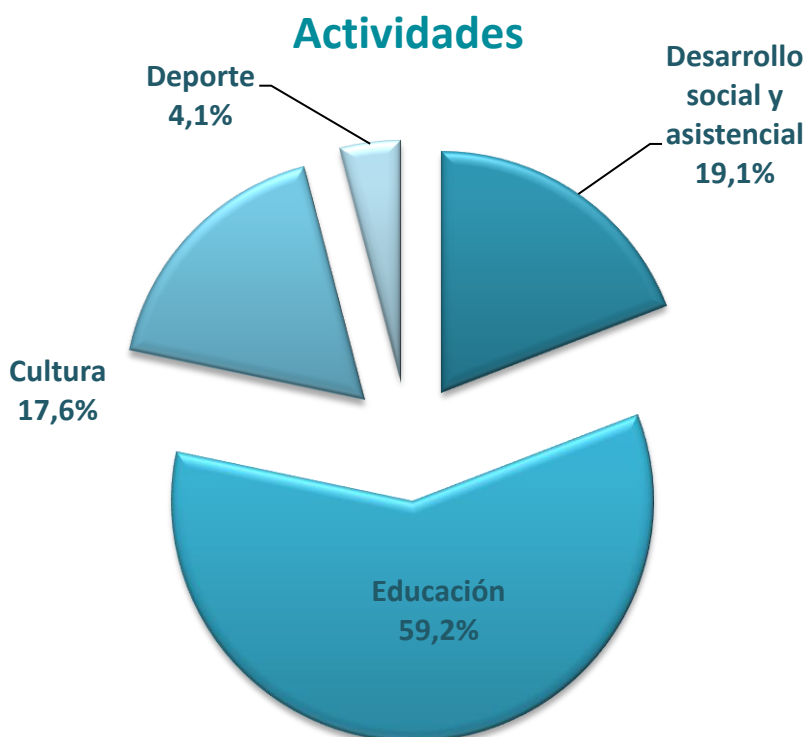
Centro Social y Cultural de Castellón



Sala de Cultura de Valencia



Sala de Cultura de Valladolid



**Desarrollo social y asistencial**

**Beneficiarios: 60.878**

**Educación**

**Beneficiarios: 188.157**

**Cultura**

**Beneficiarios: 56.107**

**Deporte**

**Beneficiarios: 12.911**

**Educateatro.** Es un programa de actividades escénicas en el entorno educativo, que utiliza especialmente el teatro, que es sin duda, una de las herramientas más útiles que un educador tiene a su alcance para desarrollar su tarea, sobre todo en lo que respecta a la inculcación de valores y relaciones sociales.

**81.920 asistentes**

**720 centros  
98 espectáculos  
324 funciones**



**Actividades para el público infantil.** Con las actividades infantiles, tales como magia, teatro o música, se pretende ofrecer a los niños actividades de fin de semana a las que pueden ir acompañados de su familia. Están enfocadas directamente a las familias de clientes, empleados y socios de la entidad.

**2.366 asistentes**



### Certamen Julian Arcas

#### Concurso Internacional de Guitarra Clásica Antonio de Torres

El Concurso de Guitarra Antonio de Torres tiene como objetivo contribuir al desarrollo artístico-musical de los guitarristas más jóvenes, tanto desde el punto de vista didáctico, como creativo. Busca ampliar la oferta cultural almeriense, premiar el esfuerzo de los jóvenes músicos y consolidar a la provincia de Almería como una referencia internacional en guitarra clásica.

**155 participantes**

#### Conciertos didácticos y actividades musicales

Los conciertos didácticos tienen como objetivo primordial acercar la música en directo a niños y jóvenes, de forma lúdica y participativa.

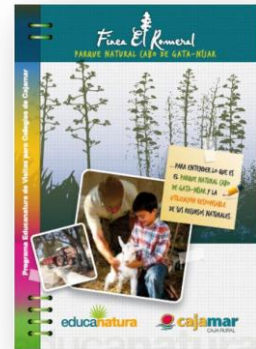


**4.565 asistentes**

### Educanatura

Programa de educación ambiental que se pone a disposición de la comunidad escolar con el objetivo de fomentar entre la población infantil una actitud ecológica y una conciencia de desarrollo sostenible, mediante visitas guiadas a la Finca El Romeral.

Durante la visita se realizan actividades enfocadas a desarrollar estas actitudes medioambientales y permite profundizar en la biodiversidad, mostrando a los pequeños las relaciones entre los seres vivos que conviven en un ecosistema. Además, se les da a conocer el funcionamiento de una antigua fábrica de cuerdas de pita y esparto, y disfrutan de la naturaleza.



362 asistentes

### Ciclo “La Salud, hoy”

Este ciclo pretende acercar a los ciudadanos la experiencia y visión de profesionales y especialistas de la medicina y la salud sobre cuestiones actuales de interés.



630 asistentes

### Temas de Cine

Con este ciclo se pretende ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de acceder a un tipo de cine poco comercial y que de otro modo probablemente tendrían un difícil acceso. Cada ciclo se compone de tres películas de alguna temática en particular.



1.142 asistentes

### Juegos Deportivos Provinciales

El carácter educativo de los JDP está directamente vinculado al desarrollo de contenidos de carácter complementario y transversal de la propia práctica deportiva. Articulados a través del programa “Almería Juega Limpio”, de divulgación de la vida activa y la educación en valores, tratan de comprometer en ello a todos los grupos de interés implicados en su desarrollo: organizadores, tutores, educadores, técnicos, árbitros, espectadores y, por supuesto, a los propios deportistas protagonistas de las actividades.

6.481 participantes

## Objetivos del Milenio

El Grupo Cooperativo Cajamar apoya la difusión de esta iniciativa internacional para sensibilizar a la sociedad y recaudar fondos dirigidos a apoyar los proyectos relacionados con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.



El Grupo Cooperativo Cajamar, a través de la Fundación Cajamar, quiere contribuir a lograr las metas fijadas por Naciones Unidas para combatir los grandes males que siguen asolando a gran parte de la humanidad en el siglo XXI, como son la pobreza, el hambre, las enfermedades, la educación y la sostenibilidad medioambiental. Estos fines, que constituyen la esencia del programa mundial, se han denominado "Objetivos de Desarrollo del Milenio" (ODM), y fijan como fecha límite para su consecución el año 2015.

Consideramos que para alcanzarlos es necesaria la implicación del conjunto de la sociedad. Por tanto, cada año -desde el 2008 hasta el 2015-, apoyamos un objetivo concreto, destinando recursos económicos para la realización de actividades y proyectos, que se comunican periódicamente, y que están dirigidos a empleados, clientes y a la sociedad en general.

Para ello, se han establecido acuerdos de colaboración con organizaciones no gubernamentales cuyos programas de trabajo son acordes al objetivo que se trate y un claro referente para mejorar las condiciones de vida y bienestar de las personas.

Año	Cajamar y los Objetivos del Milenio
2008	Erradicar la pobreza extrema y el hambre – Acción contra el hambre y Unicef
2009	Lograr la enseñanza primaria universal - Entreculturas y Unicef
2010	Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer – Unicef e Intermón Oxfam
2011	Reducir la mortalidad infantil – Medicus Mundi y Unicef
2012	Mejorar la salud materna - Unicef, Manos Unidas y Fundación Vicente Ferrer
2013	Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades – Unicef y Médicos del Mundo
2014	<b>Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.</b>
2015	Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

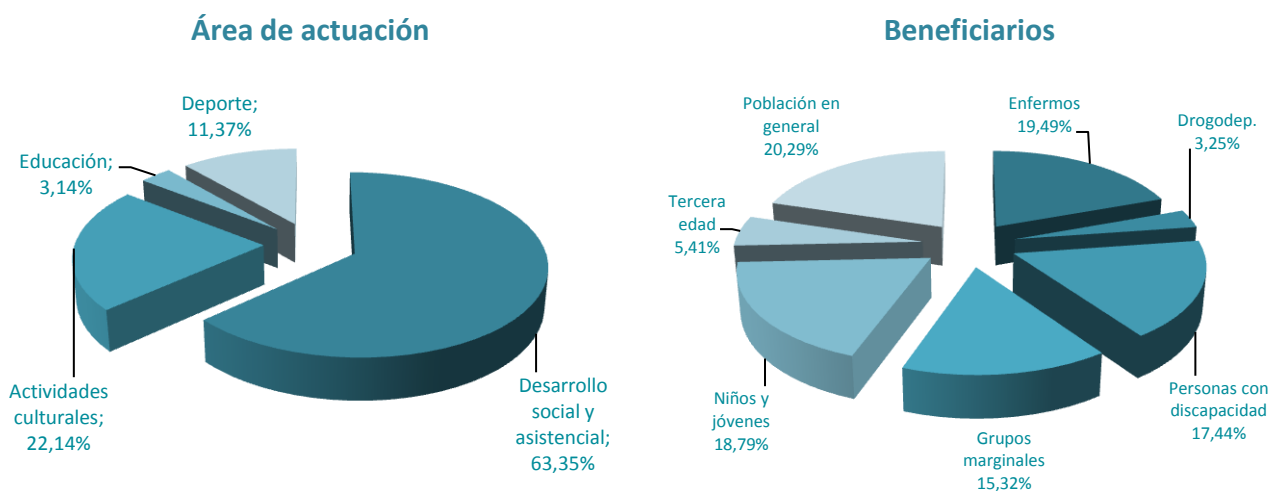
Los dos proyectos ganadores de la convocatoria del 2014 recibieron cada uno 10.000:

- ❖ Proyecto "Sangmelima libre de residuos" de la Fundación Recover, Hospitales para África (Madrid).
- ❖ Proyecto "Prevención del impacto medioambiental en los municipios de San Dionisio y Muy Muy - Matagalpa - Nicaragua" de Medicus Mundi Andalucía (Granada).

### Colaboraciones externas

A través de las colaboraciones externas, Cajamar se vincula con los problemas reales de sus clientes, y por ende, de la sociedad, dotando con ayudas económicas programas de trabajo, en las provincias del ámbito del Grupo Cooperativo Cajamar. Se apoyan programas de trabajo específicos relacionados con asistencia social, discapacidad, educación, etc. Para ello deben de cumplir una serie de requisitos previamente establecidos y conocidos.

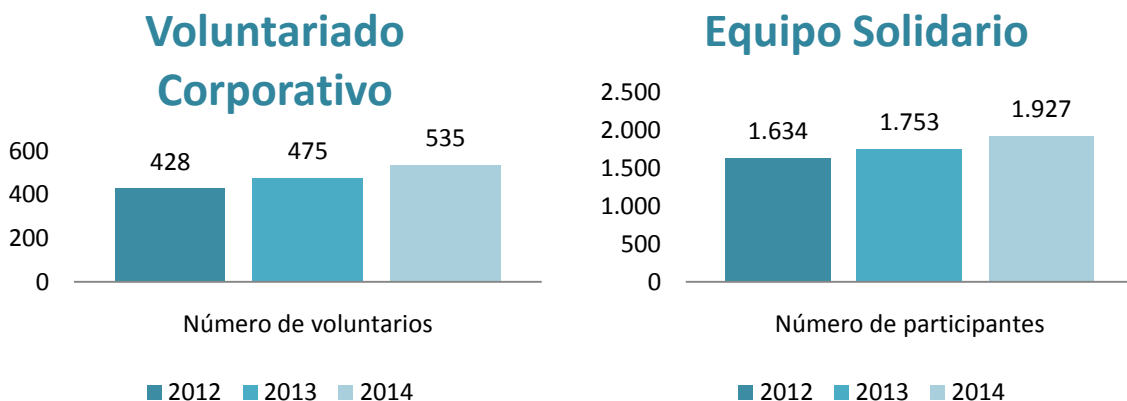
Durante 2014 a través del Portal del Fondo Social en el área cultural y social se han aprobado 56 propuestas por un total de 92.342 euros que han beneficiado de una forma directa a un total de 35.958 personas y de una forma indirecta a 184.716 personas.



### Voluntariado Corporativo

La participación activa de los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar en proyectos sociales y solidarios es la correa de transmisión entre nuestra responsabilidad social y el conjunto de la sociedad.

Nuestro Grupo cuenta con dos instrumentos fundamentales que permiten una participación activa de los empleados en la transmisión de sus valores y aspiraciones sociales: El Programa de Voluntariado y el Equipo Solidario.





El Grupo Cooperativo Cajamar considera que es ahora, en estos momentos de crisis económica y de dificultad para miles de familias, cuando aún adquiere más sentido hablar de responsabilidad, compromiso y solidaridad, valores que conforman nuestra cultura como organización. Por ello apoya y fomenta las actividades solidarias en toda la Organización.

### Tu Kg de solidaridad (11 toneladas de alimentos aportados por los clientes y empleados)

Consciente de que la crisis ha incrementado en España el número usuarios que acuden a los bancos de alimentos para obtener productos básicos, el Grupo Cooperativo Cajamar ha organizado por cuarto año consecutivo la campaña “Tu Kg de solidaridad”. A través de ella, los clientes y empleados del Grupo realizaron una aportación de alimentos no perecederos, como alimentos infantiles, legumbres, aceite y conservas... entre otros, en las oficinas y centros de trabajo del Grupo.

El éxito de la campaña con más de 11 toneladas de alimentos hace que nuestro Grupo, una vez más, se sienta realmente orgulloso de la solidaridad de sus clientes y empleados.



Como en las anteriores campañas, esta iniciativa solidaria se ha realizado con la colaboración de la empresa de transporte REDYSER, que entregó los lotes de manera gratuita a los bancos de alimentos de FESBAL, que finalmente se ocuparon de su reparto entre las instituciones benéficas, para que éstas, bajo su experiencia, gestionasen los alimentos a través de los principios éticos de: gratuidad, distribución justa, sostenibilidad y preservación del medio ambiente, promocionando la solidaridad y la cohesión social.

### 70 oficinas del grupo Cooperativo Cajamar acogen a jóvenes estudiantes

70 oficinas del Grupo Cooperativo Cajamar participaron este año 2014 en el programa ‘Socios por un día’. Gracias a esta iniciativa, 70 estudiantes tuvieron la oportunidad de pasar una jornada en una de nuestras oficinas. Esta experiencia pretende acercar el mundo laboral y financiero a los jóvenes de entre 14 y 18 años, para orientarles en su carrera profesional. Se lleva a cabo desde el año 2010 en colaboración con la Fundación Junior Achievement.



En esta ocasión, los estudiantes vivieron su particular experiencia en sucursales de Alicante, Almería, Barcelona, Granada, Madrid, Málaga, Murcia, Valencia, Valladolid y Zaragoza, donde estuvieron acompañados por nuestros compañeros, que han sido voluntarios y guías profesionales.

## Equipo Solidario de Cajamar



El Equipo Solidario de Cajamar está constituido desde finales de 2007 y su número de integrantes, a 31 de diciembre de 2014, es de 1.927 participantes. La iniciativa está basada en la filosofía del movimiento internacional denominado teaming ([www.teaming.info](http://www.teaming.info)), que tiene como objetivo fomentar la solidaridad sin intermediarios, con transparencia y sentido de la participación.

Consiste en que los miembros del Equipo Solidario donan un euro de su nómina ordinaria. Un pequeño gesto con la esperanza de contribuir a mejorar la vida de personas desfavorecidas. Por su parte, el Grupo realiza una aportación que iguala el importe recaudado por los empleados.

Los proyectos ganadores son presentados y seleccionados democráticamente entre todos los miembros del Equipo Solidario y hasta la fecha han sido recaudados 262.303,68 euros, que han sido repartidos entre 20 proyectos sociales.

## Proyectos ganadores 2014

"Menores con parálisis cerebral Carmen y Lucia"	"Hipoterapia una experiencia rehabilitadora"	"Un latido para Nayra"
<p>Proyecto ganador del 1º semestre que recibió 18.000 euros que se utilizaron para sufragar los gastos de diferentes tratamientos de dos hermanas gemelas afectadas por parálisis cerebral, y están sirviendo para mejorar su capacidad motora y su calidad de vida en general.</p>	<p>Segundo proyecto ganador del 1º semestre que recibió 4.184 euros entregados a la Fundación Deportiva de Hípica Adaptada 'Federica Cerdà', que han servido para ayudar en el tratamiento de niños y jóvenes con discapacidad física, psíquica y sensorial a través de una terapia innovadora con caballos.</p>	<p>Proyecto ganador del 2º semestre, que recibió 22.976 euros para realizar en EEUU un cateterismo a una menor de 4 años, la cual padece una cardiopatía congénita. El cateterismo y posterior operación serán la única opción para salvar su vida.</p>

## Red de Cátedras Cajamar

La Red de Cátedras Cajamar es una iniciativa del Fondo Social que pretende poner en contacto el conocimiento que se genera en el ámbito universitario con las necesidades de la economía real. Desde las Cátedras se coordinan actividades formativas y proyectos de investigación centrados en el fomento del cooperativismo y el sector agroalimentario, en los que colaboran profesionales, académicos y estudiantes.

- [Cátedra Cajamar de Cooperativismo Agroalimentario de la Universidad Politécnica de Cartagena.](#)
- [Cátedra Cajamar de Economía Social de la Universidad Politécnica de Madrid.](#)
- [Cátedra Cajamar de Economía y Agroalimentación de la Universidad de Almería.](#)
- [Cátedra Cajamar de Economía Social con la Universidad Politécnica de Valencia.](#)
- [Cátedra Cajamar de Economía y Desarrollo Agroambiental en la Universidad Miguel Hernández de Elche.](#)

## Estudios y Publicaciones

Durante el año 2014 dos nuevos números de la colección Mediterráneo Económico se han sumado esta amplia colección de artículos que ya recogen en total 26 números y 496 artículos.

### **Vol. 25 (May. 2014) » Un nuevo modelo económico para España. Reformas estructurales para la recuperación y el crecimiento** **Coordinador: Rafael Myro**

Un volumen orientado a medir y reflexionar sobre todos aquellos aspectos de nuestra economía que son motivo de preocupación. La evolución del desempleo, la productividad de nuestras empresas, la sostenibilidad de nuestro sistema de seguridad social o los malos resultados educativos, por mencionar solo algunos de nuestros problemas más perentorios...



### **Vol. 26 (Nov. 2014) » La responsabilidad ética de la sociedad civil** **Coordinadora: Adela Cortina**

En esta publicación se defiende el papel activo que debe jugar el conjunto de la ciudadanía en la consecución de los objetivos colectivos de desarrollo económico, gobernanza y justicia social. Para los autores participantes en el volumen, la sociedad civil es corresponsable, junto con la Administraciones y los poderes públicos, del buen funcionamiento de las democracias modernas. No obstante, en esa tarea compartida se enfrenta a una serie de obstáculos y retos, así como no pocos éxitos, que son objeto de un análisis exhaustivo.



También se ha publicado el Volumen número 6 de la colección “Cuadernos de Estudios Agroalimentarios”, que en esta ocasión ha trata la “Ciencia y la innovación en el sistema agroalimentario”.



Vol. 6 (Sep. 2014)  
Ciencia e innovación en el sistema agroalimentario español



Vol. 5 (Sep. 2013)  
Perspectivas de la producción de alimentos en el medio acuático



Vol. 4 (Nov. 2012)  
Las cadenas de valor globales y el sector agroalimentario



Vol. 3 (Jul. 2012)  
Innovación en estructuras productivas y manejo de cultivos en agricultura protegida



Vol. 2 (Jul. 2011)  
Sistemas productivos locales agroindustriales en España



Vol. 1 (Nov. 2010)  
Perspectivas del control biológico en agricultura bajo plástico

## 4.5 Desempeño: Dimensión ambiental

### 4.5.1 Política

Grupo Cooperativo Cajamar está comprometido con el entorno social, económico y ambiental en el que interactúa. De ahí que, aunque la naturaleza propia de su actividad genere un mínimo impacto medioambiental, haya adoptado un compromiso con el desarrollo sostenible dentro de su modelo de negocio que contempla no sólo los impactos directos, sino también los indirectos generados a través de las consecuencias de sus actividades de financiación, de la gestión de activos y de la gestión de su cadena de proveedores.

La Política Medioambiental de Grupo Cooperativo Cajamar se basa en las siguientes directrices:

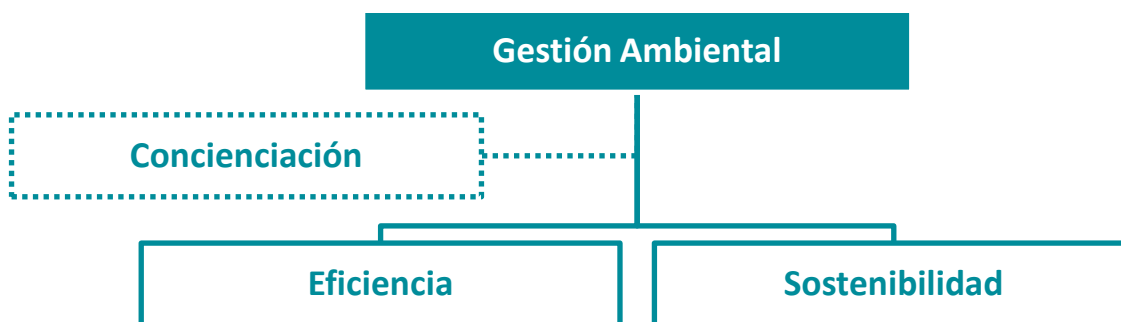
- ❖ Cumplir con la legislación medioambiental vigente en el territorio en el que actuamos junto con otros compromisos asumidos de forma voluntaria.
- ❖ Implantar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental, desarrollando principios y buenas prácticas ambientales en todas nuestras actuaciones.
- ❖ Establecer objetivos y medidas para minimizar aquellos aspectos que puedan tener un impacto medioambiental negativo en el medio que nos rodea.
- ❖ Establecer un compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua en nuestro desempeño ambiental.
- ❖ Tener presente nuestra política medioambiental tanto en la prestación de nuestra actividad financiera como en nuestros productos y servicios.
- ❖ Apoyar aquellas iniciativas dirigidas a la prevención, la mitigación y la adaptación o la respuesta al cambio climático.
- ❖ Integrar criterios ambientales en su oferta de productos y servicios.
- ❖ Analizar y valorar los riesgos medio ambientales en aquellas operaciones de inversión que puedan ser relevantes.
- ❖ Formar, sensibilizar y promover la participación de los empleados, para que la protección y conservación del medio ambiente sea asumida por toda la organización en la actividad diaria y en las relaciones con los grupos de interés.
- ❖ Fomentar la adhesión de los proveedores de bienes y servicios a los principios ambientales recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que Grupo Cooperativo Cajamar se ha adherido voluntariamente.
- ❖ Colaborar y dar soporte a iniciativas ambientales a través de publicaciones, conferencias, investigaciones y actividades de patrocinio.
- ❖ Difundir públicamente la política ambiental y los compromisos asumidos, e informar anualmente sobre su grado de cumplimiento.

El Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, reporta al Consejo de Administración del BCC y asume la responsabilidad de coordinar la Política Medioambiental de Grupo Cooperativo Cajamar y de velar por su cumplimiento a través de un sistema de gestión medioambiental.

**En relación a la intención de voto del Grupo Cooperativo Cajamar sobre cuestiones medioambientales, todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las entidades adheridas como en las sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en la Política Medioambiental del Grupo.**

#### 4.5.2 Sistema de gestión

La gestión ambiental se basa en dos principios fundamentales: la eficiencia y la vocación constante por la sostenibilidad. La aplicación del concepto de creación de valor compartido como modelo transversal de RSC pone de manifiesto que cualquier mejora en la eficiencia ambiental desemboca necesariamente en la mejora de la eficiencia económico-financiera.



#### Eficiencia

La mejora continua, la calidad y la innovación deben aliarse con la eficiencia para hacer de nuestro Grupo una organización cada vez más sostenible. Partimos de la premisa de que la eficiencia medioambiental, a medio y largo plazo, incide favorablemente en la eficiencia económico-financiera, siendo uno de las manifestaciones más visibles asociadas al concepto de creación de valor compartido.

#### Sostenibilidad

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

El Comité de Medio Ambiente reporta al Comité de Gestión Ética y de Responsabilidad Social y asume la responsabilidad de definir, supervisar y realizar el seguimiento necesario para implantar,

difundir, mantener, actualizar y, por tanto, velar por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental de los servicios centrales del Grupo Cooperativo Cajamar se ha desarrollado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001.

#### 4.5.3 Desempeño



Para el diseño de oficinas se siguen diferentes criterios normativos. En el campo de la climatización, el Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (Real Decreto 1027/2007) obliga a la aplicación de diferentes exigencias de eficiencia energética, a implantar sistemas de control, y al aprovechamiento, limitación y recuperación de la energía, tanto de frío como de calor necesaria para climatizar las oficinas.

También el Código Técnico de la Edificación, en el documento HE de Ahorro de Energía, marca las normas para un correcto uso de las instalaciones energéticas implantadas en edificios, tanto en el uso como en el diseño de todos los elementos que componen dichas instalaciones, cuyo objetivo es que los rendimientos no superen los mínimos establecidos.

En materia de iluminación, el Departamento de Infraestructuras de la Entidad se basa en el Código Técnico de Edificación, en el documento de Ahorro de Energía, en el apartado de Eficiencia Energética de las instalaciones de alumbrado, así como en los sistemas de control y regulación que ayudan a tener un control energético sobre estas instalaciones. Grupo Cooperativo Cajamar ha superado los requisitos técnicos de esta norma, aumentando la exigencia energética exigida.



En 2014 no ha registrado multas ni sanciones por incumplimientos de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o el suministro y uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados.

Más allá del cumplimiento de la normativa, el Grupo Cooperativo Cajamar persigue disponer de soluciones innovadoras orientadas al ahorro y a la eficiencia energética. En este sentido cabe destacar las soluciones que han sido desarrolladas en la construcción y/o restauración de edificios singulares como es el caso de la sede para empresas participadas en el Parque de Innovación y Tecnología de Almería (PITA).



En la construcción de la envolvente de este edificio se han dispuesto elementos para contribuir a una mejor eficiencia energética, como la doble puerta de entrada, la carpintería con rotura de puente térmico, la fachada ventilada y la cubierta ajardinada. Se ha mejorado el aislamiento por encima de las exigencias del Código Técnico de la Edificación.

El sistema de ventilación mecánica se regula por sondas de CO<sub>2</sub> y cuenta con recuperadores de calor, a la vez que se realiza un preacondicionamiento de la temperatura del aire con el agua del lago.

Se han dispuesto lamas verticales como elementos de protección solar, calculadas para permitir ganancias solares en invierno. Cuenta con una instalación de placas fotovoltaicas.

Se ha realizado una optimización de la luz natural, las luminarias son de bajo consumo y cuentan con detectores de presencia.

La grifería y los inodoros disponen de dispositivos de ahorro de agua. Se reutiliza el agua de lluvia y el agua de las condensadoras para el riego.

Se han estudiado los diferentes impactos ambientales asociados a la construcción, como el agua, los residuos, y se han tomado medidas para reducirlos.





Además se han utilizado materiales de producción local, reciclados, pinturas naturales y barnices sin compuestos orgánicos volátiles.

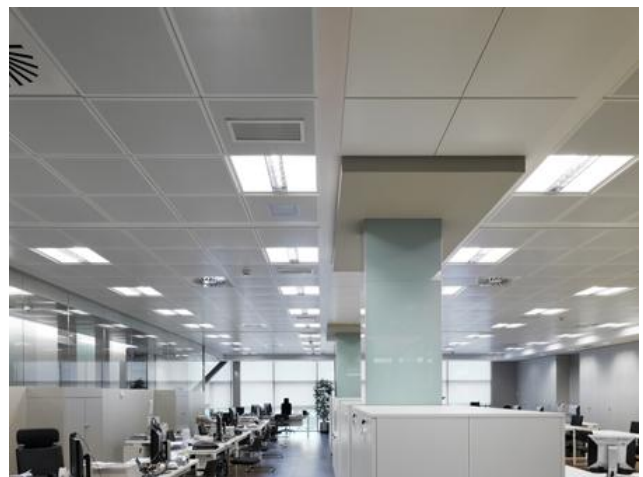
Para la restauración del edificio Castellana de Madrid, sede del Banco de Crédito Cooperativo, se ha optado por soluciones orientadas al ahorro y la eficiencia energética.



Así por ejemplo, la instalación de alumbrado se ha realizado con las marcas de última generación, con luminarias de máximo rendimiento, mínimo consumo y sin causar reflejos en los puestos de trabajo.

El sistema de control de iluminación, hoy en día el más completo del mercado, brinda posibilidades múltiples de horarios, grupos, avería, etc., además de poseer un sensor de luz, para cumplimiento del Código Técnico de Edificación, en lo referente a aportación de luz solar.

Este subsistema de iluminación, junto al de iluminación exterior del edificio (rótulos, instalación contra incendios etc.), se integra a través de pasarelas en el sistema, que es el que controla y programa la instalación de climatización directamente. Existe un cuadro de control en la sala de aire del edificio y todo es a su vez controlado desde los servicios centrales en Almería.



Con todo ello y los materiales utilizados, se ha conseguido un edificio de última generación.

Otro de los edificios emblemáticos que ha sido restaurado en los últimos años y que se ha convertido en todo un referente para la ciudad de Almería, es el Centro de Cultura de Cajamar Caja Rural.

El edificio dispone de una envolvente adecuada a la limitación de la demanda energética necesaria para alcanzar el bienestar térmico en función del clima, del uso previsto y del régimen de verano y de invierno. La edificación dispone de instalaciones de iluminación adecuadas a las necesidades de sus usuarios, al mismo tiempo que resultan eficaces



energéticamente, disponiendo de un sistema de control que permite ajustar el encendido a la ocupación real de la zona, así como de un sistema de regulación que optimice el aprovechamiento de la luz natural en las zonas que reúnen unas determinadas condiciones.

- ❖ Monitorización de parámetros eléctricos.
- ❖ Sistema de control interior de iluminación.
- ❖ Instalación en todas las luminarias interiores de lámparas de bajo consumo.
- ❖ Iluminación exterior mediante tecnología LED de alta intensidad.
- ❖ Monitorización de la instalación de climatización.
- ❖ Sistema de control de climatización.
- ❖ Sistema utilizado en la instalación de climatización por zonas.
- ❖ Unidad de tratamiento de aire para aporte de aire exterior y ventilación interior. Se aprovecha el calor o frío existente en el aire de extracción del edificio, para tratar el aire exterior que se introduce en el mismo, consiguiendo una reducción importante en la potencia demandada en climatización.
- ❖ Variadores de frecuencia en UTA. (Regulación del caudal de aire en función de la comparativa de temperatura exterior e interior) Se utilizan para regular la velocidad de los ventiladores de la unidad de tratamiento del salón de actos y adaptar así el caudal de aire en función de la temperatura interior-exterior y humedad del salón.
- ❖ Recuperadores de calor en plantas. Misma funcionalidad que la UTA.



Así mismo cabe señalar por su importancia y por los resultados que se han logrado el “Programa de ahorro y eficiencia energética” que el grupo Cooperativo Cajamar viene desarrollando en los últimos años en su red de oficinas.

### Plan de ahorro y eficiencia energética:

Los objetivos que persigue el plan son la mejora de la competitividad del Grupo a través de la reducción de costes y minimizar los impactos negativos que el desarrollo de nuestra actividad presenta sobre el medioambiente.



## Plan de ahorro y eficiencia energética

### Sistemas principales de consumo eléctrico sobre los que se ha actuado

- Iluminación
- Calefacción y Aire Acondicionado
- Equipamiento específico: ordenadores, fotocopiadoras, impresoras, faxes...
- Equipamiento compartido: ascensores

### Factores sobre los que se han desarrollado actuaciones

- Utilización
- Medios de control
- Mantenimiento
- Eficiencia de los equipos
- Eficiencia general del sistema
- Contratación de suministros

## Acciones orientadas al ahorro de consumo energético

Ajustar la potencia contratada a la potencia realmente necesaria.

Concienciar a la plantilla para que ahorren energía.

Establecer una serie de reglas internas para ahorrar en consumo.

Establecer unas temperaturas de consigna. (21°C para invierno y de 25°C para verano).

Reparar los contratos de mantenimiento de las instalaciones.

Sustitución de la luminaria por sistemas LED.

Regulación, reducción de horas de funcionamiento y apagados de iluminación.

Optimización del funcionamiento de los sistemas de ventilación.

Regulación de los porcentajes de iluminación interior en función del aporte de exterior.

Temporización de la iluminación en zonas de paso, aseos, archivo...

Este conjunto de acciones ha situado al Grupo Cooperativo Cajamar en una de las organizaciones más eficientes del sector.

Consumo de energía interno (datos en G <sub>j</sub> )	Año 2012 <sup>1</sup>	Año 2013 <sup>2</sup>	Año 2014 <sup>3</sup>	Var. Abs.	Var. %
Electricidad	128.922	109.442	114.056	4.614	4,22%
<b>Total consumo</b>	<b>128.922</b>	<b>109.442</b>	<b>114.056</b>	<b>4.614</b>	<b>4,22%</b>
Intensidad del consumo (datos en G <sub>j</sub> /empleado)	Año 2012 <sup>1</sup>	Año 2013 <sup>2</sup>	Año 2014 <sup>3</sup>	Var. Abs.	Var. %
Electricidad	19,81	17,39	17,33	-0,06	-0,35%

(1) y (2): Datos relativos a Cajamar Caja Rural. (3): El consumo de gasóleo en los años 2012, 2013 y 2014 no se ha considerado significativo.

En el análisis de trazabilidad de estos datos, cabe considerar los distintos procesos de fusión entre entidades. Concretamente en el año 2012 se llevaron a cabo las fusiones con Caja Rural Castellón y con Ruralcaja, y en el año 2013 con Caja Rural de Casinos, Crèdit Valencia y Caja Rural de Canarias.

El consumo indirecto de energía se calcula a partir del consumo eléctrico. La distribución del consumo eléctrico se determina en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España.

Fuentes de energía GJ	Año 2014	%
Renovable	35.472	31,1%
Cogeneración de alta eficiencia	2.738	2,4%
Cogeneración	11.177	9,8%
CC (ciclo combinado) gas natural	20.074	17,6%
Carbón	17.793	15,6%
Fuel / gas	2.851	2,5%
Nuclear	22.583	19,8%
Otras	1.368	1,2%
<b>Total:</b>	<b>114.056</b>	<b>100%</b>

### Comprometidos con el medio ambiente y contra el cambio climático.

Por ello, el Grupo Cooperativo Cajamar lleva a cabo un riguroso control del consumo eléctrico y también de todos los viajes que, por razones profesionales, requieran de la utilización de un medio de transporte fuente de emisiones de CO<sub>2</sub>. A este control, cabe añadir el conjunto de medidas desarrolladas por el Grupo con el fin de minimizar el número de viajes y el uso de los diferentes medios de transporte.

Consumo de energía externo (datos en G <sub>j</sub> )	Año 2014
Desplazamiento de trabajadores	11.897
Viajes de trabajo (tren y avión)	4.459
Flota de vehículos	6.425
<b>Total consumo</b>	<b>22.781</b>

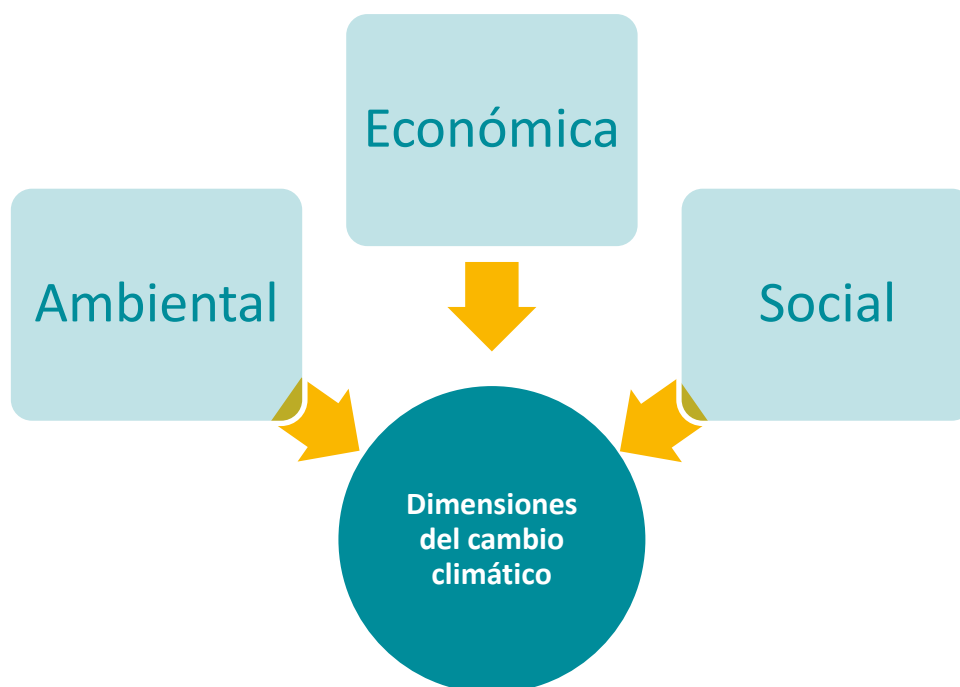
En este sentido cobra especial importancia el uso de las videoconferencias ya generalizado de forma interna en toda la organización.

Total cálculo emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> (Ton.)

Directas - Alcance 1	
Flota de vehículos	493
<b>Total emisiones directas</b>	<b>493</b>
Indirectas - Alcance 2	
Electricidad	8.743
Indirectas - Alcance 3	
Desplazamiento de trabajadores	912
Viajes de trabajo (tren y avión)	342
<b>Total Emisiones Indirectas</b>	<b>9.997</b>

Intensidad de las emisiones de CO <sub>2</sub> / empleado	Año 2014
Directas - Alcance 1	0,07
Indirectas - Alcance 2	1,33
Indirectas - Alcance 3	0,19
<b>Total</b>	<b>1,59</b>

Para el Grupo Cooperativo Cajamar, el cambio climático no supone exclusivamente una alerta ambiental, sino que implica importantes consecuencias sociales y económicas, que a su vez deben ser contempladas desde una doble perspectiva de riesgo y oportunidad.



Considerando esta triple dimensión del cambio climático, el Grupo Cooperativo Cajamar considera necesario contemplar en su gestión la contención de los riesgos económicos, ambientales y sociales derivados del cambio climático, a la vez que se pretende aprovechar las oportunidades de negocio que puedan surgir de todo este proceso de cambio.

Muestra de este compromiso, el Consejo de Administración del BCC, como cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, acordó en 2014 adherirse a las siguientes iniciativas:

Caring for Climate



“Caring for Climate”. Se trata de una iniciativa convocada conjuntamente por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Programa de las Naciones Unidas (PNUMA) y la secretaría de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC).

CARBON DISCLOSURE PROJECT

“Carbon Disclosure Project (CDP)”. Una organización internacional sin fines de lucro que impulsa a las empresas en la gestión y transparencia de sus datos de emisiones de GEI.

El Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de que este compromiso presenta un largo recorrido y que el primer paso es facilitar con transparencia los datos sobre nuestras emisiones para que progresivamente sean reducidas e incluso llegar a compensarlas, aspecto que al cierre de este informe está siendo valorado.

El compromiso del Grupo se traslada a la gestión de todos los recursos naturales y por supuesto de toda materia prima que tenga un impacto negativo en el medioambiente, pretendiendo responder bajo los mismos principios de sostenibilidad y eficiencia.

Residuos gestionados	Año 2012 <sup>1</sup>	Año 2013 <sup>2</sup>	Año 2014	Var. Abs.	Var. %
<b>Residuos peligrosos gestionados</b>					
Tóneres (unidades)	9.494	16.368	19.456	3.088	18,87%
Monitores (unidades)	0	0	30	30	
Equipos electrónicos (Kg)	6.110	9.250	116.519	107.269	1.159,66%
<b>Residuos no peligrosos gestionados (Kg)</b>					
Plástico	N.D.	N.D.	136		
CPU	N.D.	N.D.	0		
Chatarra	N.D.	N.D.	150		
<b>Subtotal</b>	N.D.	N.D.	286		

(1) y (2): Datos relativos a Cajamar Caja Rural.

### Acciones orientadas a reducir el consumo de papel y cartón

Proceso de digitalización de firmas en diferentes operaciones diarias.

Implantación de una nueva solución “PretionSaver” que permite disminuir el consumo de papel y tóner.

Reorganizar/cambiar impresoras.

Evitar la impresión de la documentación que no sea necesaria.

Concienciar a los empleados en el uso de doble cara, varias páginas por hoja, color, etc.

Información sobre la gestión del gasto de impresión por oficina.

Fomentar el uso de plantillas de Office poco pesadas.

Forzar doble cara en algunos documentos como el correo electrónico.

Consumo de papel y cartón (toneladas)	Año 2012 <sup>1</sup>	Año 2013 <sup>2</sup>	Año 2014	Var. Abs.	Var. %
Papel	337,98	565,28	659,80	94,52	16,72%
Cartón	N.D.	N.D.	0,50		
Reciclaje del papel (%)	83,09%	70,58%	41,18%		
Reciclaje del cartón (%)	N.D.	N.D.	67,33%		

(1) y (2): Datos relativos a Cajamar Caja Rural. Se ha revisado el consumo del 2013 por haber detectado nuevos consumos en el 2012. Se ha revisado y cambiado el consumo del 2013 por haber detectado nuevos consumos no registrados en el 2013.

Al igual que en el consumo energético los datos de los años 2012 y 2013 corresponden únicamente a Cajamar Caja Rural sin consolidar con el resto de entidades del Grupo.

El porcentaje de papel reciclado es calculado sobre el total papel consumido, siendo este porcentaje menos al del año 2013 por la mayor cantidad de papel utilizado en la elaboración de contratos que han sido entregados a clientes.

Cabe recordar que el consumo del año 2013 al igual que ha sucedido en el 2014 se ha visto incrementado de una forma notable debido a los nuevos requerimientos orientados a reforzar la transparencia en la formalización de nuevos contratos. Ello se tradujo en la impresión de los borradores para facilitar su estudio y comprensión a los clientes antes de que se formalizara el contrato definitivo donde se producía una duplicidad en el proceso de impresión.

Durante el año 2014 los procesos se han revisado con el fin de mantener el compromiso a favor de fortalecer la transparencia y, paralelamente, a través de las acciones desarrolladas se ha podido reducir el consumo de papel.

### Acciones orientadas a reducir el consumo del agua

Campañas de sensibilización e información sobre buenas prácticas.

Sustitución progresiva de cisternas convencionales por modelos de doble descarga.

Instalación de dispositivos economizadores.

Ajustar volúmenes de descarga a valores mínimos sin dejar de garantizar un correcto funcionamiento.

En las zonas verdes, se incorporan sistemas de riego orientados a fomentar el ahorro y la eficiencia en el uso del agua.

Campaña de señalización orientada al ahorro en el uso del agua.

Consumo de agua	Año 2012	Año 2013 <sup>1</sup>	Año 2014	Var. Abs.	Var. %
Agua (m <sup>3</sup> )	N.D.	38.861	47.683	8.822	22,70%
Agua consumida por empleado	N.D.	6,18	7,24	1,06	17,22%

(1): Datos relativos a Cajamar Caja Rural. El total de agua consumida proviene de la red y los datos del 2014 se han calculado por estimación extrapolando una oficina tipo

#### 4.5.4 Plan de ecoeficiencia 2015-2020

El Plan de ecoeficiencia previsto para los próximos 5 años, persigue dar continuidad al Plan de ahorro y eficiencia energética llevado a cabo hasta el 2014. Es por ello que las principales líneas de trabajo se corresponden a lograr los siguientes objetivos:



El plan contempla el desarrollo de distintas acciones sobre los sistemas principales de consumo energético y sobre los factores determinantes del consumo.

		<b>Sistemas principales de consumo energético</b>		
		<b>Iluminación</b>	<b>Equipos ofimáticos</b>	<b>Climatización</b>
<b>Factores determinantes de consumo</b>	<b>Utilización</b>	Temporización de la iluminación en zonas de paso, aseos, archivo....		Optimización del funcionamiento de los sistemas de ventilación y climatización en función de los horarios de apertura y mantenimiento de la temperatura de confort (21-25 grados)
	<b>Medios de control</b>	Regulación, reducción de horas de funcionamiento y seguridad en los apagados de iluminación  Control y regulación de la iluminación interior en función del aporte exterior	Desconexión de los equipos al finalizar la jornada laboral	
	<b>Mantenimiento</b>	Revisar los contratos de mantenimiento de la instalación eléctrica		Revisar los contratos de mantenimiento con el fin de asegurar su eficiencia energética
	<b>Eficiencia de los equipos</b>	Sustitución de la luminaria por sistemas LED  Ajuste de potencias e instalación de placas fotovoltaicas	Valoración en los procesos de compra no sólo las prestaciones técnicas sino también el consumo energético	Reemplazo de los equipos de aire acondicionado por equipos más eficientes
<b>Eficiencia general del sistema</b>	Revisión de todo el sistema de iluminación en nuevas oficinas y/o oficinas a reformar		Revisión de todo el sistema de climatización en nuevas oficinas y oficinas a reformar. Instalación de condensadores para compensar la energía reactiva	

Las acciones más significativas para este año 2015 son las siguientes:



**Instalación de autómatas:** Proyecto en el que se dotan a las oficinas de un autómata para control de iluminación, climatización y señales técnicas.

Para esta actuación se tiene previsto actuar en 110 oficinas (65 Canarias, 26 Baleares, 19 resto pendiente península) con un coste por actuación de 1000€.

De la experiencia en el resto de instalaciones efectuadas, la instalación del autómata genera un ahorro entorno al 25% del consumo. Tomando los valores medios por oficina, nos implica un ahorro de 491 kWh/mes x oficina, 5892kWh/año x oficina.

#### Iluminación LED oficinas.

Proyecto en el que se sustituyen las luminarias de las oficinas por otras de tecnología LED, que aparte de un menor consumo tienen una duración y un rendimiento lumínico del orden de diez veces superior a su equivalencia en fluorescencia. Para este proyecto se ha previsto efectuar 50 actuaciones con un coste medio de 3200€/ oficina.

Las luminarias que se están sustituyendo son las de 2x55W que con el balasto tienen un consumo de 120W. Se están sustituyendo por luminarias de 36 w, generando un ahorro neto por luminaria de 84W. Tomando los valores medios, por oficina 3902,98 kWh/año.

#### Renove R22

Proyecto en el que se sustituyen las máquinas de climatización de oficinas con gas refrigerante R22 y control On-Off, por máquinas Inverter y con gas ecológico R410. Esta actuación viene también motivada porque a partir del 1 de enero de 2014 desaparece el gas R22 del mercado, por lo que cualquier reparación o fuga implica el tratamiento y sustitución por gases “sustitutivos” que bajan los rendimientos un 10 % (añadido a la pérdida de rendimiento acumulada por el desgaste normal de la máquina). La antigüedad de estas instalaciones supera con creces los 10 años y en muchos casos existen dificultades en repuestos por la obsolescencia de estas.

Para este proyecto se han previsto efectuar 80 actuaciones con un coste medio de 10.000€/oficina de los que el 23 % de la inversión es destinada a la mejora de la eficiencia energética.

Teniendo en cuenta un ahorro del 20 % de un sistema al otro, y teniendo en cuenta que la climatización tiene una repercusión del 40 % sobre el consumo total en las oficinas el ahorro previsto sería: Ahorro en kWh: 7.070,4 kWh/año x 80 = 565.632 kWh/año x 0.13€/kWh= 73.532,2€

Principales proyectos a desarrollar en el 2015			
Proyectos	Nº actuaciones	Total inversión	Total ahorro anual
Instalación de autómatas	110	110.000 euros	84.256 euros
Iluminación LED oficinas	50	160.000 euros	25.369 euros
Climatización Renove R22	80	184.000 euros	73.532 euros
<b>Total:</b>	<b>240</b>	<b>454.000 euros</b>	<b>183.157 euros</b>

#### 4.5.5 En el año 2014 Grupo Cooperativo Cajamar se sumó a la iniciativa “La hora del planeta”.

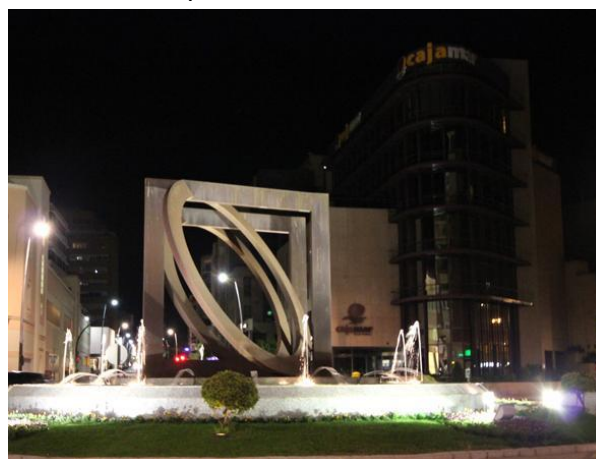
La Hora del Planeta es uno de los eventos de mayor repercusión mundial impulsado por WWF (World Wildlife Foundation), que busca concienciar con un apagón de luces de una hora a millones de personas sobre la amenaza ambiental más acuciante: el cambio climático.

Este año 2014 el Grupo Cooperativo Cajamar se ha sumado a la iniciativa de la siguiente manera:

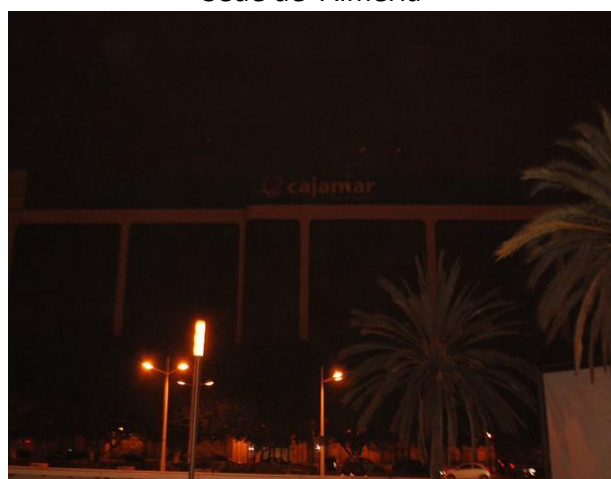
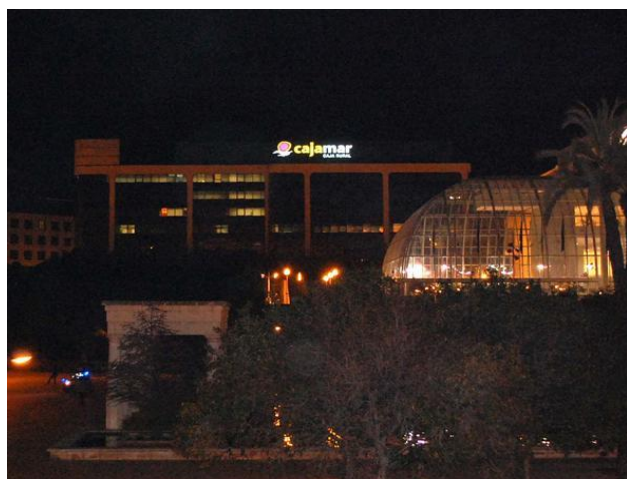
- ❖ Difundiendo la campaña a través de sus propios canales de comunicación y redes sociales.
- ❖ Apagando el 29 de marzo de 20:30 a 21:30 horas las luces de 10 edificios emblemáticos de la entidad donde se ubican a diario más de 900 empleados.



En concreto se apagaron las luces en Almería de la sede social de la entidad y otros edificios en Plaza de Barcelona, Puerta de Purchena, Plaza de San Sebastián y Antigua Estación de Autobuses, y las sedes institucionales de Valencia en Paseo de Alameda, de Madrid en Paseo de la Castellana, de Murcia de la Plaza de la Fuensanta y de Málaga en Alameda Principal.



Sede de Almería



Sede de Valencia

#### 4.5.6 productos y servicios con impacto medioambiental positivo

##### Ahorro y eficiencia energética

Reducir el consumo de energía asociado a las actividades de agricultura es una de las líneas de colaboración que el Grupo Cooperativo Cajamar ofrece a través de sus líneas de financiación y que contemplan entre otras los siguientes tipos de inversiones:

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

Financiación para le mejora de la eficiencia en el sector agro	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	4.649	563.400

##### Incidencias climatológicas extremas

Los desastres naturales son, sin duda, uno de los más graves problemas a los que se debe enfrentar el sector agroalimentario. Durante el año 2014, las fuertes tormentas de granizo afectaron a muchos municipios levantinos de la Región de Murcia y la Comunidad Valenciana, y consecuentemente muchas familias de agricultores se vieron gravemente perjudicados al ver como parte de su producción de



frutales, en especial uva de mesa, melocotón, paraguayo, nectarina, ciruela, se veía perjudicada y el arbolado había sufrido graves daños.

La sequía es otro de los grandes fenómenos adversos a los que el sector agro debe de enfrentarse cada año y que este año 2014 ha obligado a diseñar medidas de apoyo orientadas a paliar los daños en la Comunidad Valenciana y los producidos en el sector olivarero.

Ante estas situaciones la entidad responde con extrema agilidad y cercanía con el fin de minimizar los impactos negativos desde la triple dimensión económica, social y medioambiental.

Para ello, el Grupo desarrolla soluciones a medida de las circunstancias con condiciones preferentes y que tienen como destino principal la renovación del arbolado por los daños causados por el granizo.

Estas medidas son las actuaciones habituales que el Grupo Cooperativo Cajamar habilita de forma inmediata en el caso de catástrofes atmosféricas.

Financiación ante incidencias climatológicas extremas	Año 2014	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	2.389	45.765

#### 4.5.7 Principios de Agricultura sostenible y empresas

El pasado mes de mayo, el Pacto Mundial de Naciones Unidas presentó los Principios de Agricultura Sostenible y Empresas. Éstos tienen por objeto contribuir a la realización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los seis Principios están diseñados para promover la sostenibilidad en la agricultura y la alimentación, y sirven como un paraguas sobre las normas voluntarias y las plataformas de cumplimientos técnicos. Proporcionan un lenguaje global en torno a los aspectos críticos de la sostenibilidad en la agricultura y la alimentación: la seguridad alimentaria, la salud y la nutrición, los derechos humanos, el buen gobierno, la gestión ambiental y la viabilidad económica a través de toda la cadena de valor.

Grupo Cooperativo Cajamar, como firmante de los Principios del Pacto Mundial y socio de la Red Española, se compromete con estos seis Principios y desarrolla activamente una labor de investigación, innovación y formación, orientada al desarrollo de estos principios.



Red Pacto Mundial España

### PRINCIPIOS DE AGRICULTURA SOSTENIBLE Y EMPRESAS



**LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, LA SALUD Y LA NUTRICIÓN COMO OBJETIVOS**  
Las empresas deben apoyar los sistemas alimentarios y agrícolas que optimizan la producción y minimizan el desperdicio para proporcionar la nutrición y promover la salud de todos los habitantes del planeta.



**PRACTICAR LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL**  
Las organizaciones deben apoyar y aplicar sistemas agrícolas intensivos que puedan satisfacer las necesidades globales al tiempo que garanticen una agricultura, ganadería, pesca y silvicultura responsable. Deben proteger y mejorar el medio ambiente y utilizar los recursos naturales de manera eficiente y óptima.



**ASEGURAR LA VIABILIDAD ECONÓMICA Y COMPARTIR VALOR**  
Las empresas deben crear y compartir valor en toda la cadena alimentaria y agrícola, agricultura desde los productores hasta los consumidores.



**RESPECTAR LOS DERECHOS HUMANOS, CREAR TRABAJOS DECENTES Y CONTRIBUIR A LA PROSPERIDAD DE LAS COMUNIDADES LOCALES**  
Las empresas deben respetar los derechos de los productores, trabajadores y consumidores. Deberán mejorar sus medios de vida, promover y garantizar la igualdad de oportunidades, para que las comunidades locales sean lugares atractivos para vivir, trabajar e invertir.



**FOMENTAR EL BUEN GOBIERNO Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS**  
Las empresas deben comportarse de forma legal y responsable, respetar los derechos de la tierra y los recursos naturales, evitar la corrupción y ser transparentes en sus actividades y en el reconocimiento de sus impactos.



**PROMOVER EL ACCESO Y LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y TECNOLOGÍA**  
Las empresas deben favorecer el acceso a la información, al conocimiento y a las habilidades que favorezcan una alimentación y agricultura más sostenible. Deben invertir en el desarrollo de las capacidades de los pequeños agricultores y las pymes, así como aplicar las prácticas más eficaces y las nuevas tecnologías.

#### 4.5.8 Innovación e investigación



Unos de los objetivos prioritarios de los centros tecnológicos de experimentación del Grupo Cooperativo Cajamar es la difusión de la cultura de la sostenibilidad. Un compromiso que se materializa en la investigación en el ámbito de la producción integrada, el control biológico de plagas, la restauración ambiental de zonas áridas y la creación de islas de vegetación autóctona alrededor de los invernaderos, que ayuden a la recuperación de la biodiversidad perdida.

En ese ámbito los centros de experimentación han desarrollado durante el año 2014 múltiples iniciativas entre las que cabe destacar por su importancia para el sector agroalimentario:



**Residuo cero – Mínimo residuo en agricultura, que persigue la puesta a punto de protocolos de control de plagas y enfermedades reduciendo el empleo de productos fitosanitarios**

En los últimos años se ha puesto de manifiesto una preocupación, cada vez mayor, por el consumo de productos de mayor calidad y seguros para la alimentación, producidos bajo criterios de sustentabilidad ambiental. El uso reducido y racional de productos fitosanitarios en el control de plagas y enfermedades tiene un papel destacado en la satisfacción de este objetivo. Como respuesta a la demanda de calidad y seguridad alimentaria, los productores de hortalizas



de Almería están llevando a cabo en los últimos años, con éxito, un cambio de estrategia en el control de plagas y enfermedades, potenciando y priorizando el control biológico sobre el químico, apoyados en los resultados de un importante e intenso trabajo de investigación y de innovación desarrollado en las últimas décadas por investigadores y técnicos de entidades públicas y empresas.

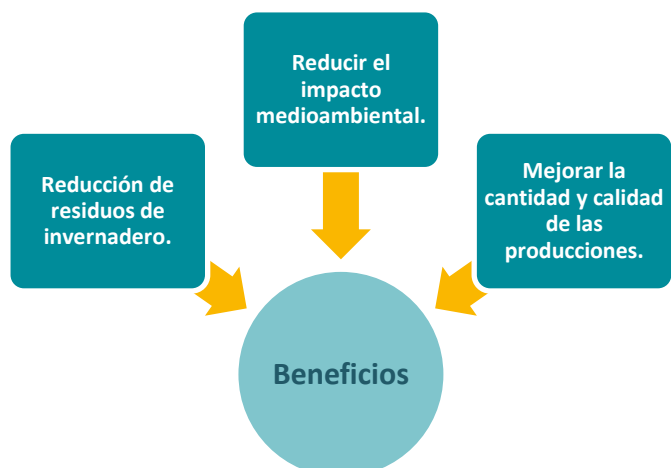
Mediante esta iniciativa se persigue cambiar la forma de trabajar, priorizando el uso de bioplaguicidas, la fauna auxiliar, e incluso el uso racional de los productos químicos en momentos puntuales, siempre que sea el momento adecuado para asegurar la degradación de las materias activas, asegurando el cumplimiento de los LMR.

### Recuperación de los residuos vegetales de invernadero para su uso como aporte de calor y CO<sub>2</sub>.

Este proyecto estudia la viabilidad técnica y económica de la valorización energética de los residuos vegetales de invernadero. Ello permitirá aprovechar su uso como calor en los propios invernaderos, así como utilizar el CO<sub>2</sub> de los gases de combustión de la biomasa. Uno de los graves problemas de la agricultura intensiva es el volumen de residuos vegetales que genera. El abandono de los residuos en ramblas y solares puede tener muchas consecuencias, como ser foco de propagación de enfermedades y plagas, que puede afectar gravemente a los cultivos colindantes; puede degenerar en putrefacciones con el consiguiente mal olor y contaminación de los acuíferos, así como tener un impacto visual negativo. El manejo de los residuos resulta complejo, debido entre otros a los siguientes aspectos como heterogeneidad, elevada dispersión y generación de residuos durante todo el año. Hoy día los residuos de invernadero se llevan a plantas de reciclado, aunque gran parte no se procesan y acaban acumulándose con el riesgo de incendio que ello supone. Por ello, el reto es darle valor al residuo de invernadero que se genera en cantidades importantes en Almería.



Una alternativa para el uso de estos residuos de invernadero es como aporte de calor y CO<sub>2</sub>. El poder calorífico del residuo de invernadero es ligeramente inferior (3.200 kcal/kg) al de otros biocombustibles como hueso de aceituna o cáscara de almendra. Al ser un recurso disponible anualmente en Almería (cerca de 1.700.000 t/año), presenta un potencial grande para ser aplicado en los sistemas de calefacción. Además de esa



combustión, una parte es CO<sub>2</sub> se puede recuperar e inyectar de nuevo al invernadero, haciendo del invernadero un sistema medioambientalmente mejor.

Este trabajo se desarrolla en la Estación Experimental Las Palmerillas de Cajamar, donde existe una caldera, un tanque de recuperación de CO<sub>2</sub> y un invernadero al que se le aporta calor y CO<sub>2</sub> según exigencias del cultivo.

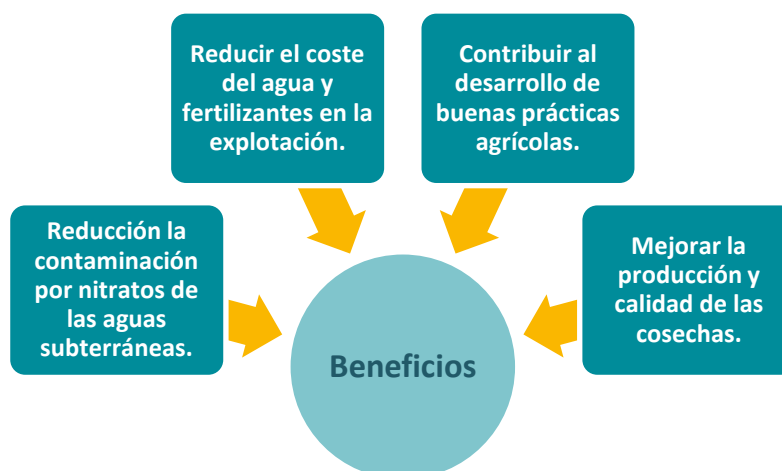
**Mejorar la eficiencia del uso del agua y los nutrientes en los cultivos en invernadero mediante el uso de equipos lisimétricos que permitan el seguimiento y la automatización del fertirriego.**

La escasez de recursos hídricos en el litoral de Almería unido a una creciente contaminación de nitratos en los acuíferos de las zonas de producción en invernadero (Decreto 36/2008 de la Junta de Andalucía) hace necesario un uso más eficiente y controlado de la fertirrigación y, en particular, del agua de riego. Además, los costes de los fertilizantes están creciendo y cada día hay mayores exigencias de los mercados hacia una horticultura más respetuosa con el medio ambiente (Directiva Europea de nitratos 91/676/EC). Todo ello va



a obligar al sector a usar, cada vez más, criterios técnicos en la gestión del riego/fertirriego que minimicen los problemas de contaminación de suelos y aguas, y optimicen el uso de recursos escasos, como la utilización de equipos de seguimiento o control que permitan realizar ajustes.

La utilización creciente de programadores de riego en los invernaderos de Almería permite que el aporte de fertilizantes se realice de forma más controlada y en función de las necesidades del cultivo.



El análisis de la composición química de la solución del suelo es una herramienta clave para realizar un uso eficiente de los fertilizantes. Este trabajo se desarrolla en la Estación Experimental de Las Palmerillas de Cajamar, donde se dispone de un invernadero equipado con lisímetros de drenaje, así como equipos de seguimiento del agua en el suelo (tensiómetros, 5TE, MPS2) y los nutrientes en suelo (sondas de succión, Fullstop).

### Utilización de restos vegetales para la producción de compost

Actualmente las más de 27.000 hectáreas de cultivo protegido en la provincia de Almería generan cerca de 1,7 millones de toneladas de restos vegetales concentradas en muy pocos meses, lo que complica su gestión, haciendo que el compost finalmente obtenido no tenga la suficiente calidad ni garantías de uso. La iniciativa pretende mostrar al agricultor que la autogestión es una alternativa viable de tal forma que cada vez más agricultores realicen esta práctica, reduciendo el volumen final de restos vegetales que deberán tratar las plantas de compostaje provinciales reduciendo la cantidad de producto final con el que deberán de trabajar. Lo que redundará en un producto final de mayor calidad.



Con este proyecto se pretende demostrar que la autogestión de restos vegetales de invernadero es viable tanto económica como agrónomicamente, poniendo en valor dichos restos vegetales al crear un producto de calidad que pueda ser incorporado posteriormente como abono natural en la propia finca, cerrando esta parte del ciclo de cultivo. Este proceso garantiza una trazabilidad de la materia orgánica que es incorporada en el suelo de la finca, evitando problemas posteriores de residuos de pesticidas en las hortalizas que se comercialicen.

Para lograr este objetivo, se ha pretendido concienciar a los agricultores y técnicos de que la autogestión es una opción viable en la mayoría de las explotaciones, si bien es necesario que conozcan algunos de los problemas o limitaciones con los que se pueden encontrar al compostar los restos vegetales generados en su finca. Ampliar los conocimientos sobre el proceso de compostaje de agricultores y técnicos redundará en menores problemas a la hora de realizar el proceso en sus explotaciones. Mostrar la importancia de la retirada de la rafia para realizar un compost de calidad.

De esta acción, hasta la fecha, se han beneficiado de manera directa más de 1.000 personas entre agricultores y técnicos, a través de los diferentes talleres, jornadas y seminarios técnicos agronómicos organizados sobre esta materia.



## Modelo de restauración integral en ambiente árido y semiárido



El objetivo general de este proyecto es proponer un nuevo método de restauración de áreas degradadas ubicadas en zonas en el límite entre las regiones áridas y las semiáridas. En Andalucía estas zonas, con precipitaciones anuales inferiores a 250 mm. o 300 mm., se encuentran principalmente en la provincia de Almería. Esta escasa precipitación anual requiere disponer de un nuevo método que asegure la supervivencia de la vegetación, incluso la autóctona, que se enfrenta a un grave déficit hídrico.

En restauración de espacios degradados se necesita disponer de plantas de vivero, en general en formato forestal. Estas plantas, a pesar de ser especies autóctonas y por tanto bien adaptadas al entorno árido, tienen una gran dificultad al pasar de un entorno controlado, como es el vivero (riegos periódicos, entornos resguardados de fuertes vientos e incluso insolaciones muchas veces mitigadas por coberturas artificiales), al medio natural en donde las condiciones son especialmente difíciles: largos períodos sin precipitación, fuertes vientos desecantes, fuertes contrastes de temperatura que pueden superar los 20°C (diferencia entre las máximas y las mínimas en 24 h.), precipitaciones violentas que generan fuertes escorrentías que pueden descalzar las raíces de los jóvenes plantones, etc.



Por todo ello, en la metodología que se ha investigado se dota a las plantas de un tipo y cantidad de sustrato que difieren

substantialmente de los que se aplican en el formato forestal clásico: el nuevo sustrato es un compost enriquecido con zeolitas activadas y, en vez del formato forestal, las plantas se colocan en biomacetas porosas de mayor volumen, fabricadas con fibras naturales que permiten a las raíces

disponer de una mayor cantidad de agua y nutrientes para soportar las primeras semanas, incluso meses, sin lluvia. Aparte del soporte para las plantas, el sistema de plantación es diferente del clásico, adoptándose un esquema similar al que tienen la mayoría de las plantas que caracterizan las zonas áridas-semiáridas del sureste peninsular, es decir, se agrupan en conjuntos de plantas que se denominan islas de fertilidad.

La consecución de los objetivos fijados por el presente proyecto posibilita el desarrollo e implantación de una nueva tecnología con un amplio abanico de posibilidades. De este modo, considerando que estamos ante una técnica básica, las aplicaciones de la misma pueden ser muy diversas, orientándose hacia diferentes campos de aplicación:

- En el ámbito de la restauración de canteras en zonas áridas.
- En el ámbito de restauración de terrenos forestales.
- En el campo de la utilización para la agricultura.
- Para uso ornamental en jardines.
- Recuperación de suelos contaminados.

La trascendencia del éxito de este proyecto es de especial interés, particularmente para la provincia de Almería. Estamos hablando, posiblemente, de una de las zonas de Europa con uno de los mayores problemas de suelo, en el cual la ausencia de lluvias y el carácter torrencial de las que eventualmente se producen, hacen muy difícil la recuperación del territorio que ha perdido su corteza vegetal, debido, por un lado, a procesos naturales, pero fundamentalmente a circunstancias achacables a la acción humana. Este modelo sería extrapolable a cualquier territorio degradado.

#### Vegetación autóctona y control biológico. Diseño de una horticultura intensiva sostenible.



Es bien conocido que la pérdida de hábitats seminaturales reduce la biodiversidad en los paisajes agrícolas, provocando una mayor vulnerabilidad de los cultivos a plagas y enfermedades. Un caso extremo de los efectos negativos derivados de la simplificación del paisaje es el poniente de Almería, donde se ha desarrollado una intensa especialización en la producción hortícola bajo

plástico con importantes beneficios socioeconómicos, pero con serias consecuencias para el medioambiente y la biodiversidad.

Muchos estudios han destacado el importante papel que tienen los setos vivos, cortavientos o bosques adyacentes a los cultivos en las zonas agrícolas. La variedad y composición de las plantas influye en gran medida en la presencia de fauna auxiliar, siendo el concepto de paisaje una herramienta de gran utilidad para proveer hábitats adecuados. Sin embargo, no todas las plantas contribuyen de igual manera en la consecución de este objetivo. En general, el conocimiento de qué materiales vegetales son principalmente explotados por la mayoría de los pequeños depredadores y parasitoides es muy escaso. En este sentido, para el manejo adecuado de la vegetación natural y del control biológico, es fundamental analizar la especificidad de cada enemigo natural con los recursos vegetales que cada uno de ellos aprovecha. El potencial para el control de las plagas mediante la fauna auxiliar debe, por tanto, relacionarse con nuestra habilidad para ejercer algún tipo de control sobre el hábitat cercano a las zonas de producción.



En esta iniciativa se persigue precisamente determinar qué plantas autóctonas pueden servir como refugio de artrópodos beneficiosos, actuando como barreras fitosanitarias y contribuyendo a una importante mejora del paisaje con todos los beneficios medioambientales que ello conlleva, ayudar a mejorar el servicio que la biodiversidad puede prestar al mantenimiento de un agroecosistema más sostenible.

Los resultados del presente proyecto van a permitir un sustancial avance en el conocimiento de un área muy novedosa como es el empleo de la xerojardinería como herramienta para el aumento del control biológico de plagas y de la mejora del paisaje en hábitats extremadamente degradados por la práctica de la agricultura intensiva. Con este nuevo enfoque agroecológico en la horticultura intensiva, también se pretende contribuir a la consecución de profundos cambios en el paisaje agrícola del poniente almeriense que sirvan para recuperar la biodiversidad perdida. Se pretende dar respuesta a la demanda existente por parte de los agricultores que reclaman información sobre qué plantas deben instaurar en las lindes de sus invernaderos, conscientes de que esta práctica mejora el estado sanitario de sus cultivos. El resultado último es conseguir una mejora del actual paisaje del poniente almeriense.

## Modelización de sistemas de tratamiento de aguas con consorcios bacterias-microalgas



La adecuada depuración de las aguas residuales es necesaria con el fin de evitar que afecten negativamente al medio ambiente. Estos efluentes incorporan diversos elementos, principalmente nitrógeno y fósforo, que, al ser vertidos, pueden contaminar las aguas tanto superficiales como subterráneas. Generalmente se realiza un tratamiento de depuración primaria y secundaria, pero esto no asegura la presencia de un nivel suficientemente bajo de dichos elementos. Una posible solución sería utilizar el agua residual en el riego de cultivos, los cuales los incorporarían como nutrientes. Sin embargo, esto requiere la realización previa de un tratamiento de depuración terciaria del agua, con el fin de evitar la existencia de patógenos, el cual resulta costoso, siendo solo asequible para ciertos cultivos. Además, la presencia excesiva de determinados iones (como por ejemplo, boro) puede resultar también un factor limitante.

Una solución alternativa al problema que se plantea es el desarrollo de un proceso de depuración de las aguas residuales mediante el uso de microalgas, las cuales aprovecharían los nutrientes existentes en dichas aguas para su propio crecimiento, generándose biomasa rica en proteínas y lípidos, que se utilizaría como materia prima en



la extracción de biofertilizantes y biocombustibles en un proceso posterior de biorrefinería. El uso directo de aguas residuales procedentes de tratamiento primario origina una fuerte proliferación de bacterias que degradan la materia orgánica, dejando disponibles los nutrientes que ésta contiene para las microalgas, las cuales a su vez generan oxígeno en el proceso de fotosíntesis que le sirve a las bacterias para su respiración, originándose un sistema simbiótico. Además, como el

cultivo está expuesto directamente a la luz solar, el nivel de coliformes en el agua se reduce drásticamente como consecuencia de la incidencia de la radiación ultravioleta.

Para tratar de optimizar el funcionamiento del sistema de tratamiento con consorcios bacterias-microalgas, se pretende llevar a cabo su modelización, para lo cual se están realizando experimentos en condiciones controladas en laboratorio. Asimismo, se está trabajando con agua residual en reactores abiertos en externo, reproduciendo a pequeña escala lo que sería una planta de depuración con microalgas.

El desarrollo de un proceso rentable de depuración de aguas residuales mediante microalgas resultaría un logro de gran impacto que sería rápidamente aplicado de forma masiva, dando lugar, incluso, a una nueva actividad económica derivada de la comercialización de los productos obtenidos en la biorrefinería, lo que a su vez redundaría en una disminución de la dependencia energética de países carentes de petróleo como España. Todo ello aparte de la reducción del impacto ambiental que supondría.

#### Innovación fruticultura mediterránea



El área de Fruticultura Subtropical Mediterránea tiene como objetivo fomentar la mejora y renovación de la estructura productiva del área mediterránea, trabajando con especies de clima subtropical y mediterráneo. Se plantean proyectos de investigación aplicada, finalista a medio plazo, que generen conocimiento científico y tecnológico con el fin de introducir nuevos modelos productivos, diseñar nuevas tecnologías y desarrollar estrategias y técnicas de cultivo innovadoras, encaminados a incrementar la competitividad del sector de forma sostenible.



## Proyecto "Citrusgen"

El objetivo general que persigue este proyecto es doble. Por un lado, se pretende desarrollar, con el conocimiento que se posee en la actualidad, nuevas líneas y variedades de cítricos de potencial interés comercial. Por otro lado, se generará nuevo conocimiento biotecnológico original para agilizar los programas de mejora de cítricos.



## Cultivos energéticos y alternativos en zonas de secano

Proyecto I+D+i sobre cultivos energéticos y alternativos en zonas de secano.

Junto con la Fundación Agroalimed y otras empresas tanto públicas como privadas, se está desarrollando el estudio "Evaluación de cultivos energéticos en la Comunidad Valenciana".

La finalidad de este proyecto es la potenciación de los cultivos energéticos en la Comunidad Valenciana, de forma que se incremente el ratio de energías renovables en la comunidad, representando estos cultivos una alternativa a los cultivos tradicionales y diversificando el uso agrario, así como permitir la apertura de nuevos mercados y potenciar las comarcas del interior.



## Proyecto "CITRUSEQ"

Proyecto singular estratégico de cooperación público-privada de genómica aplicada y biotecnología. Secuenciación, genotipado y desarrollo de herramientas genómicas para la mejora de los cítricos (CITRUSEQ).

El proyecto singular y estratégico CITRUSEQ integra un conjunto de actividades de carácter científico tecnológico que están interrelacionadas entre sí y que tienen como objetivo común, desarrollar herramientas genómicas y biotecnológicas para facilitar la generación y selección de nuevas líneas y variedades de cítricos.



Este objetivo tiene un marcado carácter científico y tecnológico porque implica, primero, la identificación de variantes de genes de interés agronómico en los cítricos y, posteriormente, la aplicación tecnológica de este conocimiento mediante la utilización de un chip de genotipado para

facilitar la obtención del listado de marcadores que pueda utilizarse en programas de mejora de cítricos.

### Proyecto "PROBIOGAS"

Proyecto singular estratégico de investigación "PROBIOGAS".

El proyecto forma parte del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica con el título: Desarrollo de Sistemas Sostenibles de Producción y uso de Biogás Agroindustrial en España, PROBIOGAS.

El proyecto es el desarrollo de un programa de investigación aplicada con un grupo de trabajo multidisciplinar, en el que participan empresas energéticas, empresas relacionadas con la gestión de residuos, Universidades de toda España, empresas y fundaciones que trabajan en medio ambiente, el IVIA, la UPV y como entidad coordinadora el AINIA.



El proyecto tiene como objetivo el desarrollo de sistemas sostenibles de producción y uso de biogás en entornos agroindustriales, así como la demostración de su viabilidad y promoción en España.

Las actividades de este proyecto se centran en el biogás obtenido con materiales de origen agroindustrial diferenciándose del que tiene su origen en vertederos o depuradoras urbanas. Además todas las técnicas de digestión anaerobia que se van a estudiar en el proyecto emplean siempre el concepto de "co-digestión" (tratamiento conjunto de residuos orgánicos de diferente origen y composición).

### Proyecto "Genblast"

Este proyecto busca la identificación de los principales genes que proporcionan resistencia durable en nuestro ámbito de cultivo mediante el uso de las herramientas genómicas apropiadas e incorporarlos a un programa específico de obtención de variedades de arroz resistentes adaptadas a las condiciones de cultivo en Europa.

Para la realización de dicho proyecto se ha creado un equipo multidisciplinar que integrará el estudio de la interacción entre el hongo y la planta, y el uso de herramientas genómicas y genéticas que aseguren la obtención de material resistente a la enfermedad.



## 4.5.9 Difusión y transferencia del conocimiento



Sin embargo, todo este trabajo en investigación carecería de valor si no fuera completado con un intenso programa de transferencia del conocimiento que tiene como objetivos principales la mejora competitiva del sector agroalimentario con prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

**162**  
actividades

**12.378**  
asistentes

#### Algunas de las actividades realizadas durante el 2014 han sido:

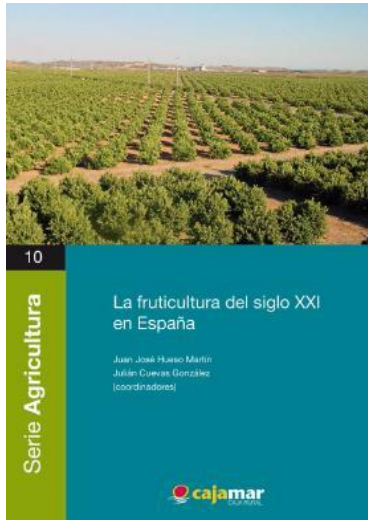
Stevia rebaudiana: ¿una nueva alternativa agrícola en Andalucía?	Fisiología del estrés en las plantas
Jornadas Técnicas de Horticultura	Mejora de la rentabilidad del tomate en Canarias
Cultivos hortícolas de invierno	Manejo y técnicas de cultivo en papaya
Frutos rojos en invernadero	Control integrado del picudo rojo de las palmeras
Manejo de la fertirrigación	Sistemas de producción en fibra de coco
Optimización del riego y de la fertilización en cultivos enarenados	Uva de mesa y cultivos alternativos en la comarca del Vinalopó
Frutas tropicales: papaya, chirimoya y níspero	Cultivo de alcachofa y melón en la Región de Murcia
Virus Nueva Delhi: Medidas de prevención y control	Estructuras, ventilación y optimización de la fertirrigación
Seguimiento del cultivo de tomate en base a análisis de savia	Manejo integrado de nematodos en hortícolas
Fertirrigación en horticultura intensiva	Optimización del riego. Riego localizado en invernadero
Mejora del uso del agua y nutrientes en lechuga	Manejo sostenible de residuos



## Publicaciones

13 nuevas  
publicaciones

12.277 visitas

9.993  
descargas

## Asesoramiento agrario

Nuestros centros de experimentación disponen de un servicio de asesoramiento agrario que, de forma gratuita, presta sus servicios a empresas, cooperativas, socios y clientes del Grupo Cooperativo Cajamar.

Este servicio ofrece información y asesoramiento personalizado sobre:

- ❖ Calendarios de producción hortícolas.
- ❖ Nuevas variedades.
- ❖ Equipamientos y manejo de cultivos en invernadero.
- ❖ Sistemas de cultivos sin suelo.
- ❖ Programas de fertilización.
- ❖ Fertirrigación ligado al servicio de análisis de suelo, agua y foliar.

El objetivo de este servicio es estrechar aún más la relación con el agricultor, las cooperativas y las empresas agrarias, cerrando el triángulo: investigación, formación y asesoramiento. Además, este servicio es también un importante instrumento para hacer llegar a los profesionales del sector información novedosa obtenida a través de las investigaciones que se desarrollan en los centros de experimentación de Cajamar.

### Escuela de Consejeros cooperativos

La Escuela de Consejeros Cooperativos tiene como objetivo prioritario la capacitación de los consejos rectores de las empresas cooperativas agroalimentarias en materias de interés estratégico. Su actuación se dirige fundamentalmente a la mejora de la competitividad de las organizaciones y a la aplicación de los principios del buen gobierno corporativo. La oferta formativa gira en torno a cuatro módulos básicos que persiguen



cubrir las necesidades primarias de las cooperativas agroalimentarias: vigencia del modelo cooperativo, claves para la competitividad de las empresas asociativas, planificación estratégica, finanzas básicas y situación actual del mercado agroalimentario global.

Asimismo, se han elaborado unos documentos, los Cuadernos Cooperativos, que sirven como materiales didácticos del curso y que también pueden consultarse online.

Escuela de Consejeros	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Total acumulado
Número de programas	4	28	15	47
Participantes	51	152	169	372

## 5 Perspectivas de futuro del Grupo Cooperativo Cajamar

El año 2014 ha sido complejo, con muchos retos, el más importante y fundamental haber superado la revisión de la calidad de los activos y el ejercicio de estresar el balance, previo a la incorporación al Mecanismo Único de Supervisión. Sin embargo, el Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de que todo ello tendrá continuidad en los próximos años de forma que la regulación y la adaptación al cambio requieren un esfuerzo permanente por incorporar las mejores prácticas bancarias y los mejores mecanismos de gestión, en una constante tarea de identificación de oportunidades.

Cabe prever, que una vez asumido el liderazgo, el BCE va a homogeneizar el marco europeo implementando nuevas medidas de supervisión y revisando aquellas otras que considere oportunas. El Grupo Cooperativo Cajamar trabaja para afrontar estos nuevos retos y estar preparado ante cualquier cambio que se produzca.

De otra parte, no hay que olvidar que el proceso de reordenación del sector financiero español no ha finalizado. En estos últimos años lo que hemos visto es una consolidación que reclamaba el proceso de saneamiento llevado a cabo, y queda por delante la requerida por la capacidad de dar respuesta a los clientes y ser rentables. En España hay todavía un exceso de red, de oficinas bancarias, de ahí que, sin generar costes añadidos para la sociedad, las entidades financieras y la estructura de red tienen que seguir ajustándose en los próximos años.

El Grupo Cooperativo Cajamar pretende ser protagonista de todo este proceso, identificando oportunidades de incorporación de redes y, por supuesto, estando siempre atentos a acuerdos de integración con otras cajas rurales. El Grupo tiene la convicción de llegar a ser una entidad equilibradamente posicionada en el mapa español, para dar respuesta adecuada a los retos que se presentarán en un futuro próximo.

Para ello, el año 2015 cabe contemplarlo como un año de consolidación organizativa. Los ejercicios 2012 y 2013 estuvieron marcados por el impacto de la integración del Grupo CRM, además de las fusiones de Canarias, Crédit y Casinos, y el de 2014 lo ha estado por la necesidad de preservar el balance del Grupo con éxito y solidez, ante las exigencias del Mecanismo Único de Supervisión. Eso se ha conseguido, además de lograr una cuenta de resultados suficiente para atender nuestros saneamientos y cumplir con nuestras obligaciones con los socios.

Lo que ahora desea el Grupo es consolidar todo el trabajo realizado y reforzar el modelo de gestión de clientes, asegurando que en toda la organización la percepción del modelo de relación con los clientes es homogénea y uniforme.

Un factor que cabe considerar es la mejora de la situación macroeconómica y ello repercutirá positivamente en la evolución del negocio, pero hay que considerar otros factores, como los tipos de interés, los márgenes y la morosidad que son determinantes para seguir manteniendo una línea trabajo basado en el esfuerzo y la prudencia, que permita construir una cuenta de resultados sólida y de esta forma seguir manteniendo un alto nivel de competitividad. Los principales retos están bien identificados. El primero de todos es el saneamiento del activo irregular, y el segundo la mejora de la eficacia y de la eficiencia en el desarrollo de la actividad. Para hacer frente a estos dos grandes retos, los órganos de gobierno y dirección han aprobado el Plan Estratégico 2015-2017 del Grupo Cooperativo Cajamar, que ha contado con el asesoramiento de Bain, una de las principales firmas de consultoría estratégica en el ámbito internacional.

A partir de un análisis de la situación actual, el plan define las iniciativas estratégicas y líneas de actuación específicas a seguir en el futuro inmediato, tanto en segmentos de negocio como en regiones, así como las ventajas competitivas con las que el Grupo cuenta para ganar cuota de mercado y asegurar la consecución de los objetivos que se han fijado.

La estrategia definida se sustenta en una síntesis doctrinal sobre los fines del Grupo, sus aspiraciones y ámbito de actuación. En este sentido, recuerda que la visión del Grupo Cooperativo Cajamar es ser la referencia del cooperativismo de crédito en nuestro país, líder en el sector agroalimentario y un agente relevante para el desarrollo económico y el progreso social en el ámbito territorial donde desarrolla su actividad.

A partir de aquí, las iniciativas a implementar de cara a 2017 van dirigidas al fortalecimiento y diversificación del balance, por segmentos y regiones, y a la consolidación de las ventajas competitivas del Grupo para afrontar una nueva fase de crecimiento en un nuevo entorno económico y social.

Para ello la actividad del grupo se seguirá centrando en el sector agroalimentario y la banca minorista (banca personal, pymes y empresas), poniendo el foco en el core de nuestro Grupo, en sus territorios de origen, y limitando la expansión nacional a zonas en las que predomina por su importancia el segmento agro.

El Plan Estratégico 2015-2017 está dirigido a consolidar el liderazgo del Grupo Cooperativo Cajamar en el sector agroalimentario, donde ya gestiona el 12,3 % del negocio agro nacional, así como a ganar cuota de mercado de forma diversificada.

#### Los ejes del Plan Estratégico 2015-2017

- Revisión, mejora y agilización de los procesos de gestión y seguimiento.
- Diseño de nuevas propuestas de valor por segmento y experiencia de cliente.
- Revisión del diseño y dimensionamiento de sucursales y desarrollo de canales.
- Revisión de la sistemática comercial y de marketing.
- Mejoras en los modelos de organización y coordinación.
- Evolución tecnológica del servidor financiero, del centro de información, infraestructuras tecnológicas y seguridad informática.
- Adecuación normativa y refuerzo mecanismos de control y mitigación de riesgos legales y operacionales.
- Acciones para la optimización de los gastos de explotación.
- Procesos de innovación.
- Desarrollo del sistema ético de gestión.

## 6 Contenidos del Informe

### Vinculación de aspectos materiales corporativos con DMA de GRI4.0 (G4-20, G4-21)

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

## 6.1 Marco internacional de elaboración de Informes Integrados

El Grupo Cooperativo Cajamar contempla la necesidad de informar sobre los aspectos relevantes que afectan a su capacidad para la creación de valor en el corto, medio y largo plazo. Con este fin el Grupo ha adoptado como referencia el marco internacional de elaboración de informes integrados que viene elaborando el Consejo Internacional de Informes Integrados.

### INTEGRATED REPORTING <IR>

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

Aspectos solicitados		Páginas
<b>Descripción de la organización y del entorno</b>	Descripción general	5-8
	Visión, misión y valores	8
	Estructura	5-8
	Posicionamiento en el sector financiero	5
	Descripción del entorno	28-33
<b>Gobierno Corporativo</b>	Órganos y mecanismos de gobierno	9-13
	Proceso de toma de decisiones	9-16
	Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto	22-23
	Remuneración y creación de valor	13-15,18-20
<b>Modelo de Negocio</b>	Cadena de valor	17-23
	Materialidad	37-39
	Grupos de interés: identificación, selección y gestión	24-27
	Creación de valor compartido	26-27
<b>Oportunidades y Riesgos</b>	Identificación de oportunidades y riesgos	28-35
	Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora	34-35
<b>Estrategia y asignación de recursos: desempeño</b>	Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos	40-41
	Asignación de recursos	41
	Medición logros y metas	42-130
<b>Perspectivas de futuro</b>	Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización	131-132
	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	131-132

## 6.2 Pacto Mundial y GRI

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

A través de este informe integrado, el Grupo Cooperativo Cajamar da respuesta a los requerimientos de información contemplados en el Informe de Progreso.



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

Aspectos solicitados		Equivalencia en GRI
Derechos Humanos	<b>Principio 1 Las empresas y los Derechos Humanos</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	G4-HR3 al G4-HR6  G4-SO1, G4-SO2
	<b>Principio 2 Vulneración de los Derechos Humanos</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	G4HR3 al G4-HR6
Normas Laborales	<b>Principio 3 Las empresas y la libertad de asociación</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	G4-11, G4-LA4. G4-HR4
	<b>Principio 4 Las empresas y el trabajo forzoso y coacción</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	G4-HR6
	<b>Principio 5 Erradicación del trabajo infantil</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	G4-HR5
	<b>Principio 6 La discriminación en el empleo</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	G4-10, G4-HR3. G4-LA14 al G4-LA15
Medio Ambiente	<b>Principio 7 Las empresas y el medio ambiente</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	G4-EN1 al G4-EN34
	<b>Principio 8 Iniciativas para el respeto medioambiental</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	G4-EN1 al G4-EN34
	<b>Principio 9 Difusión de tecnologías ecológicas</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	G4-EN1 al G4-EN34
Anticorrupción	<b>Principio 10 Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	G4 SO3 al G4-SO6

## Anexo I - Indicadores GRI


**MATERIALITY  
DISCLOSURES**
**MAY 2015  
SERVICE**

GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR

Contenidos básicos generales				Gobierno		Página	V.Ext.
<b>Estrategia y Análisis</b>							
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3-4	Si, 140-141	G4-36	cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, que rindan cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	101	Si, 140-141
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	34-35 37-39	Si, 140-141	G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	24-26	Si, 140-141
<b>Perfil de la Organización</b>							
G4-3	Nombre de la organización.	5	Si, 140-141	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	10-12	Si, 140-141
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	5-7	Si, 140-141	G4-39	Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	11-12	Si, 140-141
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	5-6, 105	Si, 140-141	G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	11,13	Si, 140-141
G4-6	Países en los que opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	5-6	Si, 140-141	G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	14-16	Si, 140-141
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	5-6	Si, 140-141	G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	10,12	Si, 140-141
G4-8	Mercados que se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	44	Si, 140-141	G4-43	Medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	14	Si, 140-141
G4-9	Tamaño de la organización	5-6	Si, 140-141	G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales y medidas adoptadas	13	Si, 140-141
G4-10	Desglose detallado de la distribución de la plantilla	69-70	Si, 140-141	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	10	Si, 140-141
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	80	Si, 140-141	G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	10	Si, 140-141
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	64-67	Si, 140-141	G4-47	Frecuencia con que analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	10	Si, 140-141
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar en el tamaño, la estructura, la propiedad o la cadena de suministro de la organización.	5-6	Si, 140-141	G4-48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados	10,12	Si, 140-141
G4-14	Indicar cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	8,14-16,54	Si, 140-141	G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	14	Si, 140-141
G4-15	Lista iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	16,60,85	Si, 140-141	G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	39	Si, 140-141
G4-16	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece, participa o colabora.	16,63, 95-96	Si, 140-141	G4-51	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	13	Si, 140-141
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>							
G4-17	Entidades que figuran en la memoria y/o en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	5	Si, 140-141	G4-52	Procesos para determinar la remuneración	13	Si, 140-141
G4-18	Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto, y sus principios de elaboración	2,37	Si, 140-141	G4-53	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	25-27	Si, 140-141
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	37	Si, 140-141	G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla.	73	Si, 140-141
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización	37, 133	Si, 140-141	G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	73	Si, 140-141
G4-21	Límite de cada aspecto material fuera de la organización.	37, 133	Si, 140-141	<b>Ética e integridad</b>		<b>Página</b>	<b>V.Ext.</b>
G4-22	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	2	Si, 140-141	G4-56	Valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	8,17	Si, 140-141
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	2	Si, 140-141	G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	15,51	Si, 140-141
<b>Participación de los grupos de interés</b>							
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	24	Si, 140-141	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	15,25- 26,51	Si, 140-141
G4-25	Criterios en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	24	Si, 140-141				
G4-26	Descripción sobre el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	24	Si, 140-141				
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y evaluación hecha por la organización.	26, 39	Si, 140-141				
<b>Perfil de la memoria</b>							
G4-28	Periodo objeto de la memoria	2	Si, 140-141				
G4-29	Fecha de la última memoria	2	Si, 140-141				
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	2	Si, 140-141				
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	141	Si, 140-141				
G4-32	Opción «de conformidad» elegida por la organización y referencia al informe de verificación externo	136-140	Si, 140-141				
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	2	Si, 140-141				
<b>Gobierno</b>							
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	10-12	Si, 140-141				
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	10-12	Si, 140-141				



Contenidos básicos específicos: Enfoques de gestión			Dimensión social	Página	V.Ext.
<b>Dimensión del impacto de productos y servicios</b>			<b>Derechos Humanos</b>		
<b>Lista de productos</b>			Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	66-68	Si, 140-141
Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio (FS1)	14-16, 64-65	Si, 140-141	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	16	Si, 140-141
<b>Auditoría</b>			<b>Sociedad</b>		
Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos (FS9)	(a)	Si, 140-141	Comunidades locales	88	Si, 140-141
<b>Propiedad activa</b>			Lucha contra la corrupción	49-51	Si, 140-141
Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización posee derecho de voto o recomendación de voto (FS12)	101-102	Si, 140-141	Política pública	43	Si, 140-141
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>			Prácticas de competencia desleal	47	Si, 140-141
Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros (FS15)	57	Si, 140-141	Cumplimiento	47	Si, 140-141
Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios (FS16)	63,99-100	Si, 140-141	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	65-66	Si, 140-141
<b>Dimensión económica</b>			Mecanismos de reclamación por impacto social	66	Si, 140-141
Desempeño económico	5-6,20	Si, 140-141	<b>Responsabilidad sobre productos</b>		
Presencia en el mercado	5-6	Si, 140-141	Salud y seguridad de los clientes	20	Si, 140-141
Consecuencias económicas indirectas	89-90	Si, 140-141	Etiquetado de los productos y servicios	56-58	Si, 140-141
Prácticas de adquisición	65	Si, 140-141	Comunicaciones de marketing	57	Si, 140-141
<b>Dimensión ambiental</b>			Privacidad de los clientes	61	Si, 140-141
Materiales	110-111	Si, 140-141	Cumplimiento regulatorio	47	Si, 140-141
Energía	102-108	Si, 140-141	<b>Indicadores de desempeño</b>		
Agua	111	Si, 140-141	<b>Impacto de productos y servicios</b>		
Biodiversidad	(c)	Si, 140-141	<b>Lista de productos</b>		
Emisiones	108-109	Si, 140-141	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio	42-44
Efluentes y residuos	110	Si, 140-141	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	21, 85-87
Productos y servicios	115	Si, 140-141	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	21,83-84
Cumplimiento regulatorio	103	Si, 140-141	<b>Propiedad activa</b>		
Transporte	108-109	Si, 140-141	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales	65-67
General	112-113	Si, 140-141	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	52-53
Evaluación ambiental de los proveedores	66-67	Si, 140-141	<b>Dimensión económica</b>		
Mecanismos de reclamación ambiental	103	Si, 140-141	<b>Desempeño económico</b>		
<b>Dimensión social</b>			G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	20
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>			G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	33-35
Empleo	70	Si, 140-141	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	75-78, 81
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	78	Si, 140-141	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	71
Salud y seguridad en el trabajo	78-81	Si, 140-141	<b>Presencia en el mercado</b>		
Capacitación y educación	71-72	Si, 140-141	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	73
Diversidad e igualdad de oportunidades	74-75	Si, 140-141	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	74
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	74	Si, 140-141	<b>Consecuencias económicas indirectas</b>		
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	65-66	Si, 140-141	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	83-94
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	68	Si, 140-141	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.	20,89-90
<b>Derechos Humanos</b>			<b>Prácticas de adquisición</b>		
Inversión	72	Si, 140-141	G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	65
No discriminación	73-74	Si, 140-141	<b>Desempeño ambiental</b>		
Libertad de asociación y negociación colectiva	80-81	Si, 140-141	<b>Materiales</b>		
Trabajo infantil	*	Si, 140-141	G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	110-111
Trabajo forzoso	*	Si, 140-141	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	111
Medidas de seguridad	*	Si, 140-141	<b>Energía</b>		
Derechos de la población indígena	*	Si, 140-141	G4-EN3	Consumo energético interno	108
Evaluación	68	Si, 140-141	G4-EN4	Consumo energético externo	108
			G4-EN5	Intensidad energética	108
			G4-EN6	Reducción del consumo energético	103-108
			G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	107-108

Indicadores de desempeño				Prácticas laborales y trabajo digno		Página	V.Ext.
<b>Desempeño ambiental</b>				<b>Empleo</b>			
<b>Agua</b>				<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	111	Si, 140-141	G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	70	Si, 140-141
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	(b)	Si, 140-141	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	75-78	Si, 140-141
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	(b)	Si, 140-141	G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	76	Si, 140-141
<b>Biodiversidad</b>				<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	(c)	Si, 140-141	G4-L4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	78	Si, 140-141
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios	(c)	Si, 140-141	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	78	Si, 140-141
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	(c)	Si, 140-141	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	79	Si, 140-141
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	(c)	Si, 140-141	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	78-79	Si, 140-141
<b>Emisiones</b>				<b>Capacitación y educación</b>			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	109	Si, 140-141	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	71	Si, 140-141
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	109	Si, 140-141	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	72	Si, 140-141
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	109	Si, 140-141	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	72	Si, 140-141
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	109	Si, 140-141	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	108-109	Si, 140-141	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	74-75	Si, 140-141
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	(d)	Si, 140-141	<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>			
G4-EN21	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas	(e)	Si, 140-141	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	74	Si, 140-141
<b>Efluentes y residuos</b>				<b>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>			
G4-EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	(f)	Si, 140-141	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	65-66	Si, 140-141
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	110	Si, 140-141	G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	68,81	Si, 140-141
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	(g)	Si, 140-141	<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>			
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	(h)	Si, 140-141	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	68	Si, 140-141
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	(i)	Si, 140-141	<b>Derechos humanos</b>			
<b>Productos y servicios</b>				<b>Inversión</b>		Página	V.Ext.
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	112, 115	Si, 140-141	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	16, 65-66	Si, 140-141
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	(j)	Si, 140-141	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	72	Si, 140-141
<b>Cumplimiento regulatorio</b>				<b>No discriminación</b>			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	103	Si, 140-141	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	73-74	Si, 140-141
<b>Transporte</b>				<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>			
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	108-109	Si, 140-141	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	80-81	Si, 140-141
<b>General</b>				<b>Trabajo infantil</b>			
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	112-113, 115-127	Si, 140-141	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	*	Si, 140-141
<b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>				<b>Trabajo forzoso</b>			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	66-67	Si, 140-141	G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	*	Si, 140-141
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	66	Si, 140-141				
<b>Mecanismos de reclamación ambiental</b>							
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	103	Si, 140-141				

Indicadores de desempeño			
Derechos humanos		Página	V.Ext.
<b>Medidas de seguridad</b>			
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	*	Si, 140-141
<b>Derechos de la población indígena</b>			
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	*	Si, 140-141
<b>Evaluación</b>			
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	68	Si, 140-141
<b>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinarán en función de criterios relativos a los derechos humanos	66-67	Si, 140-141
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	66-68	Si, 140-141
<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>			
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	16	Si, 140-141
<b>Sociedad</b>		<b>Página</b>	<b>V.Ext.</b>
<b>Comunidades locales</b>			
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	83-87 89-92	Si, 140-141
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	88,91-92 95-98	Si, 140-141
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	88	Si, 140-141
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos.	62	Si, 140-141
<b>Lucha contra la Corrupción</b>			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	50	Si, 140-141
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	49-51 71-72	Si, 140-141
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	54	Si, 140-141
<b>Política pública</b>			
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	43	Si, 140-141
<b>Prácticas de competencia desleal</b>			
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	47	Si, 140-141
<b>Cumplimiento</b>			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	47	Si, 140-141
<b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>			
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	65-66	Si, 140-141
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	66	Si, 140-141
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>			
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	66	Si, 140-141
<b>Responsabilidad sobre productos</b>		<b>Página</b>	<b>V.Ext.</b>
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	20	Si, 140-141
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	20	Si, 140-141
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>			
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	57	Si, 140-141
<b>Responsabilidad sobre productos</b>		<b>Página</b>	<b>V.Ext.</b>
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>			
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	57	Si, 140-141
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	56-58	Si, 140-141
<b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>			
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	59	Si, 140-141
G4-PR7	Número de incumplimientos de las normativas o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	57	Si, 140-141
<b>Privacidad de los clientes</b>			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	61	Si, 140-141
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	47	Si, 140-141
<b>Notas</b>			
(a)	Grupo Cooperativo Cajamar está trabajando en la identificación de riesgos sociales y medioambientales, así como en el desarrollo de actuaciones orientadas a la implantación de auditorías que evalúen dichos riesgos. Espera avanzar en este ámbito en los próximos ejercicios		
(b)	La entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana		
(c)	La entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		
(d)	Debido a la actividad de la Entidad no se generan sustancias destructoras		
(e)	Dada la actividad financiera de la Entidad, no se producen emisiones significativas al aire		
(f)	La entidad capta y vierte el agua a través de la red urbana		
(g)	La entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames		
(h)	La Entidad por su actividad no transporta residuos		
(i)	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		
(j)	Esta información carece de relevancia dada la actividad financiera de la Entidad		
(*)	Información relacionada con un enfoque de gestión considerado no material, según directrices GRI-4		
<b>Grupo Cooperativo Cajamar elabora su informe integrado en base a la opción "Materiality Disclosure Service" de GRI-4</b>			
Grupo Cooperativo Cajamar apoya la iniciativa GRI, que tiene como objetivo principal promover entre las organizaciones la elaboración de memorias de sostenibilidad que contengan la medición, divulgación y rendición de cuentas, frente a todos sus grupos de interés en relación con el desempeño y con el objetivo de desarrollo sostenible. Por eso, el Grupo ha elaborado el presente informe conforme las directrices marcadas en la "Guía para la Elaboración de memorias de Sostenibilidad GRI", en su nueva versión G4, así como los criterios indicados en el suplemento financiero.			
En este sentido, y tras la verificación llevada a cabo por la firma independiente PwC, el informe se ha elaborado en base a la opción "de conformidad-exhaustiva" de GRI según sus directrices G4. Dicha opción indica que Grupo Cooperativo Cajamar en su informe integrado incluye los elementos fundamentales de una memoria de Responsabilidad Corporativa y, además, describe su desempeño de manera más pormenorizada cubriendo todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales			

## Anexo – II Informe de verificación PwC



### INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME INTEGRADO DEL GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR

A la Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar:

Hemos revisado los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el "Anexo I - Indicadores GRI" del Informe Integrado del Grupo Cooperativo Cajamar para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2014, referentes a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4) y en el Suplemento Sectorial de Financial Services.

#### Responsabilidad de la Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar en relación con el Informe Integrado

La Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar es responsable de la preparación, del contenido y la presentación del Informe Integrado de acuerdo con la Guía GRI G4, y según la opción exhaustiva ("de conformidad-exhaustiva") detallada en el punto G4-32 del "Anexo I - Indicadores GRI" y a los Principios de Accountability AA1000 APS.

La Dirección también es responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

#### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de revisión independiente, en el que expresamos una conclusión de aseguramiento limitado basándonos en los procedimientos aplicados en nuestra revisión 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.

#### Procedimientos realizados

A efectos de la emisión de este informe hemos aplicado procedimientos analíticos y pruebas que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas del Grupo Cooperativo Cajamar involucradas en la elaboración del Informe Integrado 2014, para conocer el proceso de recopilación y validación de los datos de los indicadores presentados en el "Anexo I - Indicadores GRI" del Informe Integrado 2014 y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información de los indicadores de Responsabilidad Corporativa incluidos en el Informe Integrado 2014 en función del entendimiento del Grupo Cooperativo Cajamar de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los indicadores del Informe Integrado 2014 a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes y en el Suplemento Sectorial de Financial Services.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
T: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, [www.pwc.es](http://www.pwc.es)

R. M. Madrid, hoja 87.290-1, folio 75, tomo 8.257, libro 8.054, sección 3ª.  
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - CIF: B-79 031290

(1)



- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al ejercicio 2014 de los indicadores incluidos en los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía GRI G4 y en su Suplemento Sectorial de Financial Services, e incluidos en el "Anexo I - Indicadores GRI" del Informe Integrado 2014. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Cooperativo Cajamar.

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

#### Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con el Código Ético emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) que incluye la independencia y otros requisitos basados en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional

Nuestra firma aplica la Norma International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1), y por consiguiente mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de requerimientos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

#### Conclusión

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el "Anexo I - Indicadores GRI" del Informe Integrado 2014 del Grupo Cooperativo Cajamar, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y el Suplemento Sectorial de Financial Services.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

18 de mayo de 2015

Para cualquier asunto relativo con el presente Informe, toda persona o institución interesada en plantearnos sugerencias o participar en alguno de nuestros proyectos, puede ponerse en contacto con el Área de Responsabilidad Social Corporativa en la siguiente dirección:

**Banco de Crédito Cooperativo-Grupo Cajamar**

Área de Responsabilidad Social Corporativa - Paseo de la Castellana, 87 28046 Madrid [rsc@grupocajamar.com](mailto:rsc@grupocajamar.com)