

2015



**GRUPO
COOPERATIVO
CAJAMAR**

Informe integrado

Presentación

Le damos la bienvenida al segundo informe integrado del Grupo Cooperativo Cajamar, en adelante GCC, correspondiente al ejercicio anual que finalizó el 31 de diciembre de 2015, realizado en los mismos términos de referencia al 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 se circunscribe al GCC de forma consolidada. Este informe integrado recoge información financiera y no financiera, desde una perspectiva de largo plazo, diseñada para ayudar a nuestros grupos de interés a entender todos los componentes del valor empresarial y la forma en la que éste puede verse afectado por los riesgos y oportunidades futuras.

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

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

Índice		Pág.	
Presentación		2	
Carta del Presidente		3	
El GCC		5	Descripción y estructura
Gobierno Corporativo		9	Órganos y mecanismos de gobierno corporativo
Modelo de Negocio		13	Gestión de capitales; modelo de negocio; participación grupos de interés; análisis de materialidad
Estrategia		21	Análisis del entorno; mapa de riesgos; plan estratégico
Desempeño	Dimensión económica	31	Transparencia, buen gobierno corporativo; cumplimiento y control; situación económica-financiera; gestión global del riesgo; protección, seguridad, calidad de servicio, gestión global proveedores
	Dimensión social	49	Contribución al desarrollo económico y el progreso social; gestión de las personas; acción social y cultural; ODS
	Dimensión ambiental	67	Compromiso con el medioambiente; apoyo a la innovación e investigación; transferencia del conocimiento
Perspectivas de futuro		75	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro
Contenidos del informe		77	Tablas indexadas de vinculación GRI, IIRC y Pacto Mundial
Informe de verificación		95	Informe de verificación externo independiente de PwC

Carta del Presidente



D. Luis Rodríguez González

En 2015 hemos superado importantes retos en el Grupo Cooperativo Cajamar como consecuencia de las nuevas expectativas de nuestros grupos de interés y de los cambios acaecidos en nuestro entorno sectorial, económico-financiero, tecnológico, social, político, etc. Todos ellos son cambios que, de forma combinada, generan una mayor complejidad e incertidumbre en la sociedad, lo que nos obliga al ejercicio de una práctica financiera más fiable y rigurosa tanto en lo que se refiere a nuestro modelo de gestión como al desempeño en el control eficaz del riesgo.

Un modelo de gestión y de control que, junto con la solidez de nuestra entidad y la suficiencia de nuestros recursos propios, son las piezas indispensables de la ejecución efectiva de nuestra misión a través de la minimización de los riesgos y de la creación de valor compartido, basada en el beneficio mutuo y en el desarrollo socioeconómico de los territorios en los que estamos presentes.

Si la complejidad y los profundos cambios a los que tenemos que hacer frente en nuestro entorno generan inquietud, nuestra respuesta no es otra que la prudencia en la gestión como requisito para generar confianza a nuestros clientes, socios e inversores. La gestión equilibrada del binomio cambio-confianza requiere de seguir avanzando en el despliegue de nuevas formas de gobernanza para las organizaciones, sin renunciar a los principios cooperativos, que son consustanciales a nuestra naturaleza societaria, e ineludibles para la materialización de nuestro Sistema Ético de Gestión. Y todo ello teniendo presente la profunda transformación que se ha producido y se está produciendo en el sector bancario en Europa, cuyo avance más relevante ha sido la creación del Mecanismo Único de Supervisión en el que estamos integrados; y contribuyendo, como miembros de la Asociación Europea de banca Cooperativa, a poner en valor en España y en todo el continente las especificidades y valores de la banca cooperativa.

En este sentido, somos conscientes de la estrecha correlación existente entre el desempeño económico-financiero de una organización y su desempeño socioambiental. Precisamente, la integración de uno y otro nos obliga a innovar y desarrollar modelos avanzados de gestión del riesgo para detectar nuevas oportunidades ante los avances que se están produciendo como consecuencia de una eventual salida de la crisis económica, de la reactivación del consumo y del empleo.

No obstante, aunque se han conseguido importantes avances en el terreno macroeconómico, la situación del desempleo en España sigue siendo especialmente preocupante, afectando a un gran número de familias y a sus niveles de bienestar. Aunque existen factores exógenos relevantes que pueden contribuir a una más rápida recuperación económica, como son la bajada del precio del petróleo, el mejor comportamiento de la balanza de pagos y el aumento de la liquidez ante los

mecanismos de facilidad monetaria puestos en marcha por el Banco Central Europeo, el sector bancario tiene que continuar haciendo frente a importantes retos y dificultades: el estrechamiento de márgenes y bajos tipos de interés, la mejora de la eficiencia, el aumento de la competencia, la transformación digital y los cambios de comportamiento de los clientes y usuarios bancarios.

Además, tanto el compromiso adquirido desde hace años con los diez Principios del Pacto Mundial, como la integración de los recientemente aprobados Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, nos obligan a seguir avanzando y desplegando criterios de sostenibilidad y de ética empresarial en nuestro modelo de negocio. Un modelo de negocio que debe dar respuesta a las expectativas a corto, medio y largo plazo de nuestros grupos de interés; que debe estar basado en el principio de desarrollo de los territorios en los que operamos y crecemos con nuestros socios y clientes, y que debe permanecer orientado al apoyo financiero a las familias, a los emprendedores, a las micro y a las pequeñas y medianas empresas.

Desde el punto de vista del desarrollo local, seguimos siendo un referente por nuestro apoyo a los sistemas productivos locales y al tejido cooperativo y de la economía social, destacando nuestro estrecho compromiso con el sector agroalimentario. Un estrecho vínculo que, más allá de la propia actividad financiera, se materializa en alianzas estratégicas e inversiones en I+D+i a través de los dos centros de experimentación con los que cuenta el Grupo, con los que contribuye a la transferencia de tecnología y conocimiento a los sectores productivos de base agroalimentaria.

Un año más sometemos al escrutinio público nuestro desempeño, combinando la información financiera y no financiera. Así, al igual que el año anterior, hemos utilizado nuevamente este informe integrado como modelo de reporte hacia nuestros grupos de interés, tratando de trasladar de forma transversal nuestro modelo de gobernanza y de negocio, nuestra estrategia, los cambios del entorno que nos obligan a reaccionar y adaptarnos de forma eficiente, flexible y comprometida, nuestro mapa de riesgos, y, obviamente, los asuntos materiales que nos afectan de forma relevante y sobre los que consideramos que hay que colocar el foco de nuestra atención.

En el presente Informe, por tanto, recogemos el resultado de la actividad que desarrolla el Grupo Cooperativo Cajamar en términos económicos, pero también de eficiencia, preservación de los recursos, compromiso social e inversión en investigación y desarrollo. Además, recogemos el esfuerzo realizado por los más de 6.400 profesionales con los que contamos para ofrecer un servicio de mayor calidad y acorde con las expectativas de nuestros socios y clientes. Son ellos precisamente los que trasladan día a día nuestro compromiso ético y los principios y valores que siempre hemos defendido.

Finalmente, solo me resta agradecer la confianza que nuestros socios y clientes nos manifiestan mediante su vinculación a nuestro Grupo. Esperamos seguir respondiéndoles con la integridad, transparencia y responsabilidad con las que cada día desarrollamos nuestra actividad.

Luis Rodríguez González

Presidente del Banco de Crédito Cooperativo

1. El Grupo Cooperativo Cajamar

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

Información relacionada:

- [Cuentas anuales consolidadas](#)

El GCC está conformado por 20 entidades de crédito (19 cajas rurales y el BCC), integradas y consolidables mediante un SIP. Todas las entidades comparten un objetivo común que se corresponde con la misión y la visión del Grupo y una concepción del negocio desde la perspectiva cooperativa. A 31 de diciembre de 2015, cuenta con activos por importe de 40.461 millones de euros y un volumen de negocio de 68.419 millones de euros.



El GCC es el primer grupo de cooperativas de crédito de España y uno de los grupos cooperativos de crédito de Europa (pertenece a la European Association of Co-operative Banks). Es una de las 15 entidades bancarias significativas españolas supervisadas por el Mecanismo Único de Supervisión (MUS), formado por el Banco Central Europeo y las autoridades nacionales competentes de los países miembros.

En la unión bancaria europea 120 entidades están bajo la supervisión directa del Mecanismo Único de Supervisión, que cuenta con una gobernanza específica y está dirigido por el Consejo de Supervisión. Estas entidades son consideradas por el regulador como instituciones de importancia significativa. España es el segundo país con un mayor número de entidades supervisadas directamente por el MUS con 15 entidades, entre las que se encuentra el GCC.



La entidad cabecera del GCC es el Banco de Crédito Social Cooperativo, S.A., con sede en Madrid y denominación comercial de BCC. El BCC fue constituido en 2014 por 32 cajas rurales (19 del GCC y otras 13 cajas rurales no integradas en el GCC), siendo Cajamar Caja Rural su principal accionista. Las cajas rurales que son accionistas del BCC y no forman parte del GCC son: CajaRural de Almendralejo, Caja Rural de Utrera, Caja Rural de Baena, Caja Rural de Cañete, Caja Rural Nueva Carteya, Caja Rural de Adamuz, Caja Rural de Castilla-La Mancha, Caixa Guissona, Caixa Rural La Vall, Caixa Almassora, Caixa Benicarló, Caixa Vinaròs y Caixa Rural Les Coves.

En 2015 se ha producido en el BCC una ampliación de capital de 45,3 millones de euros que ha conllevado la entrada de nuevos accionistas privados.

La Junta General de Accionistas del BCC, celebrada el 16 de junio de 2015, aprobó delegar en favor del Consejo de Administración la facultad de aumentar el capital social del Banco, de acuerdo con lo previsto en el artículo 297.1.b) del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, hasta la cantidad máxima de 300 millones de euros mediante aportaciones dinerarias. Como consecuencia de ello, en diciembre se ha llevado a cabo un proceso de ampliación de capital por importe de 45.398.000 euros millones de euros que ha supuesto la incorporación como accionista de nuevos inversores privados, entre ellos una sociedad vinculada a la entidad independiente de gestión de activos TREA Capital.

1.1 Funciones del Banco de Crédito Social Cooperativo

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

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 GCC adecuándolos a las mejores prácticas.

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

Funciones del BCC



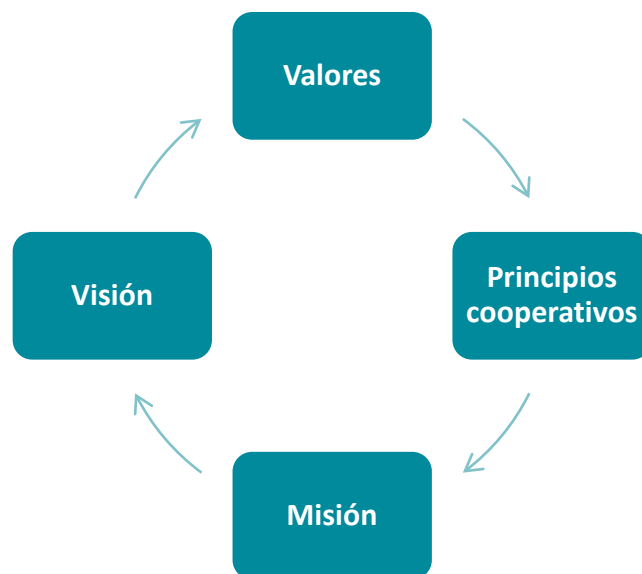
1.2 Cultura corporativa del GCC

De acuerdo con la naturaleza y vocación cooperativa del GCC, basada en el fomento de los principios cooperativos, define su cultura corporativa según una misión, una visión y unos valores claramente establecidos y conocidos por el conjunto de la organización. La cultura corporativa es un instrumento de diferenciación que también permite mejorar el desempeño del grupo, facilitar los procesos de cambio y orientar la acción de todos los miembros de la organización.

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

Visión “Un grupo de referencia en el ámbito del crédito cooperativo, líder en el sector agroalimentario y un agente relevante del desarrollo económico y del progreso social en el ámbito territorial donde desarrolla su actividad”.

Principios y Valores A lo establecido en la misión y visión cabe añadir los principios y valores que en particular desarrolla el Sistema Ético de Gestión del GCC y los diez Principios del Pacto Mundial con los que el Grupo está comprometido.



Información relacionada:

- [Principios del Pacto Mundial](#)

Valores

Transparencia

Integridad

Diversidad

Responsabilidad

Principios del Sistema Ético

Prudencia

Ética y responsabilidad social

Eficiencia

Sostenibilidad

1.3 Nueva imagen corporativa del Grupo Cooperativo Cajamar

El GCC ha decidido homogeneizar la imagen de sus respectivas marcas propias con el objetivo de reforzar la referencia identificativa común del Grupo ante clientes, inversores y mercados. Así, en adelante, todas las oficinas mantendrán el nombre propio de cada entidad, pero en su logo compartirán el símbolo, la tipografía y el color corporativo que identifica al Grupo.



En una primera fase la medida ha comenzado a aplicarse a la cartelería de las nuevas campañas de productos en la red de oficinas, a las *webs* y sedes institucionales del Grupo. A continuación, y de manera paulatina, irá aplicándose en las nuevas aperturas y reformas de oficinas, y más adelante, en los próximos meses se extenderá al conjunto de la red.

- ❖ El nuevo símbolo corporativo está basado en el eje de la actividad del Grupo, el que da sentido a la banca cooperativa en todo el mundo: las personas.
- ❖ Un símbolo que representa a todos los que forman el GCC: los profesionales que integran la organización, sus socios y sus clientes.
- ❖ Un símbolo que expresa la razón de ser del GCC, sus principios y valores, y representa lo que desea que perciban sus socios y clientes, y la sociedad en general:

El factor humano y social de la actividad del Grupo.

La cercanía de cada una de las entidades, ahora apoyada en un grupo fuerte.

Una imagen del grupo asociada a la solvencia, la tranquilidad, la estabilidad.

2. Gobierno Corporativo

El BCC concibe el gobierno corporativo como el conjunto de políticas, medidas e instrumentos, tanto internos (protección de los derechos de los socios, composición y funcionamiento del Consejo, información corporativa, etc.) como externos (comportamiento en los mercados de capitales, en el mercado de trabajo, etc.), que tienen por objeto proteger a los accionistas, inversores y clientes; minimizando el coste de agencia en términos éticos y de eficiencia, y en diálogo constante con los grupos de interés como elemento fundamental del principio de cooperación.

Información relacionada:

- [Estatutos Sociales del BCC](#)

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.

Para el BCC, el gobierno corporativo es la garantía de un ordenado y ético comportamiento societario, garantizando los intereses de los accionistas, inversores y clientes a través del concepto de creación de valor compartido y de la vocación social del Grupo. Estos dos principios se ponen de manifiesto en toda la información del GCC, incluyendo la relacionada con su situación financiera, desempeño, tenencia accionarial y administración.

El Consejo de Administración del BCC tiene encomendada la atribución de diseñar e implementar las políticas, medidas e instrumentos de gobierno corporativo que permitan adaptarse a los cambios de su entorno, trasladar todos los avances en materia legislativa, e incorporar la mejores prácticas de gobernanza, de ética empresarial y de responsabilidad social corporativa para asegurar el cumplimiento de la misión en un entorno de diálogo continuo con los grupos de interés. Los principios que inspiran la incorporación de buenas prácticas en materia de gobierno empresarial en el GCC se basan en las exigencias y expectativas de los mercados e inversores, en la evolución del marco legal y regulatorio, en la base cooperativa de su modelo de negocio y en el Sistema Ético de Gestión, que es la base de su modelo de comportamiento y de interlocución con los grupos de interés.

2.1 Principios de actuación

El modelo de gobierno corporativo se fundamenta en la misión, visión, principios y valores del GCC y en los ejes de su política de responsabilidad social corporativa. Dicha política ha sido revisada y aprobada por el Consejo de Administración en 2015, ratificando éste su compromiso con el comportamiento ético y el desarrollo sostenible tanto

Información relacionada:

- [Política de RSC](#)
- [Sistema Ético de Gestión](#)

en el seno de la Grupo como en sus relaciones con el entorno, propiciando un diálogo constante, transparente, consciente y constructivo con sus grupos de interés, y proporcionando una respuesta equilibrada a sus expectativas.

La política de responsabilidad social corporativa del GCC es la respuesta voluntaria de la organización a las expectativas éticas, económico-financieras, sociales y ambientales concretas de los grupos de interés, y la sociedad en su conjunto, constituyéndose en el pilar en que se fundamenta su Sistema Ético de Gestión.

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

Su gestión está encomendada principalmente al área de RSC, que reporta directamente al Consejo de Administración 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 de Gestión 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.

2.2 Normativa interna

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

En el año 2015 se ha revisado el Código de Conducta y ha sido aprobada por el Consejo de Administración la Política Anticorrupción.

La Dirección de Cumplimiento Normativo y la Dirección de Auditoría velan por el cumplimiento del Código de Conducta. Deben conocer los incumplimientos del mismo y proponen al Comité de Control para su eventual adopción, de forma coordinada y consensuada con la Dirección de Recursos Humanos, las medidas correctoras y sanciones que correspondan. En el año 2015 no han existido indicios de corrupción en la organización.

Información relacionada:

- [Código de Conducta](#)
- [Política anticorrupción](#)
- [Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo](#)
- [Reglamento interno de conducta en el Mercado de valores](#)

Paralelamente, el Comité de Derechos Esenciales (CDE) es el canal habilitado para la salvaguarda de los derechos esenciales de las personas que trabajan en el 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 mismo. En el año 2015 no se ha identificado ningún caso de vulneración de derechos esenciales.

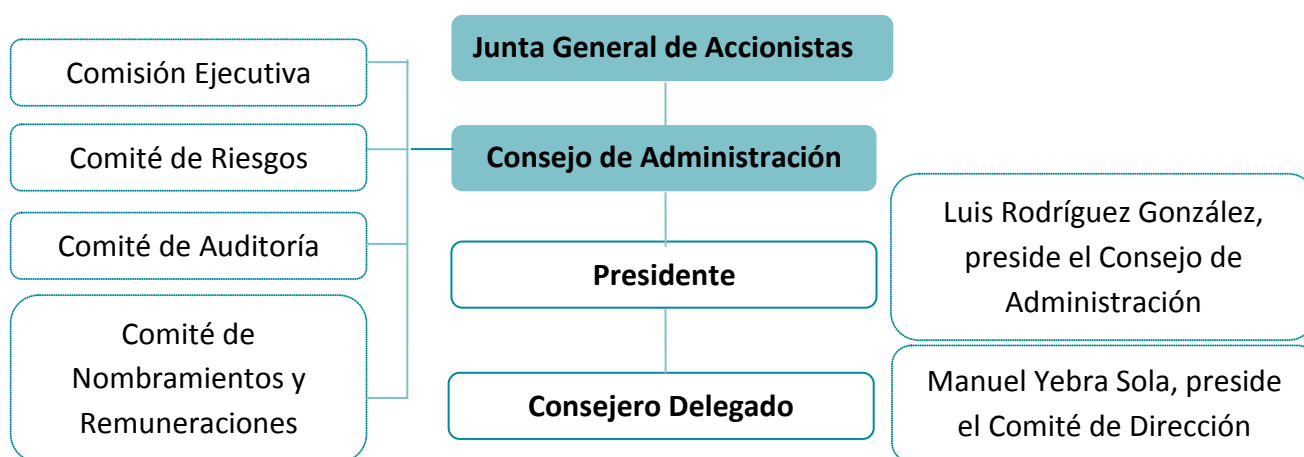
2.3 Órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo

La Junta General de Accionistas es el órgano soberano del BCC, siendo el Consejo de Administración y su Comisión Ejecutiva y Comités los órganos naturales de representación, administración, gestión y vigilancia de la Entidad.

Información relacionada:

- [Reglamento de la Junta General de Accionistas](#)
- [Comisión Ejecutiva y Comités](#)

Órganos de Gobierno del BCC



2.4 Consejo de Administración del BCC

Toda la información relacionada con la composición y miembros del Consejo de Administración es pública y puede ser consultada en la *web* del BCC. En el año 2015 se han tomado una serie de medidas orientadas a fortalecer el buen gobierno:

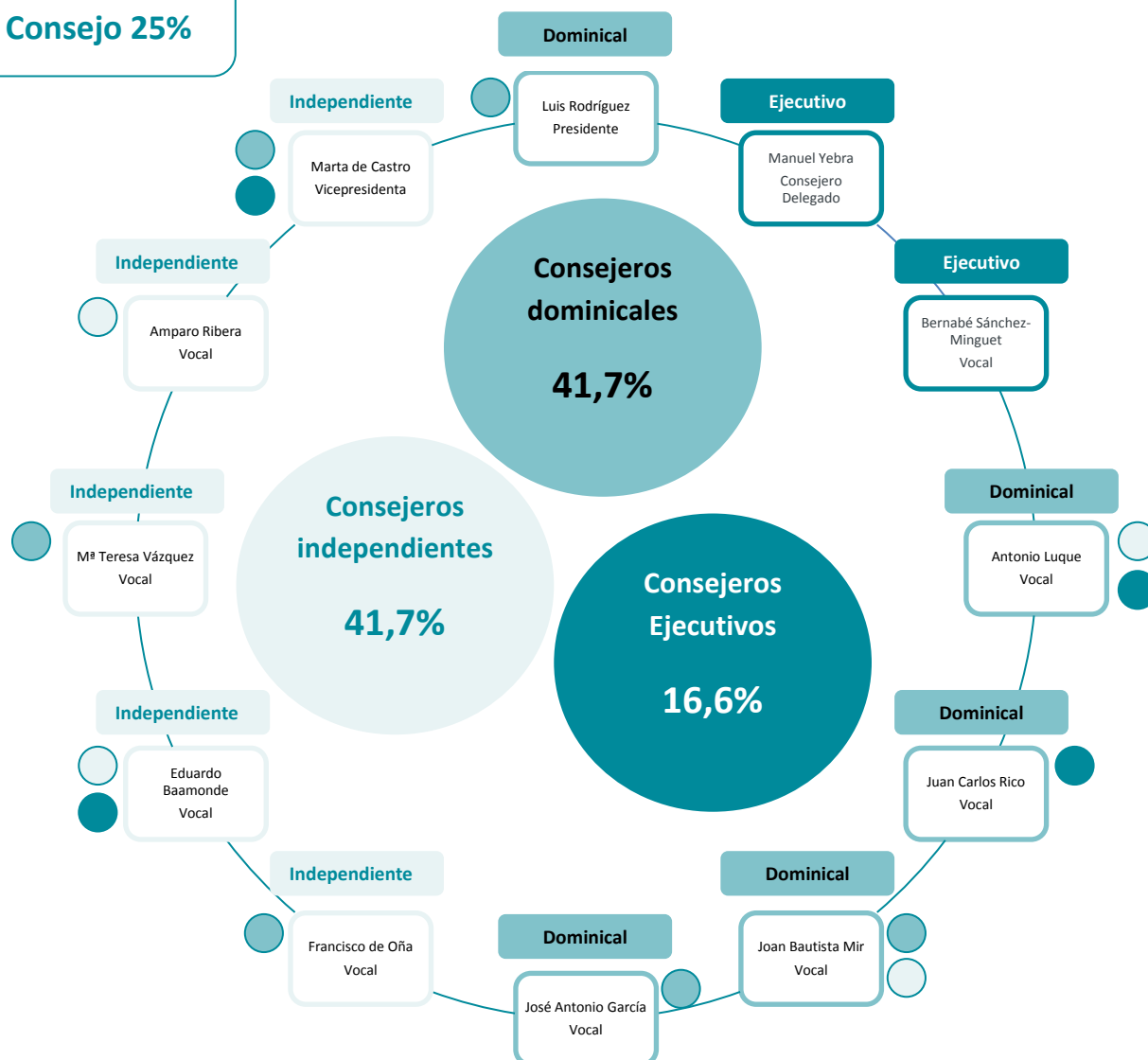
Información relacionada:

- [Miembros del Consejo](#)
- [Perfil profesional](#)
- [Cargos en otros consejos](#)
- [Acciones y opciones](#)

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

Consejo de Administración del BCC

Mujeres en el Consejo 25%



Comité de Riesgos	Comité de Auditoría	Comité de Nombramientos y Remuneraciones
●	○	●
<u>Reglamento</u>	<u>Reglamento</u>	<u>Reglamento</u>

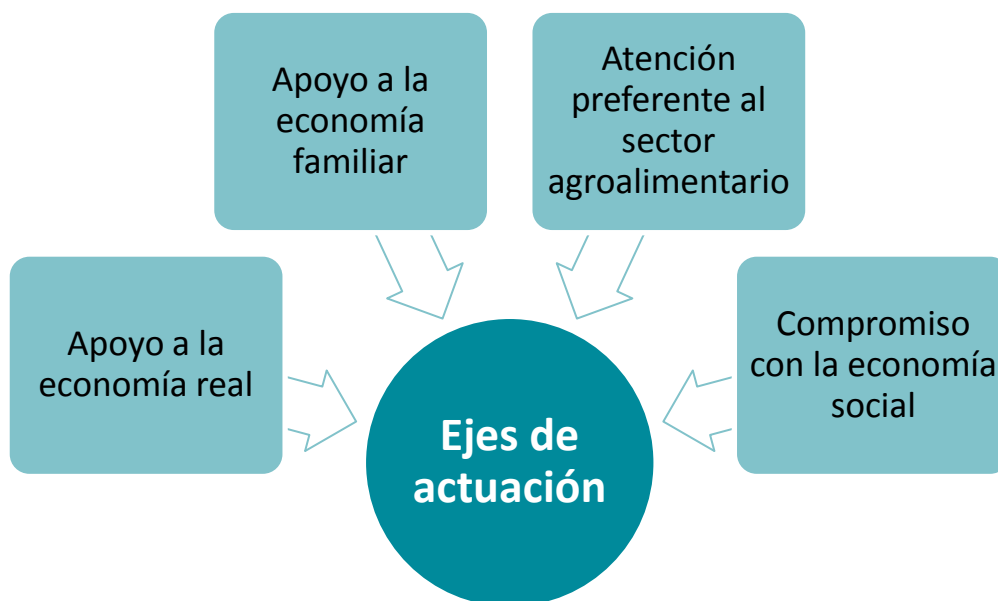
Composición de los órganos de gobierno corporativo y dirección desglosados por edad y sexo (LA12)

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%	4	33,3%	2	16,7%	5	41,7%	1	8,3%	9	75,0%	3	25,0%
Comité de Dirección	0	0,0%	0	0,0%	11	91,7%	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	11	91,7%	1	8,3%
Total	0	0,0%	0	0,0%	15	62,5%	3	12,5%	5	20,8%	1	4,2%	20	83,3%	4	16,7%

3. Modelo de negocio

El modelo de negocio del GCC se caracteriza por su naturaleza cooperativa y por su amplia base social.

Los beneficios no son un fin en sí mismos, sino un medio para el desarrollo económico y el progreso social, siendo la creación de valor compartido el eje del modelo de negocio.



El concepto de valor compartido parte de que no solo es deseable que los resultados para el GCC 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.

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



3.1 Cálculo del valor económico, generado, distribuido y retenido

La generación de valor económico y su forma de distribución tiene un importante impacto socioeconómico en el entorno donde el GCC desarrolla su actividad.

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

Cálculo del Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (1)	(miles de euros)	
	Año 2014	Año 2015
Valor económico generado		
Margen bruto	1.186.076	951.627
Resultado baja de activos	222.270	(13.610)
Ganancias activos no corrientes	6.207	5.784
Total Valor económico generado	1.414.553	943.801
Valor económico distribuido		
Empleados: Gasto personal	341.958	357.093
Proveedores: Gastos generales de administración	154.340	189.416
Administraciones Públicas: impuestos de sociedades y tributos	(45.125)	(12.793)
Cooperativistas: Intereses de aportaciones al capital	57.360	37.801
Comunidad (sin Fundaciones)	0	0
Total Valor económico distribuido	508.533	571.517
Valor económico distribuido total		
Compromiso con la sociedad (Fundaciones)	16.796	4.913
Total Valor económico distribuido total	525.329	576.430
Valor económico retenido (VEG-VED)	889.224	367.371

Cálculo del Valor Económico Añadido (EVA) (1) Detalle por grupos de interés	(miles de euros)	
	Año 2014	Año 2015
Accionistas (en caso de que aplique)		
Intereses de aportaciones al capital	57.360	37.801
Empleados		
Gastos de personal	341.958	357.093
Clientes		
Intereses y cargas asimiladas (2)	417.037	262.262
Proveedores		
Otros gastos generales de administración (3)	154.340	189.416
Sociedad		
Impuesto sobre beneficios	(45.125)	(12.793)
Recursos destinados por el Grupo		
Recursos destinados por la Fundación	16.796	4.913
Total Valor Económico Añadido (EVA)	942.367	838.693

(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: GCC y sus fundaciones

3.2 Gestión de capitales, clasificación adaptada al GCC

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

ENTRADA

- Fondos propios
- Financiación mayorista
- Financiación minorista

SALIDA

- Solvencia
- Liquidez
- Rentabilidad

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

ENTRADA

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

SALIDA

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

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

ENTRADA

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

SALIDA

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

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

ENTRADA

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

SALIDA

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

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

ENTRADA

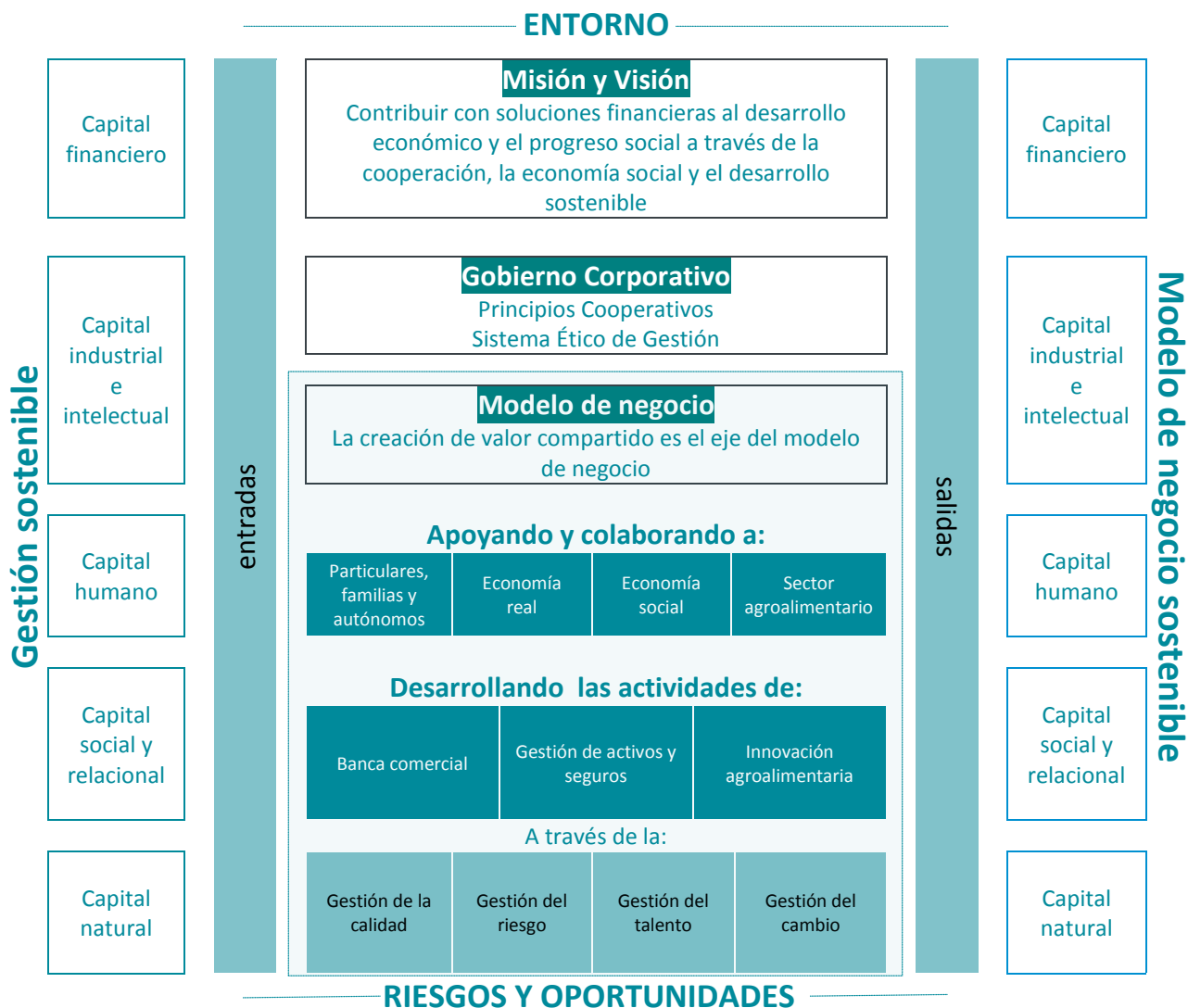
- Consumo de suministros
- Uso de materiales

SALIDA

- Mejora la eficiencia
- Compromiso con el entorno natural

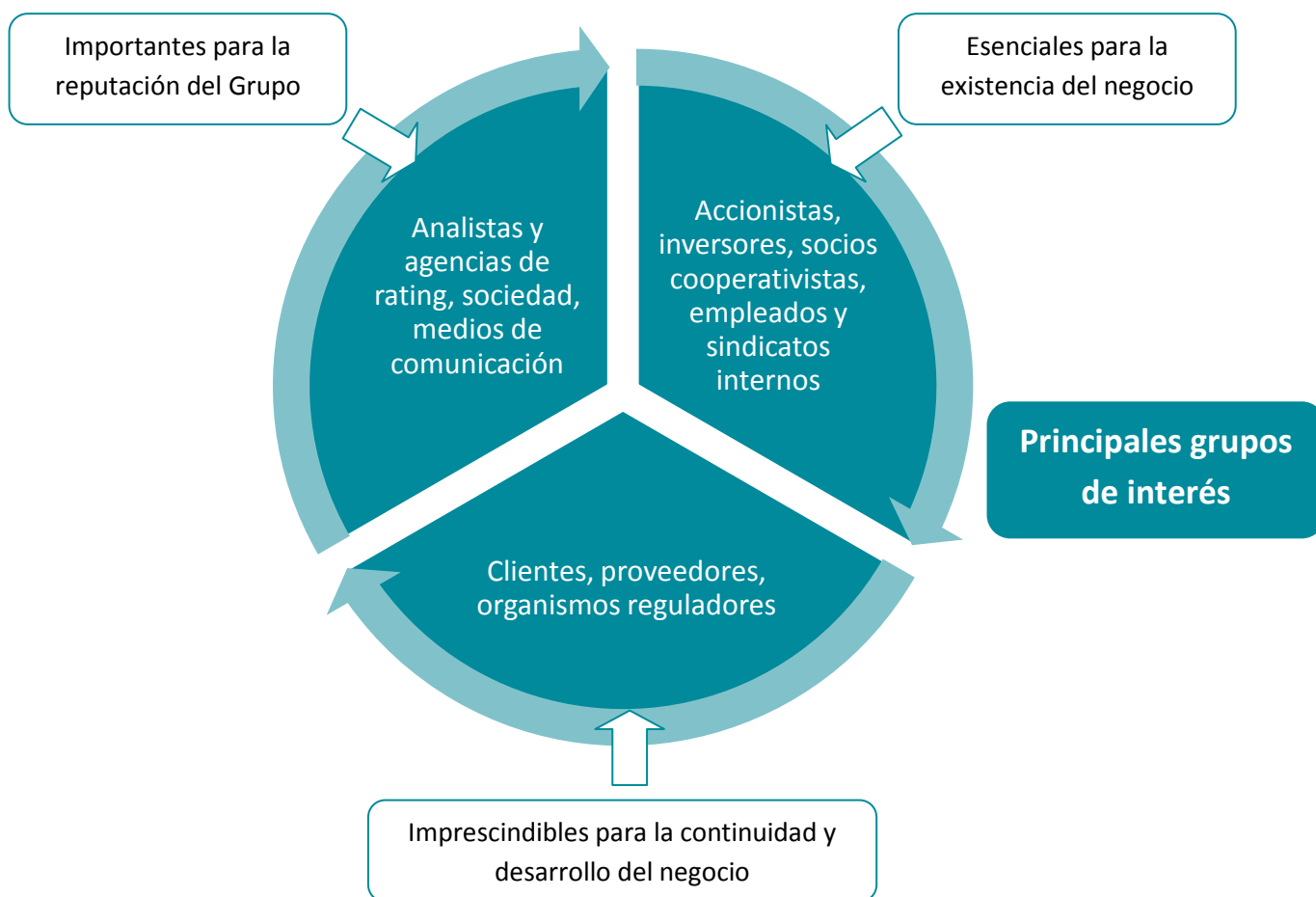
3.3 Modelo de negocio conforme a *International Integrated Reporting Council (IIRC)*

Para el GCC 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 en el corto, medio y largo plazo, no se limita única y exclusivamente a la generación de un beneficio económico sino a un conjunto de capitales que están interrelacionados en constante transformación.



Ese proceso de transformación tiene su eje en el conjunto de actividades que desarrolla el Grupo y que fundamentalmente se centra en el desarrollo de su actividad de banca comercial complementada con la gestión de activos y seguros e innovación agroalimentaria.

3.4 Participación de los grupos de interés



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

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

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

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

Con el fin de avanzar en la consecución de estos objetivos, durante el año 2015 el grupo se ha dotado de nuevos canales que refuerzan la gestión con sus grupos de interés:

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

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

3.5 Expectativas de los grupos de interés

La gestión de los grupos de interés por parte del GCC tiene como objetivo la identificación de sus expectativas con el fin de ofrecerles una respuesta equilibrada y maximizar la creación de valor compartido. En el año 2014 se realizó un detallado estudio de las expectativas de los grupos de interés con el fin de que pudieran ser tenidas en consideración en la elaboración del Plan estratégico 2015-2017. Estos conjuntos de expectativas se mantienen durante el año 2015, si bien en algunos casos varían sus niveles de intensidad, como en el compromiso con el medioambiente, y las nuevas expectativas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

	Expectativas	Grupos de interés	Cobertura	Nivel	
				2014	2015
Económica	E.1 Transparencia, buen gobierno corporativo, cumplimiento y control.	Todos	Mixta	●	●
	E.2 Fortalecer el modelo de negocio y la situación económica-financiera.	Regulador, Accionistas, Socios cooperativistas, Empleados, Sindicatos	Interna	●	●
	E.3 Gestión global del riesgo.	Regulador, Accionistas	Interna	●	●
	E.4 Protección, seguridad, calidad de servicio, orientación y capacitación al cliente.	Regulador, Socios cooperativistas, Clientes	Mixta	●	●
	E.5 Gestión global proveedores.	Proveedores	Mixta	●	●
Social	S.1 Soluciones financieras orientadas al desarrollo económico y el progreso social.	Socios cooperativistas, Clientes, Sociedad	Mixta	●	●
	S.2 Soluciones financieras adaptadas los distintos ciclos de la vida.	Socios cooperativistas, Clientes	Externa	●	●
	S.3 Gestión de las personas y adaptación al cambio.	Empleados, Sindicatos	Interna	●	●
	S.4 Evitar la exclusión financiera.	Sociedad	Externa	●	●
	S.5 Acción social y cultural.	Sociedad	Externa	●	●
	S.6 Contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. ("nueva")	Sociedad	Externa		○
Ambiental	A.1 Compromiso con el medioambiente.	Clientes sector agroalimentario, Sociedad	Externa	●	●
	A.2 Soluciones financieras con impacto ambiental positivo.	Clientes sector agroalimentario Sociedad	Externa	●	●
	A.3 Apoyo a la innovación e investigación.	Clientes sector agroalimentario	Externa	●	●
	A.4 Transferencia del conocimiento.	Clientes sector agroalimentario	Externa	●	●

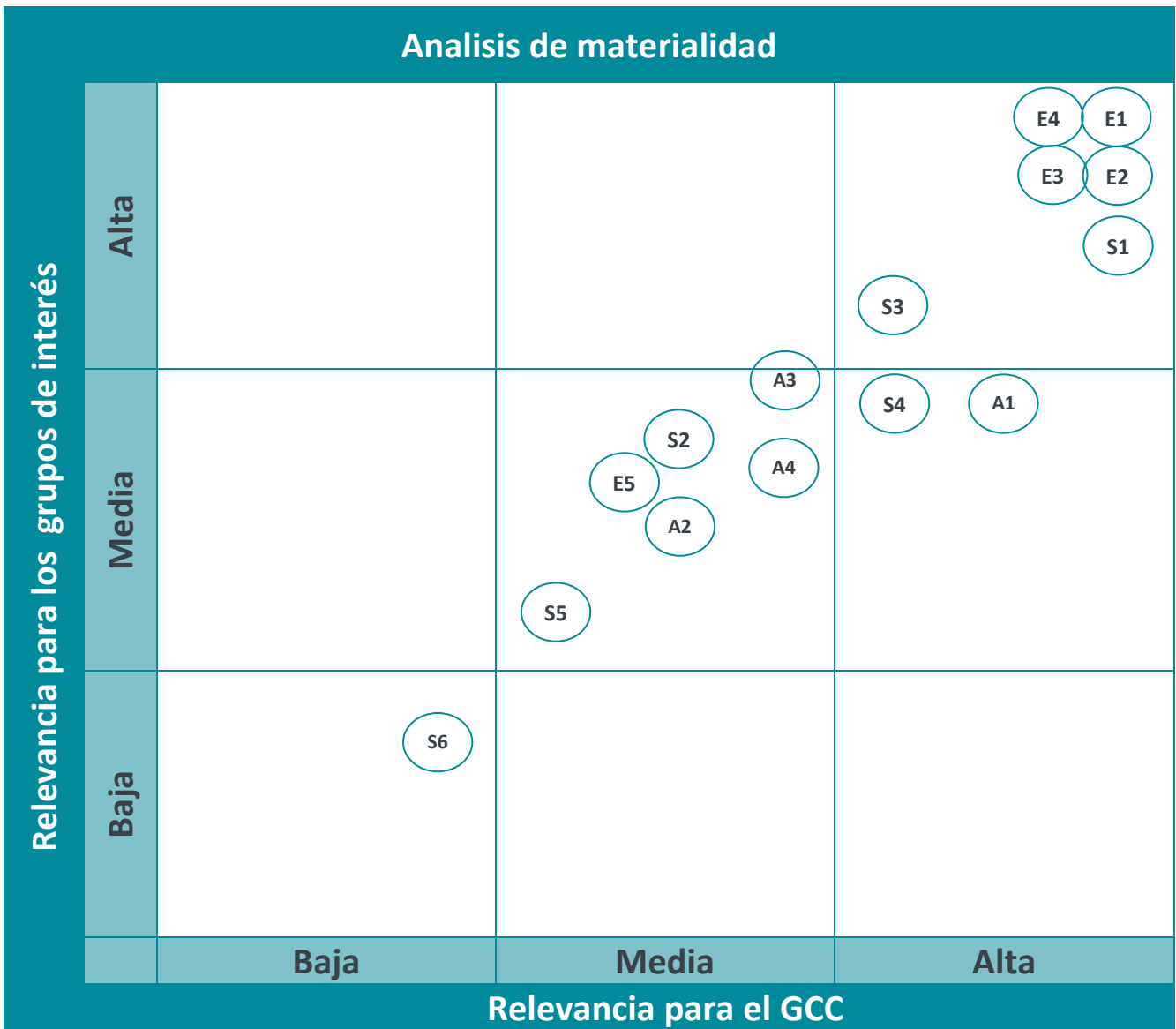
Nivel de las expectativas

Alto	Medio	Bajo
●	●	○

3.6 Análisis de materialidad

La identificación de los aspectos relevantes que el GCC 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 entidad cabecera del GCC.



4. Estrategia y desempeño

Los principios fundamentales en que se diseña la estrategia del GCC 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 la organización para poder atender esas expectativas, aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos desde una visión a corto, medio y largo plazo.

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 fundamentada en el principio de prudencia.



4.1 Análisis del entorno, identificación de riesgos y oportunidades

En el informe de 2014 podíamos comprobar la complejidad del entorno y anticipábamos la gran velocidad con la que todo está cambiando y en qué forma todo ello afecta el modelo de negocio y a la estrategia del GCC.

Respecto al año pasado se han producido algunos cambios significativos que han de ser tenidos en consideración como nuevas fuentes para la identificación de riesgos y oportunidades, entre ellos cabe destacar los siguientes:

4.1.1 Entorno político

En 2015 se han producido importantes cambios en el entorno político español. Los distintos procesos electorales han puesto de manifiesto una clara fragmentación de la opinión pública como consecuencia tanto de la valoración popular de la crisis y de su gestión económica, como de los procesos de corrupción política. Este panorama nos sitúa en un nuevo marco político con una mayor propensión a la inestabilidad, caracterizado por la aparición de nuevos riesgos e incertidumbres políticas.

4.1.2 Entorno económico y sectorial

La economía mundial afronta también nuevos riesgos e incertidumbres. La ralentización del crecimiento de la economía china y la entrada en recesión en 2015 de algunas economías emergentes, como es el caso de Brasil, ha limitado seriamente el crecimiento económico. Además, esta nueva coyuntura ha generado una inestabilidad entre las principales divisas.

Las previsiones de crecimiento de la economía mundial, según el Fondo Monetario Internacional, se sitúan en un 3,6% para 2016, con un crecimiento estimado para EE UU del 2,8% y para la Zona Euro del 1,6%. Por su parte, las previsiones de crecimiento de la economía española para el 2016 se sitúan en el 2,5%, moderando los resultados previstos para 2015, pero superando el crecimiento estimado para la Zona Euro.

Tendencias económicas en España para el 2016

Moderado crecimiento de la economía española, aunque superior a la media europea.

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

En 2015, en España se ha producido el afianzamiento de la recuperación macroeconómica. La devaluación interna de la economía de nuestro país, unida a la depreciación del euro, han hecho más competitivo al tejido productivo español, que todavía tiene importantes retos en términos de innovación y productividad. La inflación presumiblemente se mantendrá en límites aceptables sin generar tensiones sobre los tipos de interés de referencia. Por su parte, la tasa de desempleo seguirá siendo muy elevada, teniendo efectos muy negativos en términos de desigualdad y de estímulo del consumo y de la actividad económica.

El progreso hacia la unión bancaria europea, aparte de apuntalar al euro, ha permitido una menor fragmentación de la industria en el seno de la Unión Europea, sentando las bases para una mayor integración, un mejor control del riesgo y una mayor facilidad de acceso al crédito para las familias y para las empresas. El estancamiento de los tipos de interés ha incidido negativamente en los márgenes de las entidades bancarias, teniendo que acelerar estas el proceso de aumento de la eficiencia y búsqueda de nuevas fuentes de ingresos.

Situación sectorial			
Márgenes muy estrechos	Progresiva disminución de las altas tasa de morosidad	Reactivación del crédito	Posible concentración del sector

4.1.3 Entorno legal y regulatorio

La crisis económica y financiera ha intensificado los cambios en el marco legal y en el regulatorio. De forma más concreta, en 2015 se han dado importantes pasos en medidas prudenciales, en materia de gobernanza, en acceso a la financiación, por no hablar de la mayor importancia que el regulador está dando a la transformación digital de las entidades bancarias. La creación del Mecanismo Único de Supervisión, que, como su propia denominación indica, asume las funciones de supervisión de las principales entidades bancarias europeas, entre las que se encuentra el GCC, está siendo un instrumento fundamental orientado a la denominada “unión bancaria europea” y a la armonización del conjunto de la industria bancaria.

En referencia al marco legal, en 2015 se han producido varios hitos de carácter regulatorio y/o legal que son especialmente importantes para la actividad bancaria, afectando tanto a los ámbitos de supervisión como de la propia actividad crediticia y, en general, de financiación. Sin ánimo de ser exhaustivos, se ha incorporado a este informe el anexo 1 que recoge las principales disposiciones teniendo en cuenta su alcance, la innovación legal/regulatoria que comportan, y/o su materialidad.

Cambios regulatorios			
Transparencia	Buen Gobierno	Capital	Protección del deudor y del cliente

4.1.4 Entorno tecnológico

La industria bancaria está buscando a pasos agigantados nuevos ejes estratégicos para dar respuesta a los retos y desafíos que se le están presentando por diversos frentes, especialmente en lo que se refiere a la tecnología. El año 2015 ha sido un año muy importante para la innovación tecnológica en el sector bancario. El proceso de transformación digital del negocio está avanzando de forma muy rápida en beneficio del cliente. No solamente cada vez es mayor el número de clientes que interactúan con sus entidades a través de canales digitales, también han aumentado la profundidad y la intensidad de dicha interacción a través del proceso de digitalización.

Información relacionada:

- [Política de accesibilidad](#)

Precisamente este proceso de transformación digital está acelerando la desintermediación financiera, abriéndose a nuevas experiencias con los clientes a través de interfaces novedosas y nuevas plataformas propias de la economía colaborativa, como las relativas a la financiación participativa o al *micromecenazgo*. El aumento de la información accesible y de la comparación de ofertas comerciales está incidiendo igualmente en una mayor exigencia de los clientes.

Tendencias a nivel tecnológico			
Incremento del proceso de digitalización del negocio	Aparición de nuevos operadores que no proceden de la industria bancaria	La regulación es cada vez mayor y más rigurosa	La seguridad digital, aun siendo un requerimiento tradicional, pasa a un primer plano

Por su parte, las tarjetas y dispositivos *contactless*, sin contacto, así como, en general, los pagos móviles, están abriendo nuevas posibilidades en el ámbito de los medios de pago, especialmente para operaciones de baja cuantía.

Las posibilidades de consolidación de la información, tanto interna como externa a la organización, están haciendo pasar a un primer plano la *big data*. Este fenómeno introduce un nuevo orden en la gestión de la información, a la que la industria bancaria es especialmente sensible por tratarse de un modelo de negocio intensivo en información. Aparte del control sobre los procesos críticos, la *big data* también permite un mayor control del fraude y del blanqueo de capitales.

Este nuevo entorno de información abre una visión global de los clientes, permitiendo mejorar los procesos en el ámbito de la eficiencia comercial, así como en la adecuación de la oferta a la demanda y a las expectativas de los usuarios. Pero, igualmente, la *big data* también afectará a la gestión de riesgos:

1. riesgo de crédito, ante un mayor y más profundo conocimiento de los clientes
2. riesgo de mercado, ante un mayor conocimiento de lo que está ocurriendo en los mercados
3. riesgo de liquidez, ante una mayor predictibilidad de los flujos de fondos
4. riesgo operacional, por un mayor conocimiento de todos los procesos y de los flujos de información
5. riesgo reputacional, al facilitar el acceso a la información y a los riesgos corporativo.

4.1.5 Entorno social

Según Naciones Unidas, la población mundial en 2015 era de 7.324,8 millones de habitantes. Las previsiones de crecimiento apuntan a que la inercia seguirá siendo similar a lo largo del presente siglo, moderándose ligeramente en la segunda mitad. Las estimaciones para 2050 se sitúan en 9.551 millones de habitantes, y a final del presente siglo se superarán los 10.000 millones.

El proceso migratorio desde las áreas rurales a las áreas urbanas sigue siendo muy importante, uniéndose al proceso migratorio por razones económicas y por cuestiones de conflicto bélico, como ha sido en 2015 el caso de la guerra civil de Siria y la crisis de los refugiados. Se siguen produciendo migraciones del medio rural al urbano y migraciones de carácter económico, que aumentan la presión migratoria sobre los países más prósperos.

En España, la población en 2015 se situaba por encima de los 46 millones de habitantes, habiéndose producido una ralentización en la pérdida de población con respecto a años anteriores.

Es el país más envejecido del mundo. El porcentaje de población por encima de los 65 años que actualmente supera escasamente el 18%, será el 24,9% dentro de 15 años y de 28,7% dentro de 50.

Esta configuración demográfica incrementará la tasa de dependencia económica en nuestro país, aumentando sustancialmente el peso de las clases pasivas. Indudablemente, de mantenerse la tendencia tendrá un efecto claro sobre la demanda y la oferta de productos financieros, aumentando la contratación de productos de ahorro, y, en concreto, los de ahorro-previsión; y sobre la aversión general al riesgo.

4.1.6 Entorno ambiental

El cambio climático ha sido el eje fundamental de las preocupaciones y de las políticas ambientales globales a lo largo de 2015. Y, por su gravedad y sus potenciales efectos, lo seguirá siendo en las próximas décadas.

Los retos asumidos por EE UU y China, los países que más emisiones de gases de efecto invernadero vierten a la atmósfera, suponen un importante avance para la fijación de objetivos realistas de incremento de la temperatura media del planeta. El IPCC advirtió en 2015 que el incremento de la temperatura media para 2100 apunta ya a los 4°C, frente a los dos grados que se planteó en la COP21.

Esta realidad obliga a reducciones muy significativas de emisiones que van a provocar una mayor intensificación del cálculo de la huella de carbono por parte de las empresas y organizaciones, afinando e introduciendo un mayor rigor en los cálculos, como está haciendo el GCC. Adicionalmente, todo apunta a que la legislación será cada vez más determinante y taxativa de cara a afrontar el cambio de modelo productivo hacia una economía baja en carbono, por lo que cada vez se exigirá un mayor compromiso por parte de las organizaciones en relación con la mitigación, la reducción y la compensación de gases de efecto invernadero.

4.2 Mapa de riesgos

El GCC tiene una vocación clara de banca tradicional, por lo que a los riesgos y oportunidades que presenta el entorno hay que tener en consideración los riesgos directamente relacionados con la naturaleza de su actividad.

Los principales riesgos que podrían afectar a la situación financiera o al patrimonio tanto del BCC como del GCC son:

RI.1 Riesgo de crédito. Nace de la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes del GCC. En el caso de las financiaciones reembolsables otorgadas a terceros (créditos, préstamos, depósitos, valores y otras) dicho riesgo se traduciría en la posible no recuperación del principal, intereses y restantes conceptos, en los términos (importe y plazo) establecidos en los contratos. En los riesgos fuera de balance, el incumplimiento por la contraparte de sus obligaciones frente a terceros implica que GCC los ha de asumir como propios, en virtud del compromiso contraído.

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

RI.2 Riesgo del sector inmobiliario y promotor. Se trata del riesgo relacionado con la exposición de la cartera crediticia al sector de la promoción y construcción inmobiliarias.

RI.3 Riesgo de liquidez. Refleja la posible dificultad de una entidad de crédito para disponer de fondos líquidos, o de poder acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago.

RI.4 Riesgo soberano. Relacionado con la exposición de la deuda soberana y vinculado a la probabilidad de que una entidad soberana no cumpla con sus pagos de deuda por razones económicas y financieras.

RI.5 Riesgo de mercado. Comprende los riesgos resultantes de posibles variaciones adversas de los tipos de interés de los activos y pasivos, de los tipos de cambio en los que están denominadas las masas patrimoniales o fuera de balance, de los precios de mercado de los instrumentos financieros negociables.

RI.6 Riesgo de interés. 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.

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

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

RI.9 Riesgo operacional. Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la inadecuación de procesos, sistemas, equipos técnicos y humanos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos, incluido el riesgo legal y excluyendo el riesgo reputacional.

RI.10 Riesgo reputacional. Comprende el riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera significativa, o de reputación, que una entidad puede sufrir como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades financieras; este riesgo es consustancial a dichas actividades por el hecho de estar altamente reguladas y sujetas a supervisión continua por las autoridades.

El mapa de riesgos del GCC se completa con los riesgos que surgen del análisis del entorno:

	Factores de riesgo del entorno
Situación política	<ul style="list-style-type: none"> • Fragmentación e inestabilidad política • Nuevos riesgos e incertidumbre • Sensibilidad hacia la corrupción política
Entorno económico y sectorial	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación macroeconómica • Paro, incertidumbre y nuevos riesgos • Baja inflación y bajos tipos de interés
Cambios regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> • Elevada morosidad y bajos márgenes • Reactivación del crédito • Necesidad de aumento de la eficiencia
Cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y gobierno corporativo • Mayores requerimientos de capital • Mayor protección al cliente • Mecanismo para resolver situaciones de crisis
Cambios en el entorno social	<ul style="list-style-type: none"> • Aparición de nuevos operadores • Desintermediación financiera • Seguridad informática
Cambios en el entorno ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la desigualdad y un aumento de los colectivos en riesgo de exclusión social • La alta tasa de paro se concentra en el colectivo de jóvenes • Envejecimiento de la población • Demandas de los grupos de interés
	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor regulación • Mayores exigencia ante el cambio climático • Aumento de las demandas medioambientales de los grupos de interés

Factores de riesgo

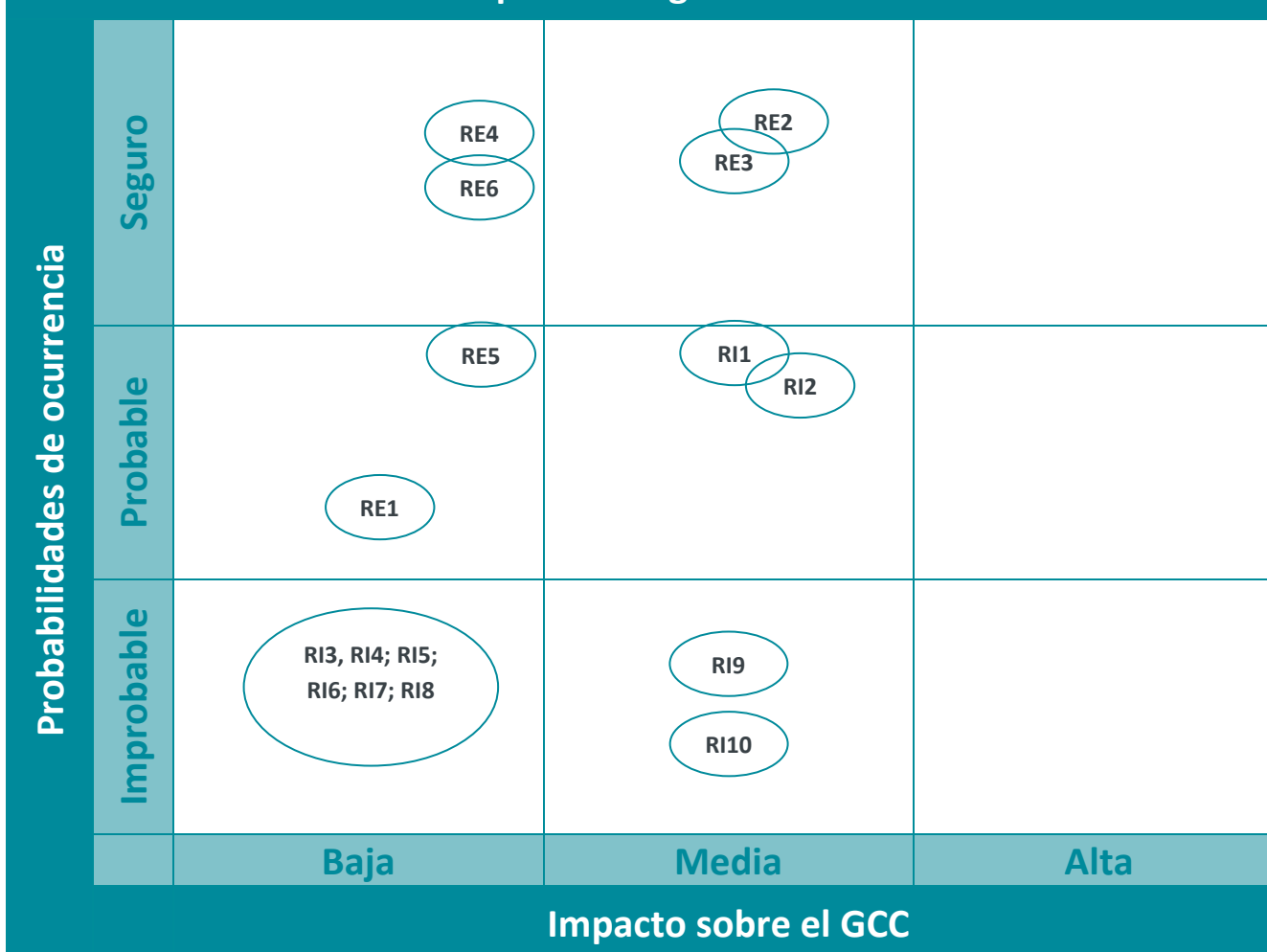
Factores de riesgo que podrían afectar la situación del GCC

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

Factores de riesgo identificados del análisis del entorno

RE.1	Situación política	RE.4	Cambios tecnológicos
RE.2	Entorno económico y sectorial	RE.5	Cambios en el entorno social
RE.3	Cambios regulatorios	RE.6	Cambios en el entorno ambiental

Mapa de Riesgo del GCC



4.3 Plan estratégico 2015-2017

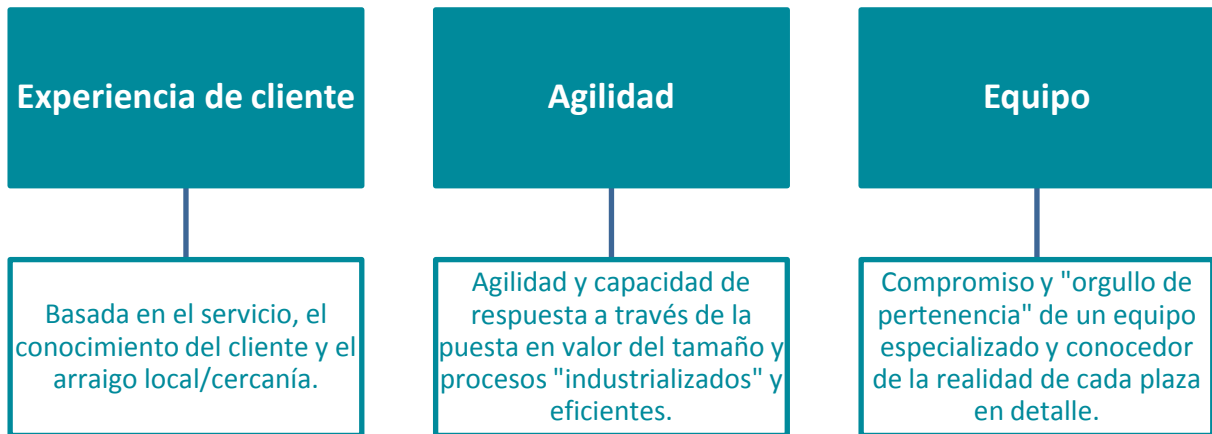
El plan estratégico aprobado para el periodo 2015-2017 contempla distintos ejes que dan respuesta a los retos identificados, aumentando las ventajas competitivas y reconduciendo las debilidades.

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

Principales objetivos del Plan estratégico 2015-2017					
Objetivos	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
Capitales relacionados	Financiero Intelectual Humano Natural	Financiero Industrial Intelectual Humano Social y Relacional	Financiero Industrial Intelectual	Financiero Intelectual	Intelectual Humano Social y Relacional Natural
Grupos de interés	Accionistas Socios Clientes Empleados	Accionistas Socios Clientes Empleados	Clientes Empleados	Organismos reguladores Accionistas Socios Clientes	Todos
Expectativas	E.2 - E.3	E.1 - E.2 - E.4 S.1 - S.2	E.4 S.3	E.1 - E.2 - E.3 - E.5	Todas
Riesgos relacionados	RE.1 - RE.2 - RI.1	RE.1 - RE.2	RE.4	RE.3 - RI.2	RI.6 - RE.6 - RE.5

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

En definitiva, el plan estratégico persigue lograr la mejora de la competitividad desarrollando tres ventajas competitivas:



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

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

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

Proyectos orientados a la calidad de servicio y conocimiento del cliente

<p>REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN OFICINAS</p> 	<p>MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (FOCO EN AGILIDAD Y SEGUIMIENTO DEL CLIENTE)</p> 	<p>IMPULSO DE LOS ATRIBUTOS CLAVE DE LA IMAGEN DE MARCA: TRANSPARENCIA, CONFIANZA Y COMPROMISO CON EL CLIENTE</p> 	<p>MEJORA DE LA APLICACIÓN Y COMUNICACIÓN TRANSPARENTE DE LAS COMISIONES DE MANTENIMIENTO DE CUENTA</p> 	<p>MEJORA DE LOS CANALES DIRECTOS (CAJEROS Y BANCA TELEFÓNICA)</p> 
<p>PLAN DE DESARROLLO DE PROPUESTA DE VALOR ESPECÍFICA Y PLAN DE RETENCIÓN PARA LOS CLIENTES DE MEDIANA EDAD</p> 	<p>REVISIÓN DEL MODELO DE CARTERIZACIÓN Y CRITERIOS DE INCORPORACIÓN DE CLIENTES EN CARTERAS</p> 	<p>REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA RENOVACIÓN DE UN PRODUCTO</p> 	<p>MEJORA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE UN PRODUCTO DE FINANCIACIÓN (FOCO EN AGILIDAD Y SEGUIMIENTO DEL CLIENTE)</p> 	<p>REVISIÓN DE LA COMPETITIVIDAD EN TIPOS DE INTERÉS DE PRODUCTOS DE FINANCIACIÓN</p> 

Desempeño

4.3 Dimensión económica

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

Información relacionada:

- [Gobierno Corporativo](#)

La transparencia y el buen gobierno corporativo se han convertido en una de las principales expectativas de los grupos de interés en su conjunto y una prioridad para el GCC que contempla estos aspectos en su Sistema Ético de Gestión.

Para dar respuesta a estas expectativas el Consejo de Administración durante el año 2015 ha reforzado significativamente la presencia de consejeros independientes y ha tomado acuerdos y medidas relevantes como las comentadas en los capítulos 2.2 y 2.4 de este informe.

	Año 2014		Año 2015
Consejeros independientes	33,3%	➔	41,7%
Mujeres en el Consejo	11,1%		25,0%

Código de Buenas Prácticas Tributarias. En abril de 2015, el BCC se adhirió de forma voluntaria al Código de Buenas Prácticas Tributarias propuesto por la Agencia Tributaria a través del Foro de Grandes Empresas, que contiene recomendaciones de buenas prácticas para las empresas adheridas y para la Agencia Estatal de Administración Tributaria tendentes a mejorar la aplicación de nuestro sistema tributario a través del incremento de la seguridad jurídica, la cooperación recíproca basada en la buena fe y confianza legítima entre la Agencia Tributaria y las propias empresas, y la aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento del Consejo de Administración.

Según indica el Código de Buenas Prácticas Tributarias, el informe anual de gobierno corporativo de las empresas adheridas reflejará el efectivo cumplimiento por parte de aquéllas del contenido de éste. De igual modo, y siguiendo una de las recomendaciones más relevantes del Código, el Consejo de Administración del BCC ha sido informado formalmente de las políticas fiscales aplicadas por la Entidad antes de formular las cuentas anuales y presentar la declaración del Impuesto sobre Sociedades.

Como indicador de las buenas prácticas tributarias, en 2015 el GCC no ha sido objeto de sanciones relevantes derivadas de infracciones tributarias ni como consecuencia de un proceso de inspección por parte de la Administración Tributaria.

Política anticorrupción. Siendo uno de los asuntos que más preocupa a la sociedad en su conjunto, el Consejo de Administración del BCC ha considerado conveniente dejar claro su posicionamiento aprobando la política anticorrupción en la que se establece el compromiso del Grupo de mantener

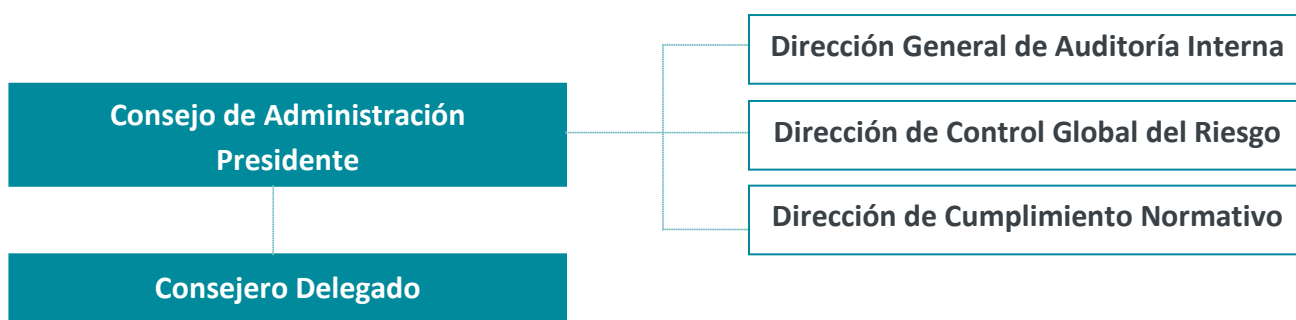
una posición de tolerancia cero frente a la corrupción en todas sus formas. El Código de Conducta del Grupo ha sido a su vez modificado para que pueda contemplar las normas relacionadas con esta política. El GCC no mantiene operaciones de financiación o afianzamiento en condiciones especiales a las de mercado con partidos políticos.

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

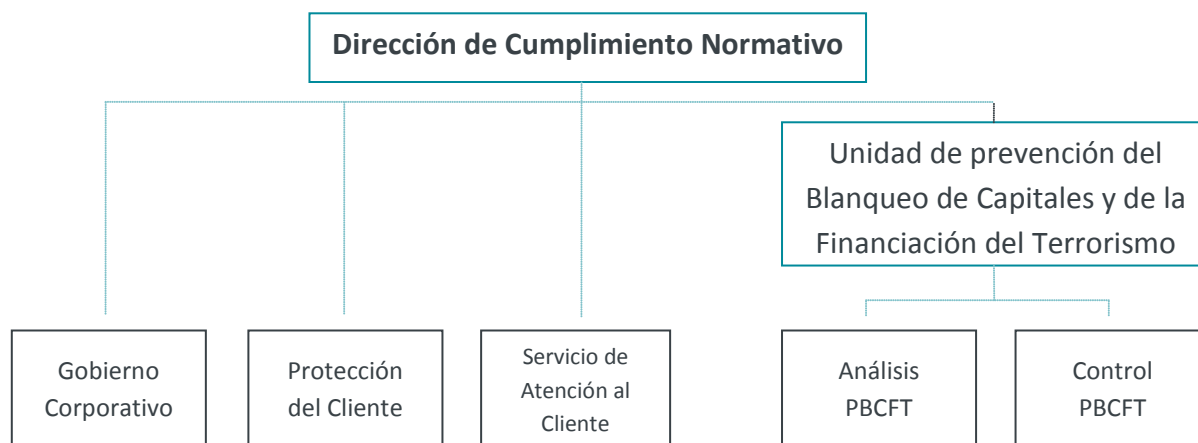
Remuneración agregada de los consejeros del BCC (miles de euros)

Honorarios	Retribución fija	Otras Retribuciones	Seguridad Social	Primas Asistencia	Prestaciones post-empleo	Total
796,7	778,8	66,3	28,5	197,3	19,3	1.886,9

Cumplimiento y Control. Fortalecer el control de gestión y el principio de independencia de funciones ha sido durante el año 2015 una importante línea de actuación que se ha visto materializada con cambios en la estructura organizativa con el fin de que sea el propio Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y la Comisión de Riesgos, quien asuma esa responsabilidad, apoyándose en el trabajo realizado por la Dirección General de Auditoría Interna, la Dirección de Control Global del Riesgo y la Dirección de Cumplimiento Normativo.



La Dirección de Cumplimiento Normativo es la responsable de controlar y velar por el cumplimiento normativo en el Grupo y controlar los riesgos legales y reputacionales. Durante el año 2015, ha fortalecido su estructura dotándola de mayores medios y recursos:



G4-51, G4-52, G4-S06, G4-DMA

Y se han desarrollado distintas acciones en las que el Consejo de Administración ha participado tomando decisiones importantes orientadas a fortalecer los sistemas de prevención de delitos y comportamientos no deseados, como es el caso del Plan de Prevención de Riesgos Penales del GCC y que ha supuesto, a su vez, la modificación de la Política de Cumplimiento Normativo.

La finalidad de este plan de prevención es dotar al Grupo de un sistema de control orientado a prevenir la comisión de delitos en su seno mediante la revisión, análisis y supervisión de las actividades y procesos que se encuentran expuestos a los riesgos de comisión de delitos, de forma que se pueda garantizar, frente a terceros y ante los órganos judiciales y administrativos, que las entidades del Grupo realizan un cumplimiento efectivo de los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad y que, por tanto, ejercen sobre sus administradores, directivos y empleados, el debido control que legalmente les resulta exigible.

Ejes del Plan de Prevención de Riesgos Penales			
Manual de Prevención de Riesgos Penales. Parte General	Manual de Prevención de Riesgos Penales. Controles específicos	Principios de Actuación para la Prevención de Riesgos Penales	Modelo de Supervisión y Seguimiento del Plan de Prevención de Riesgos Penales

El esfuerzo realizado por la Dirección de Cumplimiento para responder a los múltiples cambios normativos que se han ido produciendo durante el 2015 se ha materializado a través de múltiples iniciativas y proyectos entre los que cabe destacar la adaptación a los cambios normativos en materia de protección a los clientes y la revisión de la gestión integral de la prevención del blanqueo de capitales, ambos proyectos ya finalizados. Al cierre del ejercicio, la Dirección de Cumplimiento continúa desarrollando distintos proyectos orientados a minimizar los riesgos de naturaleza regulatoria y reputacional.

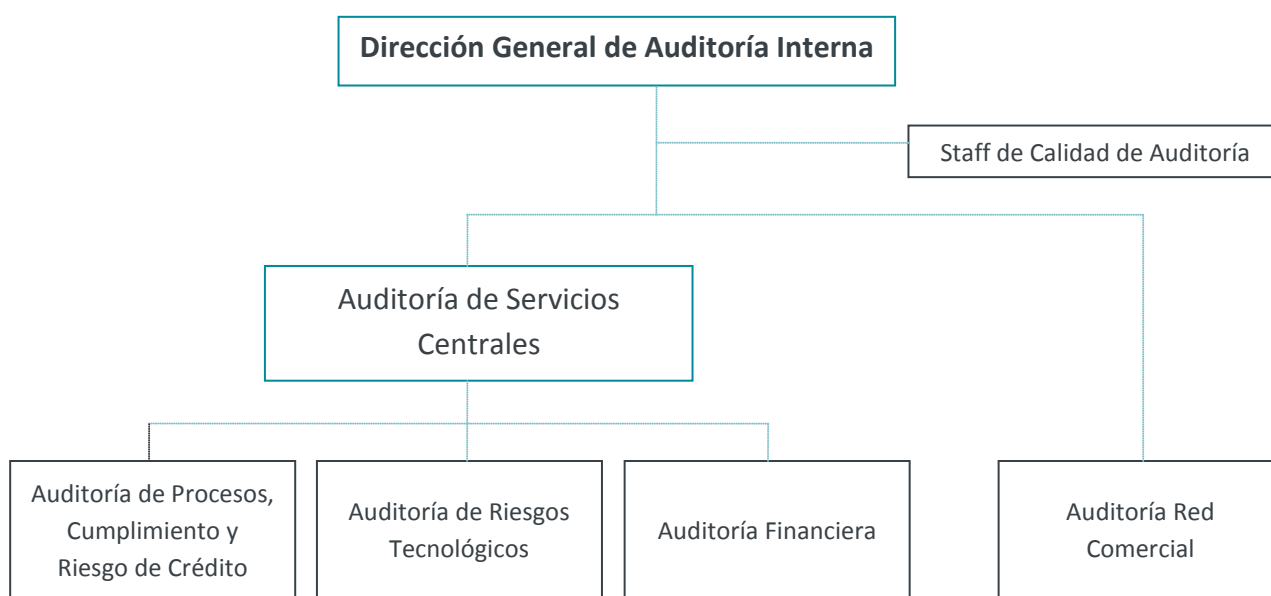
Acciones desarrolladas durante el 2015	
Proyectos finalizados	Objetivos estratégicos vinculados
<ul style="list-style-type: none"> Política anticorrupción Revisión de Código de conducta Plan de prevención de riesgos penales Revisión política cumplimiento normativo Adaptación a los cambios normativos de la CNMV Revisión de la gestión integral de la prevención del blanqueo de capitales Implantación del sistema de control de la información financiera Política destinada a la supervisión y gestión de las actividades subcontratadas a terceros 	<p>Desarrollo del sistema ético de gestión</p> <p>Reforzar la gestión global del riesgo</p>

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

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

Por su parte, la Dirección General de Auditoría Interna es la responsable de ofrecer un aseguramiento independiente y objetivo a la Comisión de Auditoría del BCC sobre el marco de control interno del GCC, y que, por tanto, los riesgos más relevantes a los que se está expuesto están adecuadamente controlados por los responsables de su gestión.

Durante el año 2015 también ha visto fortalecida su estructura con mayores medios y recursos:



Actividad Auditoría Interna			
	2013	2014	2015
Auditorías de Oficinas (GCC)	405	432	427
% sobre total de oficinas	30%	33%	38%
Trabajos especiales en red comercial de oficinas	89	62	58
Auditorías realizadas en SSCC	32	35	34
Total auditorías realizadas	526	529	519

4.3.2 Gestión global del riesgo (expectativa E.3)

Información relacionada:

- [Información financiera](#)

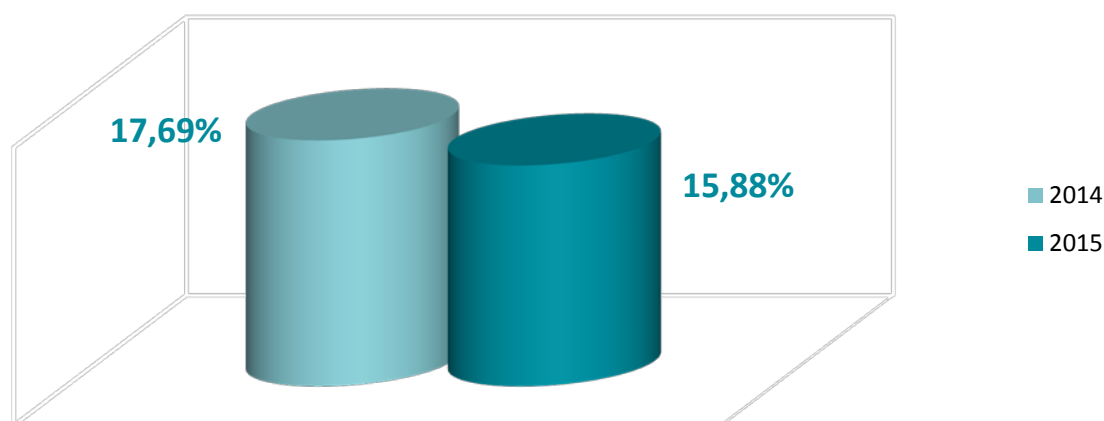
La crisis económica que se ha vivido en España y su impacto en las entidades financieras ha sido uno de los aspectos que en los últimos años han afectado en mayor medida a su situación económica-financiera y la reputación del sector. Todo ello supuso una importante reestructuración y la desaparición de muchas entidades que por sus debilidades se vieron obligadas a fusionarse o integrarse en aquellas otras de mayor fortaleza.

El GCC ha superado esta situación con un modelo de negocio vinculado al sector agroalimentario, las pymes y los pequeños negocios, y ha participado en el proceso de reestructuración liderando la integración de cajas rurales, todo ello, sin recibir ayudas públicas ni haber traspasado activos inmobiliarios a la SAREB. Por su dimensión y por sus objetivos de mercado, el GCC no mantiene prácticas monopolísticas ni ha recibido sanciones por incumplimientos normativos.

El principio de prudencia se hace patente en la gestión y durante el año 2015 se ha materializado con distintas líneas de trabajo orientadas a reducir la morosidad y a reforzar la gestión global del riesgo, siendo éste uno de los objetivos estratégicos del Grupo.

El descenso interanual del 11,6% de los activos dudosos, permite situar la tasa de morosidad 1,8 p.p. menos que hace 12 meses, y la tasa de cobertura por encima del 47%.

Descenso de la tasa de morosidad



Tasa de morosidad por segmentos	2014	2015
Particulares	7,92%	7,81%
Promotores	77,50%	79,95%
Morosidad ex -promotor	10,71%	9,89%

Variación anual del Activo irregular neto	2014	2015
Activos Dudosos	(469)	(676)
Resto (Fallidos, Adjudicados...)	504	114
Variación Activo Irregular Neto	34	(562)

La reactivación del crédito sano ex-promotor, con una tasa interanual positiva del 1,5% y la disminución en un 19,4% del volumen de inversión en crédito promotor, ha supuesto una mejora de la calidad crediticia que mantiene una estructura correctamente diversificada.

Miles de euros	2015		2014	
	Exposición	Distribución	Exposición	Distribución
Minorista:	23.999	67,12%	24.468	66,59%
Vivienda:	14.579	40,78%	15.252	41,51%
Habitual	13.042	36,48%	13.661	37,18%
Otros Usos	1.538	4,30%	1.590	4,33%
Resto financiación familiar:	2.336	6,53%	2.192	5,97%
Microconsumo	248	0,69%	99	0,27%
Automóviles	176	0,49%	149	0,40%
Otros bienes y	1.912	5,35%	1.945	5,29%
Autorenovables:	539	1,51%	530	1,44%
Tarjetas de crédito	513	1,43%	499	1,36%
Descubiertos	27	0,07%	32	0,09%
Pequeños negocios:	4.412	12,34%	4.454	12,12%
Actividad empresarial	2.145	6,00%	2.228	6,06%
Microempresas	2.267	6,34%	2.226	6,06%
Agroalimentario minorista:	2.132	5,96%	2.040	5,55%
Horticultura bajo	796	2,23%	822	2,24%
Resto sector	1.336	3,74%	1.218	3,31%
Corporativo:	9.906	27,71%	10.183	27,71%
Promotores:	3.278	9,17%	4.007	10,91%
Promoción de	1.711	4,79%	2.117	5,76%
Suelo	1.025	2,87%	1.282	3,49%
Otros Promotores	543	1,52%	608	1,66%
Agroalimentario corporativo:	3.219	9,00%	2.977	8,10%
Pymes:	2.543	7,11%	2.451	6,67%
Pequeñas	1.558	4,36%	1.574	4,28%
Medianas	985	2,75%	878	2,39%
Empresas grandes:	866	2,42%	748	2,04%
Administraciones Públicas:	1.212	3,39%	1.343	3,66%
Entidades sin ánimo de lucro:	277	0,77%	281	0,77%
Intermediarios financieros:	361	1,01%	468	1,27%
Total Cartera Crediticia	35.755	100,00%	36.744	100,00%

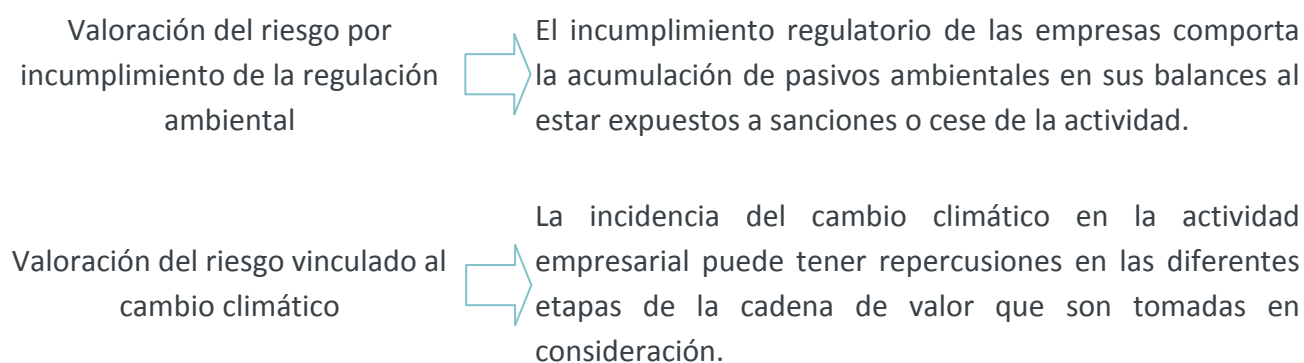
La Dirección de Control Global del Riesgo tiene la misión de complementar las actividades de asunción de riesgo de las unidades de negocio a través de sus responsabilidades de seguimiento y reporte. Entre otras cosas es responsable de la vigilancia de las actividades de asunción de riesgo del Grupo,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

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

Principales acciones desarrolladas durante el 2015	
Proyectos finalizados	Objetivos estratégicos vinculados
<ul style="list-style-type: none"> Nuevo modelo de admisión de riesgos Automatización de los circuitos de seguimiento y recuperación Plan Director para la validación requerimientos de recursos propios por riesgo de crédito 	<p>Reforzar la gestión global del riesgo</p> <p>Optimización de procesos y mejora de la eficiencia</p>

Riesgo financiero de naturaleza ambiental y social

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



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

Estimación del riesgo financiero de componente ambiental

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

La actualización de la valoración de la cartera está prevista que se realice en el 2016.

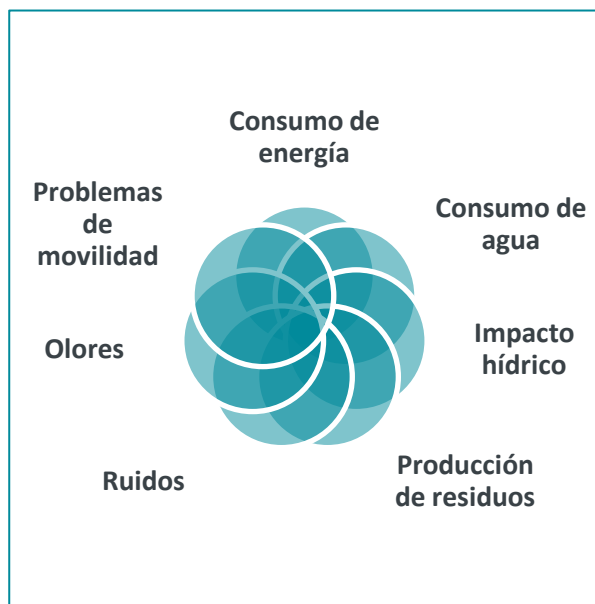
La segunda línea de trabajo relacionada con el cambio climático sigue siendo desarrollada y adaptada al proceso de conocimiento alcanzado y a los cambios a los que se van materializando en la organización y procesos de la gestión global del riesgo.

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

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

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

En este proceso de análisis se pretenden cubrir dos objetivos. De una parte, cabe considerar que todo proyecto empresarial puede llegar a generar una serie de externalidades positivas y negativas en su entorno que deben ser evaluadas con el fin de evitar que el proyecto pueda verse paralizado



por la oposición de los grupos de interés de la empresa que pretende desarrollarlo, y que paralelamente ello pudiera llegar a dañar la imagen reputacional del Grupo por estar colaborando financieramente con un proyecto que no cuenta con el apoyo de la comunidad donde se desarrolla.

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

De igual forma, los procesos de transformación que generan residuos, emisiones y vertidos, conllevan una mayor regulación, limitaciones, aumento de tasas y aparición de nuevas casuísticas que deben ser tenidas en consideración en determinados proyectos, ya que por su relevancia y/o por su impacto en el entorno puedan ser factores de riesgo. El Grupo Cooperativo Cajamar no ha tenido ningún quebranto en 2015 como consecuencia de ese tipo de riesgo.

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

Información relacionada:

- [Información financiera](#)

Aspectos clave del ejercicio

Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aumento del Margen Bruto del Negocio Típico del 11,5% interanual. ❖ Incremento interanual del Resultado Neto del 89,20%.
Negocio	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los Recursos gestionados de clientes suben un 2,1% respecto al año anterior. ❖ Aumento de la nueva financiación a un ritmo del 11,8%, principalmente a través de nuestros segmentos estratégicos Agro, Pymes y pequeños negocios.
Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Confortable posición de liquidez, con vencimientos cubiertos durante los próximos años, alta capacidad de emisión de cédulas, altos volúmenes de títulos descontables ante BCE y cumplimiento holgado de los nuevos ratios de liquidez.
Solvencia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nivel confortable de solvencia y mejora en la calidad de los recursos propios, con un coeficiente del 11,55% y un CET1 del 11,33%, por encima de los niveles mínimos exigidos.

Cifras más significativas

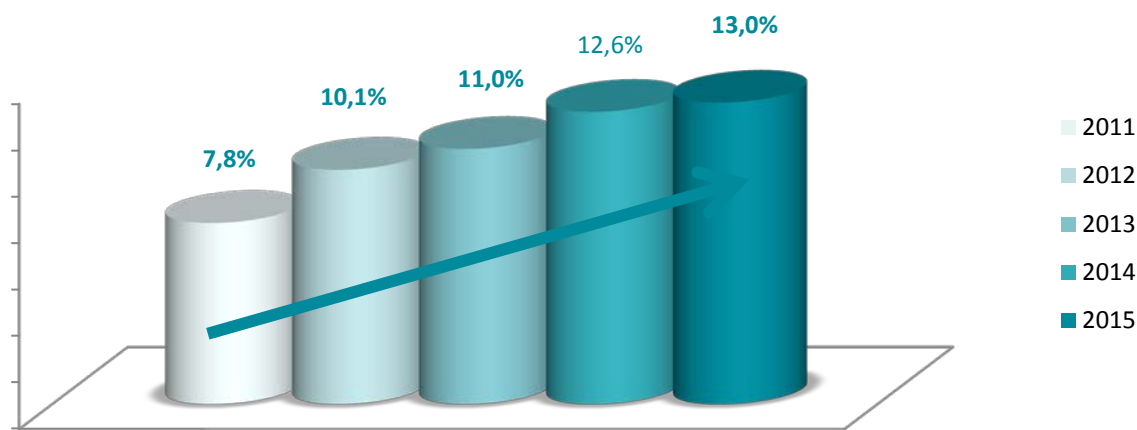
		(miles de euros)	Año 2015	Var. Abs.	Var. %
Rentabilidad y Eficiencia	ROA (%)		0,18%	0,08	
	ROE (%)		2,56%	1,22	
	Ratio de Eficiencia (%)		65,56%	17,15	
	Ratio de Eficiencia recurrente (%)		73,21%	4,08	
Negocio	Activos totales en balance		40.461.436	4.429778	12,3%
	Recursos minoristas de clientes + recursos fuera de balance		27.927.878	566.131	2,1%
	Crédito a la clientela (bruto)		32.586.819	(493.604)	(1,5%)
Liquidez	LTD (%)		110,87%	0,17	
	LCR (%)		642,01%	498,94	
	NSFR (%)		112,24%	5,96	
Solvencia	CET 1 (%)		11,33%	0,24	
	Coeficiente de solvencia (%)		11,55%	(0,23)	
	Activos ponderados por riesgo		21.830.547	159.944	0,7%

Negocio

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

Visión GCC Plan Estratégico

El Grupo Cooperativo Cajamar aumentó en 2015 la concesión de crédito nuevo un 11,8%, hasta los 10.451 millones de euros, especialmente en sus segmentos estratégicos, el sector agroalimentario y las pequeñas y medianas empresas. De esta manera, ha consolidado su posición de liderazgo en el ámbito de la economía social, y en particular del cooperativismo y el sector agroalimentario, con un incremento de la cuota de mercado en este segmento de 5,2 puntos porcentuales en los últimos cinco años, gracias a su amplia oferta y conocimiento especializado de las necesidades de las empresas agroalimentarias.

Cuota de mercado sector agroalimentario (nota 1)

Nota 1 No incluye bebidas y tabaco. Datos de mercado a diciembre excepto 2015 datos a septiembre; datos de GCC a noviembre; Fuente BDE, dataComex; INE; Cooperativas agroalimentarias de España, Análisis GCC

El año 2015 también ha estado marcado por la potenciación realizada para el apoyo a pymes, con nuevos productos integrales a su medida, incrementando su participación de manera relevante en el desarrollo del entorno económico y social en el que el Grupo realiza su actividad.

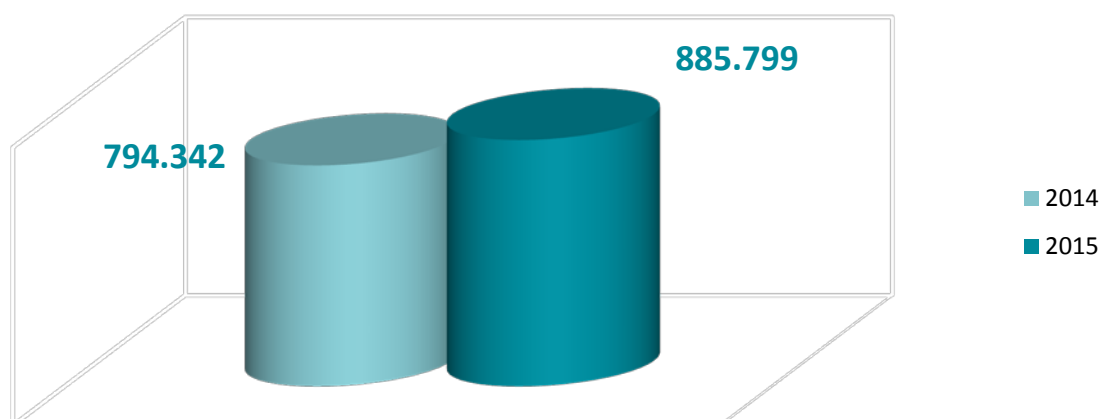
Los activos totales en balance han aumentado un 12,3% hasta los 40.461 millones de euros, y el volumen de negocio gestionado se situó en 68.419 millones de euros gracias al incremento del 12,2% de los recursos fuera de balance –fondos de inversión, seguros de ahorro y planes de pensiones-, preferidos actualmente por los clientes debido a la menor rentabilidad de productos como los depósitos tradicionales. Este aumento se sustenta sobre todo en la elevada contratación de fondos de inversión, un 41,4% más de volumen respecto al ejercicio precedente.

Recursos gestionados de clientes

Cuenta de resultados

En el actual entorno de bajos tipos de interés y caída de márgenes, el Grupo Cooperativo Cajamar ha obtenido en 2015 un resultado consolidado de 70,2 millones de euros, gracias a la mejora de los ingresos brutos procedentes del negocio típicamente bancario, que crecen un 11,5% hasta alcanzar 885,7 millones de euros, lo que a su vez redonda en una mejora de la rentabilidad que permite aumentar el ROE 1,22 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Margen bruto del Negocio típico (miles de euros)



Nota: Margen Bruto del negocio típico: Margen bruto ex carry-trade y plusvalías ROF

A la obtención de estos resultados han contribuido los menores saneamientos realizados como consecuencia de la adecuada cobertura de los activos irregulares, un 70,7% menos que el año anterior, que incluyen el 100% de su participación en el capital de la SAREB, de la que es accionista, pero a la que no ha transferido activos al no haber recibido ningún tipo de ayudas públicas. Asimismo, la tasa de morosidad se ha reducido en un 1,8%, gracias a la minoración en 676 millones de los activos dudosos, lo que supone una disminución del 11,6%, mientras que la tasa de cobertura supera el 47%.

Solvencia

En 2015, el GCC elevó su posición de solvencia y liquidez, y continuó superando de manera holgada los requerimientos de supervisión. Así, el coeficiente de solvencia medido con los criterios de Basilea III *phased in* (es decir, con las reglas que están en vigor en este momento) se situó en el 11,6% y el *fully loaded* (el que tendría ahora si se estuvieran aplicando todas las disposiciones que se irán materializando en los próximos años) en el 10,8%, que supone un incremento de la ratio de solvencia publicada por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) en el ejercicio de transparencia de junio del año pasado, en los que situaba al Grupo entre las seis entidades españolas con mejor ratio de solvencia *fully loaded*. Además, la ratio CET1 *phased in* se elevó hasta el 11,3% y se situó en el 10,6% *fully loaded* (lo que pone de manifiesto la elevada calidad de sus recursos propios) y la ratio

de apalancamiento *phased in* lo hizo hasta el 6%, situando al Grupo, según datos de junio de 2015 de EBA, entre las 6 entidades españolas con mejor ratio.

	Phased In	Fully loaded
Grupo solvente	Solvencia: 11,6%	Solvencia: 10,8%
Elevada calidad de los recursos propios	CET 1: 11,3%	CET 1:10,6%
Ratio de apalancamiento adecuada	6,0%	5,6%

Liquidez

Asimismo, el GCC mantiene una cómoda posición de liquidez, con vencimientos cubiertos durante los próximos años, alta capacidad de emisión de cédulas (con dos emisiones de 750 millones realizadas en 2015) y altos volúmenes de títulos descontables ante el BCE. Esto permite un cumplimiento holgado de las nuevas ratios de liquidez, situando la ratio de cobertura de liquidez (LCR) en el 642,0%, y la ratio de financiación estable neta (NSFR) en el 112,2%.

Alianzas estratégicas

Nuevos acuerdos estratégicos con Generali, Trea Capital y Banco Cetelem, firmados recientemente, contribuirán a potenciar el negocio de seguros, fondos de inversión y financiación al consumo.

Alianzas estratégicas	
Generali Seguros	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Una de las mayores aseguradoras globales, con presencia en más de 60 países y líder en España ❖ Contribuirá a potenciar el negocio de seguros
Trea Capital	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Firma independiente de gestión de activos, especialista en soluciones a medida que cuenta con un equipo especializado con reconocido <i>track-record</i> ❖ Contribuirá a potenciar los fondos de inversión
Banco Cetelem	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entidad especializada en créditos al consumo que pertenece al BNP Paribas, banco líder en Europa, con presencia en más de 20 países y líder en España ❖ Contribuirá a potenciar la financiación al consumo

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

Para el GCC 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.

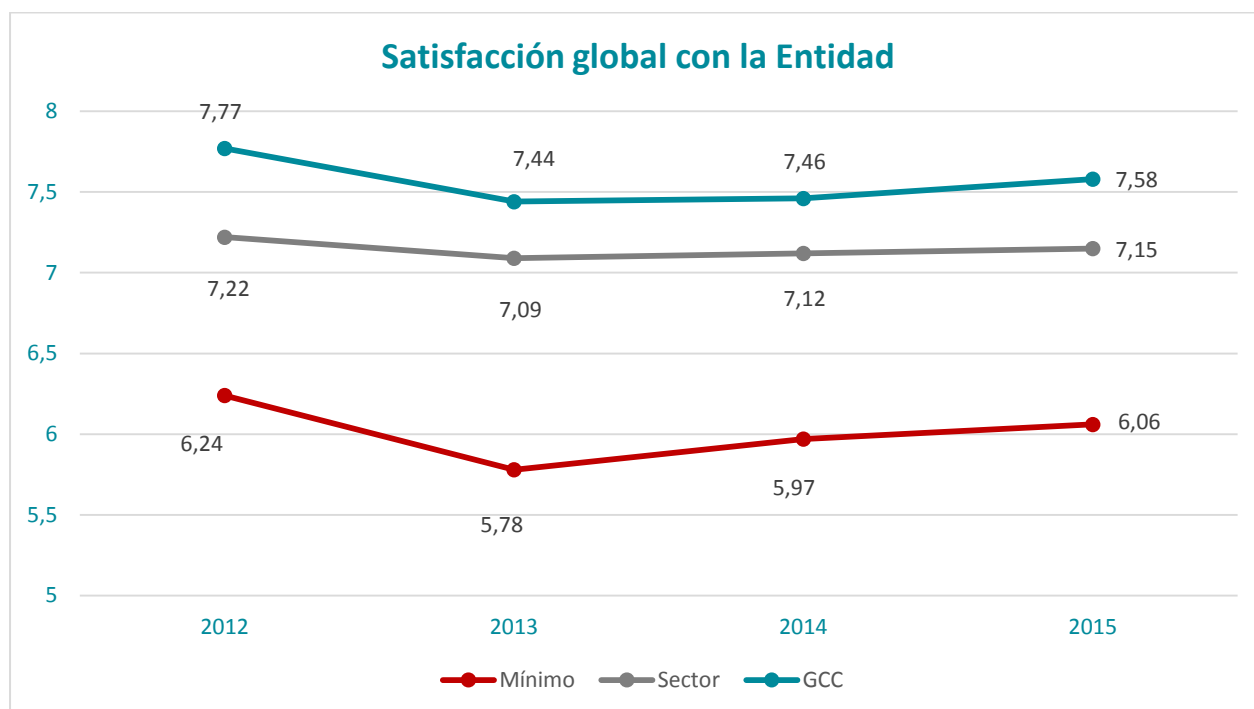
Información relacionada:

- [Atención al cliente](#)
- [Quejas y reclamaciones](#)
- [Política de calidad](#)
- [Directiva MIFID](#)
- [Política de ejecución y gestión de órdenes](#)
- [Política de gestión de los conflictos de Intereses](#)
- [Seguridad en banca electrónica](#)

Socios cooperativistas
1,4 millones

Clientes
3,6 millones

Calidad de servicio y satisfacción del cliente



Fuente: Informe Stiga 2015

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

En comparación con el sector, el GCC cuenta con elevados niveles de satisfacción en general, especialmente por su compromiso social y su cercanía logrando que los clientes se sientan conocidos y puedan recibir un trato personalizado.

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

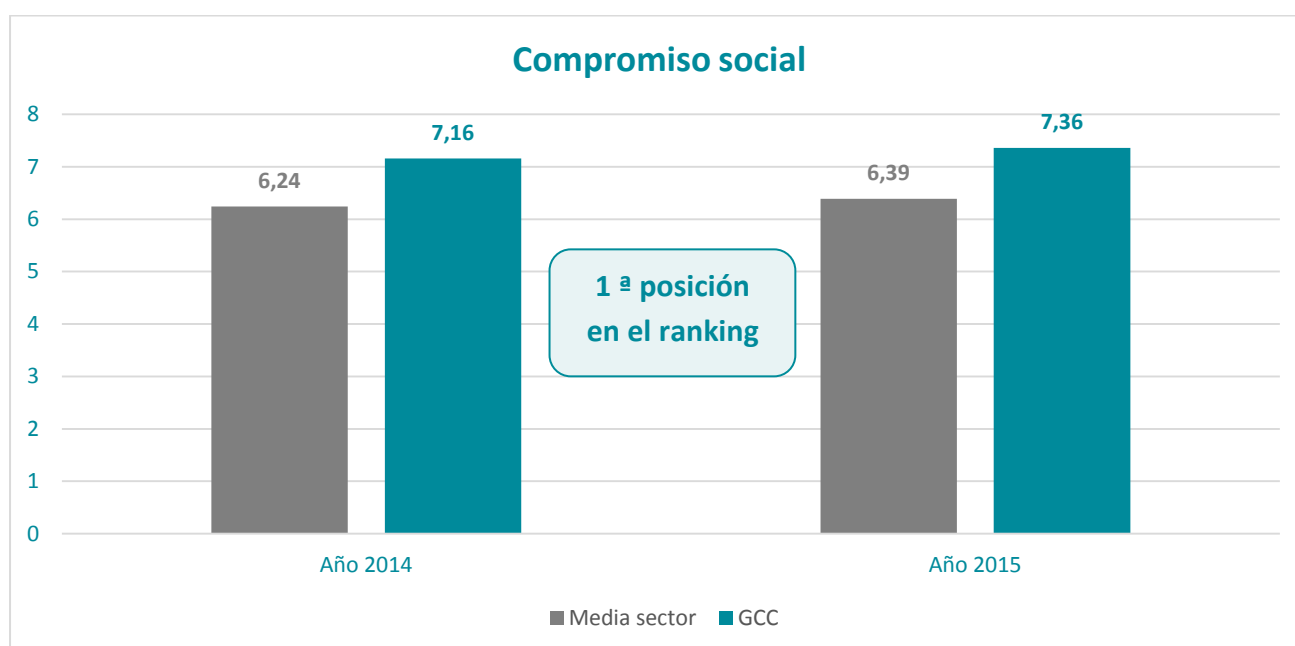
Valoración de la satisfacción con la oficina (escala de 1 a 10)

Grado de satisfacción	Aspectos mejor valorados	Áreas de mejora
7,94	Trato Privacidad y discreción Profesionalidad	Tiempo de espera

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

Grado de satisfacción	Aspectos mejor valorados	Áreas de mejora
8,34	Asesoramiento	Disponibilidad Frecuencia de contactos

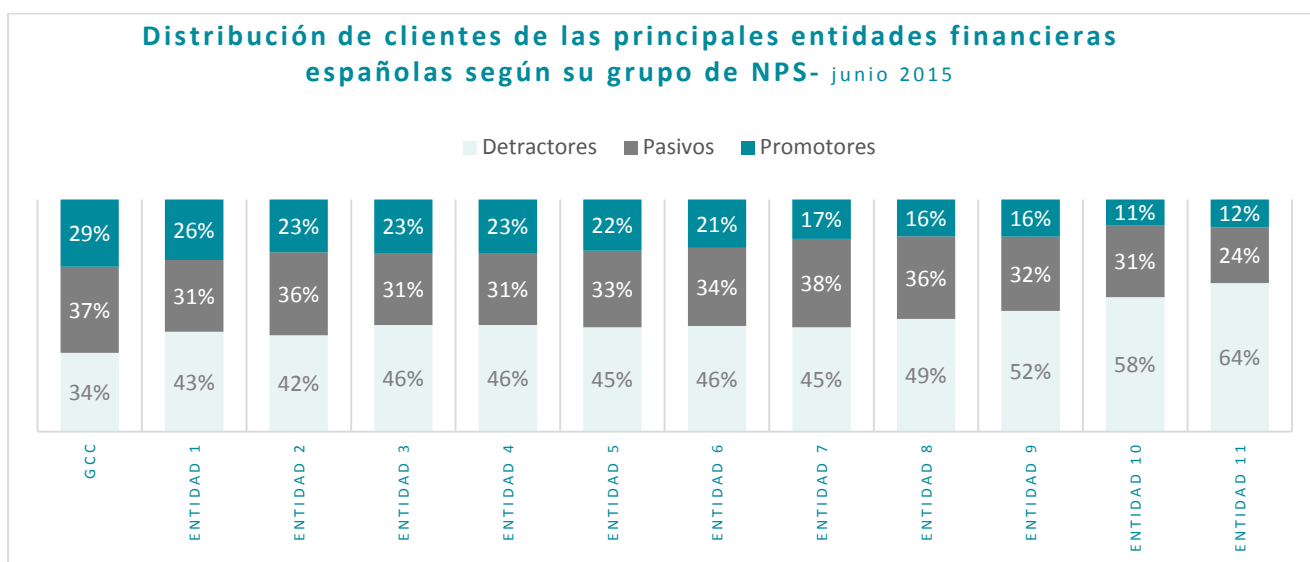
GCC es reconocido como una entidad moderna, sólida, solvente y que lidera por segundo año consecutivo el ranking en compromiso social.



Experiencia del cliente

En el año 2015 el GCC ha creado el Departamento de Experiencia de Cliente, responsable de medir, informar y diagnosticar el nivel de experiencia de cliente del Grupo, así como de ofrecer líneas de mejora en base al comportamiento del cliente. Paralelamente se ha creado el Comité de Experiencia de Cliente, encontrándose entre sus funciones el proponer iniciativas para fomentar el alineamiento de la organización en torno al cliente. Durante 2015 se ha realizado un diagnóstico detallado para el segmento de particulares, y se han identificado y desarrollado varios proyectos para la mejora de la experiencia de cliente.

Un indicador clave asociado a la experiencia de cliente es el NPS (*Net Promoter Score*), que mide el potencial de los clientes a la hora de prescribir la Entidad a su entorno. Se calcula como la resta entre el porcentaje de quienes prescriben activamente la entidad a su entorno y el porcentaje de detractores.



NPS (sobre una muestra de clientes) ¹											
-5%	-17%	-19%	-23%	-23%	-24%	-25%	-28%	-33%	-36%	-48%	-53%

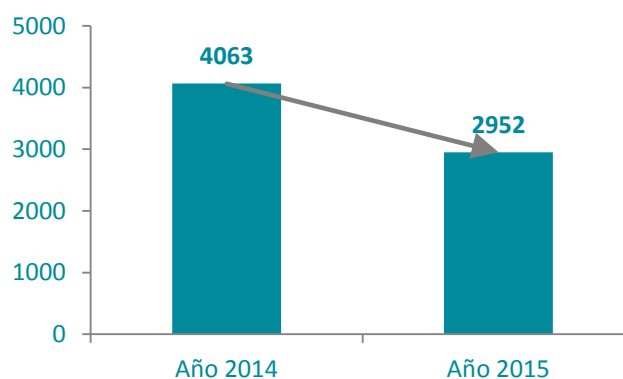
Defensa del cliente

El GCC cuenta, conforme a lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) interno e independiente para atender y resolver posibles quejas y reclamaciones. En concreto, en 2015, se presentaron un total de 329 reclamaciones ante el Banco de España y 3 ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (todas ellas fueron admitidas a trámite).

¹ Análisis realizado sobre entidades financieras competidoras de GCC excluyendo a competidores que operan principalmente en canales directos. Fuente: Estudio Corporativo NPS – encuesta a no clientes de Cajamar (mayo-junio 2015), Nielsen; Estudio Corporativo NPS – encuesta a clientes de Cajamar (mayo-junio 2015), Nielsen; AEB; CECA; UNNAC

Total de reclamaciones presentadas en 2015 (2.952), de las que 329 lo fueron ante el BdE, 3 ante la CNMV y 2.620 ante el SAC. Las reclamaciones presentadas en 2015 ante las entidades del GCC se redujeron sensiblemente con respecto al año anterior. En concreto, en 2015 se presentaron un 27,3% menos de reclamaciones a las distintas instancias (BE, CNMV y SAC) que en 2014.

Reclamaciones presentadas



El GCC también cuenta con una Unidad de Relación con Clientes, gestiona de forma ágil cualquier disconformidad o sugerencia que le planteen los usuarios, incorporando de este modo, la opinión del cliente en la toma de decisiones de la Entidad. Durante el año 2015 esta unidad ha tramitado 3.477 disconformidades.

Seguridad y confidencialidad. El GCC cuenta con las medidas más estrictas para garantizar la seguridad y la confidencialidad de todos sus grupos de interés, especialmente las de sus socios y clientes. Siendo la confidencialidad uno de los elementos fundamentales en los que se basa la confianza en las relaciones con los distintos grupos de interés de la Entidad, ésta tiene desarrollados todos los procesos para garantizarla en todos sus extremos. En 2015, se produjeron 2 reclamaciones fundamentadas en relación con el deber de secreto respecto de datos personales de clientes. El Código de Conducta del GCC es taxativo en ámbitos como la seguridad y la protección del cliente, la gestión de los conflictos de interés, así como en la seguridad y confidencialidad de los procesos.

Protección ante la política comercial. La política de comunicación comercial del GCC se fundamenta en los principios éticos y en la normativa interna que rigen la relación con los clientes. Durante 2015 no han existido incumplimientos de la regulación ni de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, así como las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio.

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

4.3.5 Gestión global proveedores (expectativa E.5)

**Número total de proveedores
residentes homologables: 511**

96,2% sobre el total

Facturación (miles de euros)	Año 2015
Facturación total	119.656,6
Facturación empresas residentes ²	114.256,2
% de facturación empresas residentes sobre facturación total	95,5
Facturación empresas no residentes	5.400,4
% de facturación empresas no residentes sobre facturación total	4,5

El Sistema Ético de Gestión del GCC contempla las compras responsables como uno de sus pilares, y entiende que su relación con sus proveedores se debe fundamentar en los principios de corresponsabilidad y transparencia.

Con el objetivo de seguir desarrollando estos principios, aunque en 2015 no han existido impactos negativos significativos de carácter ambiental, social o relativos a prácticas laborales en la cadena de suministro ni problemas relacionados con los Derechos Humanos, el GCC ha elaborado una nueva política que persigue contribuir a la mejora continua del desempeño económico-financiero, social y ambiental del conjunto de la cadena de valor y suministro en las que esté implicado. Como parte importante de esta política, el Grupo también ha aprobado el *Código ético y de buenas prácticas de proveedores, colaboradores y subcontratistas*, incorporado en el proceso de homologación para proveedores de una forma progresiva en 2016 y siendo causa de rescisión de contrato su incumplimiento.

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



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

² Se consideran proveedores locales (residentes) los proveedores nacionales.

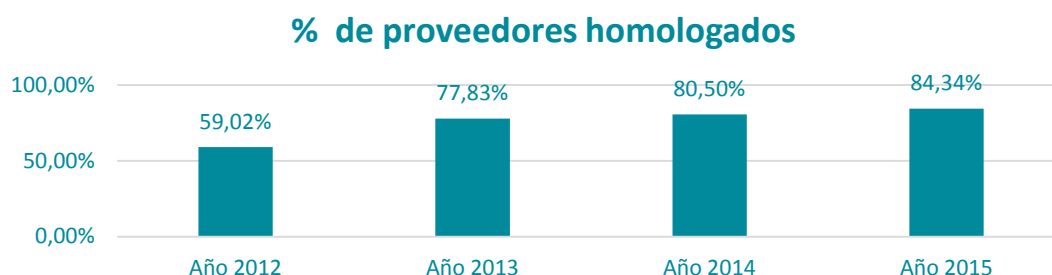
Relacionado con los derechos humanos y derechos de los trabajadores. El GCC exige a sus proveedores que la contratación de sus trabajadores se realice respetando la legislación en vigor, absteniéndose de operar con aquellos de los que tenga conocimiento que han vulnerado los derechos humanos reconocidos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

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

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

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

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



El 100% de los proveedores homologados han firmado su compromiso al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial y han sido evaluados en derechos humanos, prácticas laborales y medio ambiente y el 84% de los nuevos proveedores de 2015, han sido examinados en base a criterios relacionados con aspectos de derechos humanos, ambientales, sociales y laborales.

Durante el 2015, se han descartado 29 proveedores por no cumplir con el proceso de homologación.

4.4 Dimensión social

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

La comunidad internacional cuenta a partir de 2015 con una hoja de ruta hasta 2030 para avanzar hacia la sostenibilidad en sus aspectos económicos, sociales y ambientales. Los 195 países de Naciones Unidas se han fijado 17 nuevos objetivos ODS, (Objetivos de Desarrollo Sostenible), y 169 metas para los próximos quince años.

Este nuevo desafío pone en marcha la Agenda de Desarrollo Sostenible, reforzando el papel del sector privado en la consecución de los objetivos (las denominadas alianzas público-privadas), y ampliando el alcance de los mismos tanto para los países menos prósperos como para los más ricos.



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

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

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

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

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

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

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

Pobreza en España: El porcentaje de españoles que viven bajo el umbral de la pobreza aumentó en el 2014 en España al pasar del 20,4% al 22,2%. Este es el porcentaje de españoles que tienen

ingresos inferiores a 7.961 euros anuales en hogares unipersonales o inferiores a 16.719 en hogares formados por dos adultos y dos niños.³

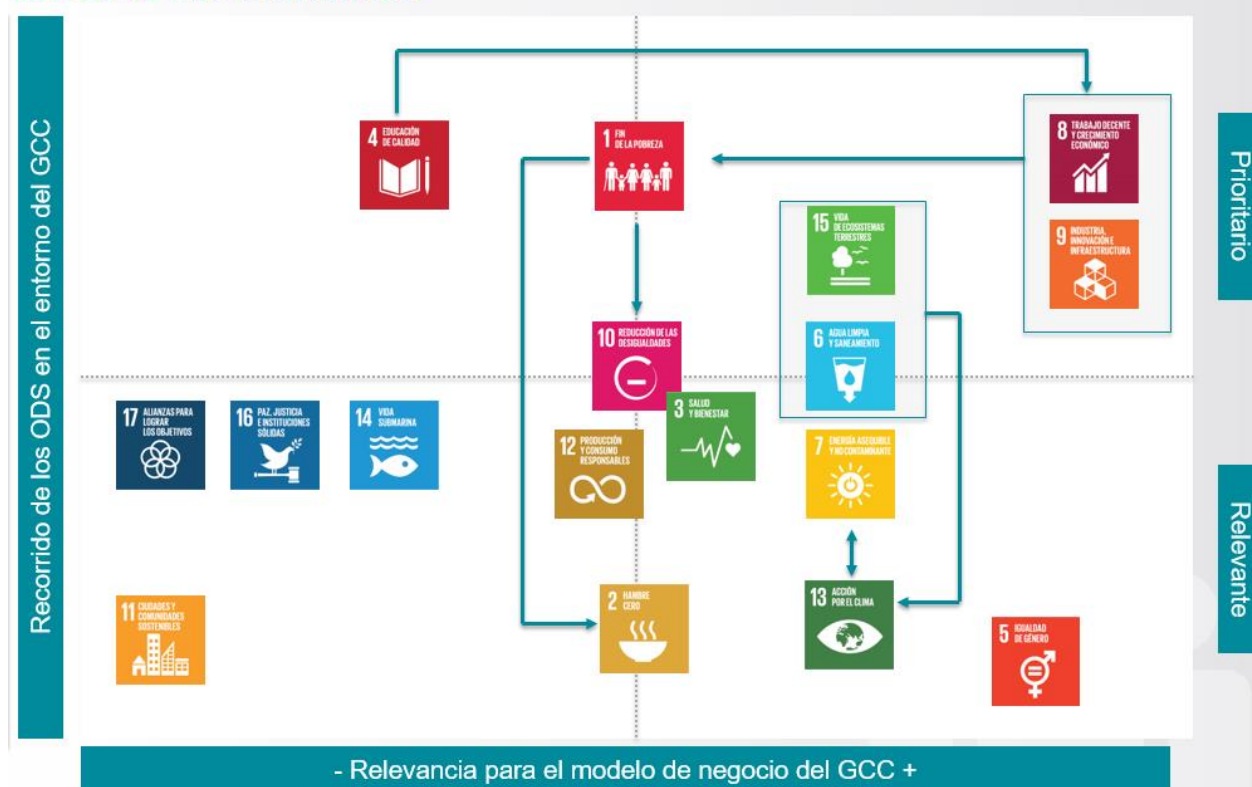
Desempleo: España triplica la tasa media de paro en los 34 países de la OCDE⁴.

Desempleo en España (diciembre 2015)			
	Total	Hombres	Mujeres
Paro	20,8%	19,3%	22,5%
Paro de < de 25 años	46,0%	45,3%	46,9%
Paro de 25 años o más	19,0%	17,4%	20,8%

Abandono escolar. España es líder de la Unión Europea en fracaso escolar, con una tasa del 21,9% de jóvenes entre 18 y 24 años que han abandonado prematuramente el sistema educativo habiendo completado como mucho el primer ciclo de secundaria. Este porcentaje duplica la media comunitaria (11,1%)⁵.

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

MAPA DE MATERIALIDAD



³ Fuente: Encuesta de Condiciones de Vida 2014, publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE)

⁴ Fuente: oficina estadística de la UE, Eurostat.

⁵ Fuente: oficina estadística de la UE, Eurostat.

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

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

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

- ❖ Meta 8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales.
- ❖ Meta 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.
- ❖ Meta 8.5 Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- ❖ Meta 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Contribución del GCC al Objetivo 8	
Generación de riqueza a partir del valor económico distribuido	
Contribución al PIB del Valor económico distribuido	928
Total empleos generados	18.719
Generación de riqueza a partir de la actividad de financiación	
Contribución al PIB	7.297

Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura

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



Contribución del GCC al Objetivo 9		
Financiación a pequeñas y medianas empresas		
Mejora de la competitividad de las Pymes	13.471 operaciones	776,8 millones
Emprendedores	810 operaciones	31,4 millones

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

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

Objetivo 15: vida de ecosistemas terrestres

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



Contribución del GCC al Objetivo 15

Financiación ante incidencias climatológicas extremas (inundaciones, sequia...)	875 operaciones	15,5 millones
---	-----------------	---------------

Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento

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

Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante

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



Contribución del GCC al Objetivo 16 y 7		
Financiación para la mejora de la eficiencia (sector agro)	5.162 operaciones	666,5 millones



Para el 2016 el 100% del consumo de electricidad del GCC será de energía renovable

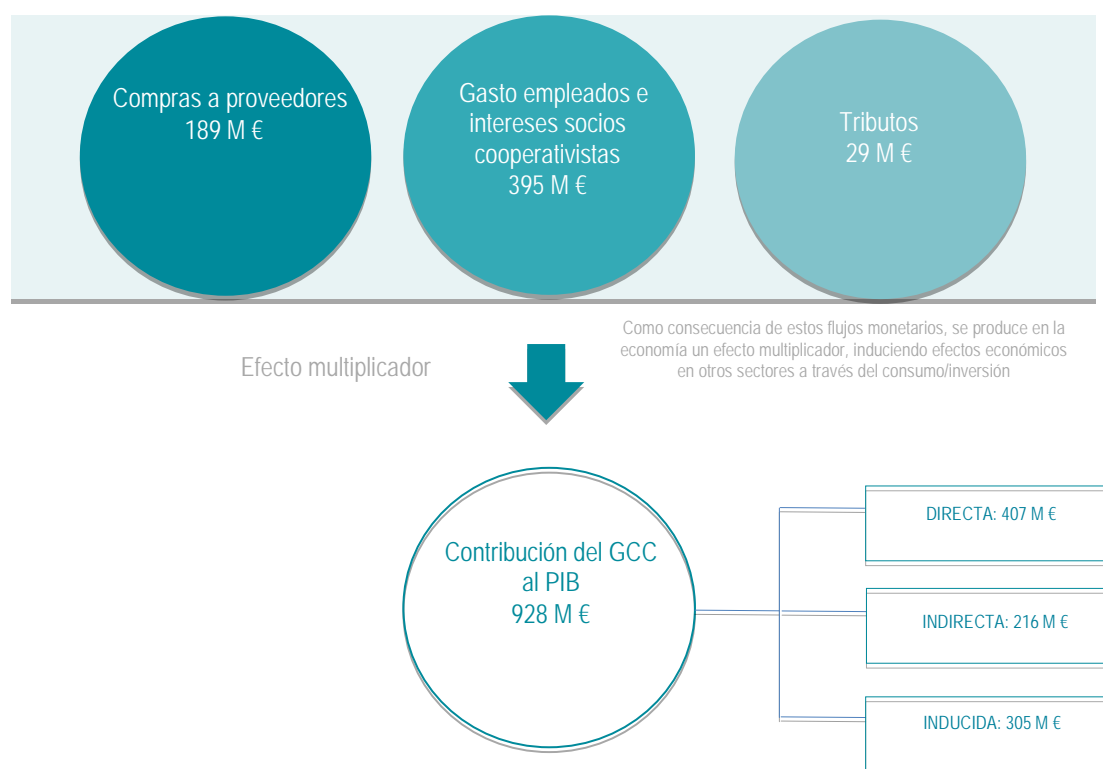
4.4.2 Soluciones financieras orientadas al desarrollo económico y al progreso social (expectativa S.1)

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

Contribución al PIB español

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

Contribución al PIB español del valor económico distribuido



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

Sector Productivo	Financiación de las entidades financieras a los sectores productivos (M€)	Peso sobre el total de las actividades productivas en España (%)	Financiación del GCC a los sectores productivos (M€)	Peso sobre el total de la financiación de las actividades productivas en el GCC (%)
Agricultura ⁽¹⁾	17.700	2,6%	2.335	15,2%
Industria	112.300	16,6%	1.870	12,2%
Construcción	49.800	7,4 %	3.274	21,3%
Servicios	494.300	73,2 %	7.875	51,3%
Total	674.100	100 %	15.354	100 %

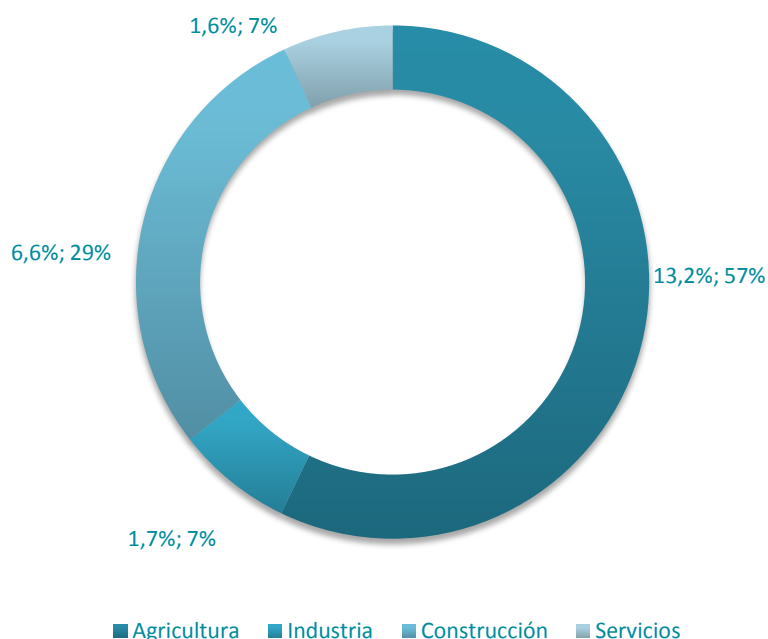
Fuente: Elaboración propia con datos del INE, del Ministerio de Economía y Competitividad y del GCC. Datos en millones de euros y en porcentaje

Estimación de la contribución total al PIB español

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

El GCC, a través de su actividad de financiación de los sectores productivos contribuyó con 7.297 M€ al PIB (0,8%)

La contribución total al PIB del GCC ha sido en el año 2015 de 8.225 M€ (0,9%)



Creación de empleo

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

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

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

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

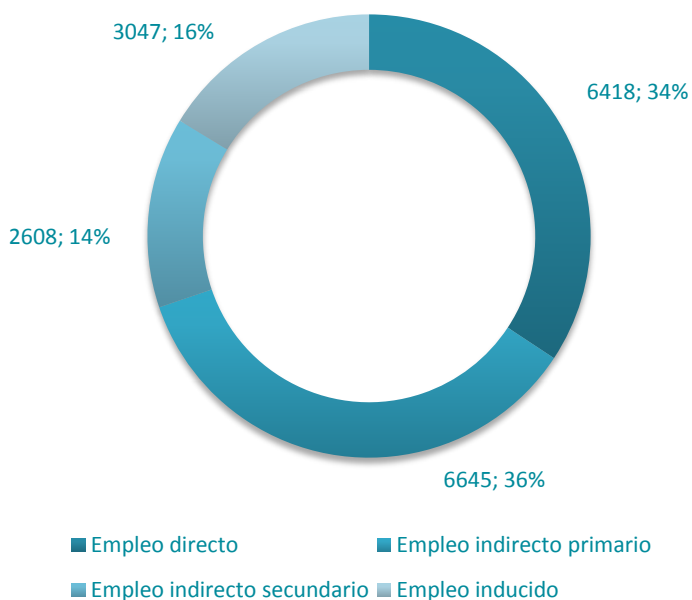
La compra de bienes y servicios a proveedores nacionales, que alcanza más del 99% del total de las compras, supone una importante inyección que favorece la creación de empleo, sobre todo en los territorios dónde la presencia de la entidad es mayor.

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

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

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

Total empleo 18.719



Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven

El GCC se adhirió en el 2014 a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Dicha estrategia se articula concretamente alrededor de cuatro objetivos:

- ❖ 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 del GCC, desarrollan un conjunto de medidas dirigidas a impulsar y dotar de recursos al emprendimiento y la empleabilidad de los jóvenes:

- ❖ Medidas dirigidas a la financiación. La Línea de Financiación 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. Este sector forma parte del ADN de las entidades del GCC, por lo que se pretende contribuir a su desarrollo mediante la formación práctica de jóvenes que se encuentran realizando actividades de formación profesional en dos estaciones 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 al desarrollo local. Además de apoyar con líneas de financiación, se fomenta la actividad emprendedora con especial énfasis en el mundo rural, mediante la colaboración con empresas de economía social, cooperativas, asociaciones de desarrollo local y entidades públicas de ámbito local.

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

GCC 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.

Información relacionada:

- [Proceso de creación y desarrollo de productos⁶](#)

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

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

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

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

Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares	Año 2015	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	7.629	210.919

Soluciones para estudiantes

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

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

⁶ En el 2015, 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.

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

Soluciones financieras para la financiación de estudios	Año 2015	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	536	2.831

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

Soluciones financieras orientadas emprendedores	Año 2015	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	810	31.145

Soluciones financieras para autónomos	Año 2015	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	8.633	252.848

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

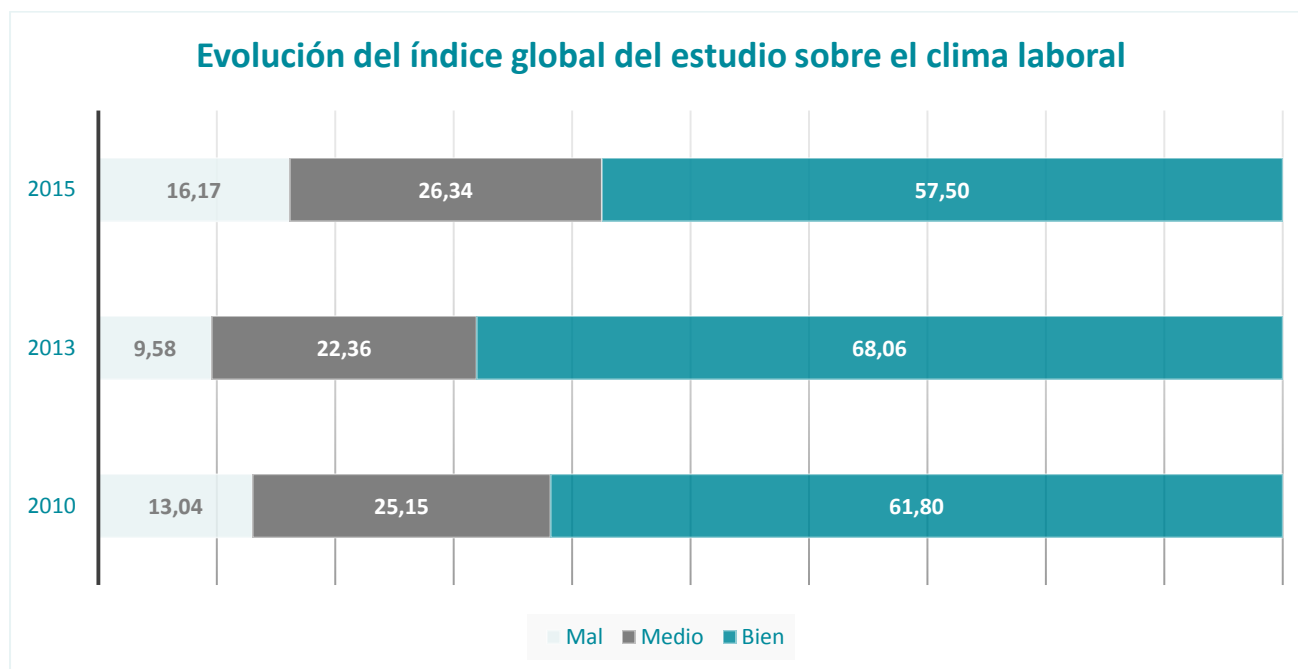
Para los que decidan alquilar, el GCC colabora con el Ministerio de Fomento.

Para aquellos otros que decidan comprar una vivienda, el GCC ofrece su “Hipoteca Vivienda Bonificada” con un plazo de hasta 40 años.

Soluciones financieras para la financiación de vivienda	Año 2015	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	4.911	434.668

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

GCC ha realizado durante 2015 un nuevo estudio de opinión que ofrece como principal novedad la ampliación del diagnóstico a los profesionales de todas las entidades del Grupo. Los datos obtenidos se agrupan en distintos índices que proporcionan una visión amplia del estado de ánimo de los empleados y de sus mayores preocupaciones.



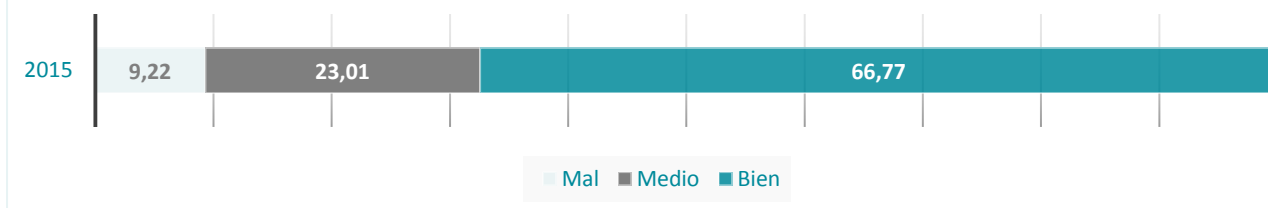
El estudio ha contado con una participación del 54% y ha permitido identificar varias áreas de mejora entre las que cabe destacar:

- ❖ En relación a la estrategia que sigue el Grupo, y de una forma especial aquellas decisiones relacionadas con las personas, se hace necesario intensificar la comunicación con el fin de facilitar una adecuada comprensión.
- ❖ Debe llevarse a cabo un análisis y depuración de aquellas labores que aportan poco valor y exigen una excesiva dedicación, y hay que seguir trabajando en la mejora de procedimientos.

Entre los principales aspectos que han sido valorados positivamente, destacan:

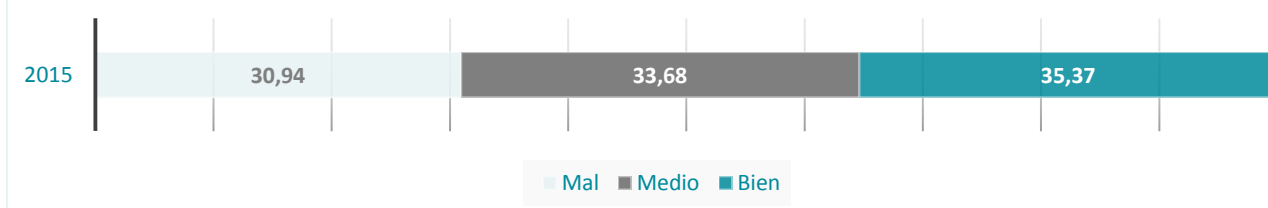


Índice de satisfacción con la formación



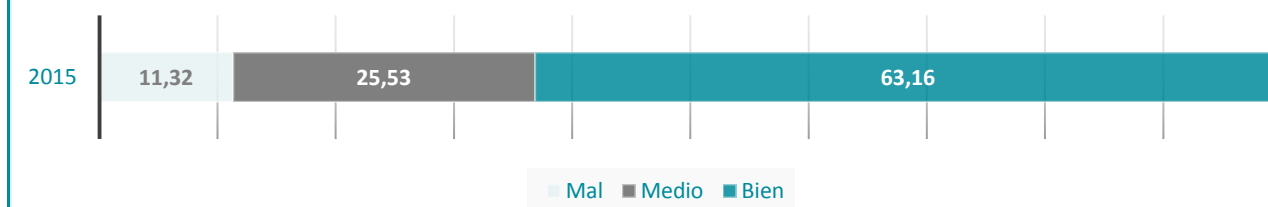
Como principal aspecto que ha recibido una valoración negativa, es preciso señalar:

Índice de satisfacción con la retribución



Una importante novedad del estudio realizado este año 2015 es la valoración que se realiza sobre el comportamiento del Entidad en relación al Sistema Ético de Gestión y el Código de Conducta.

Valoración del nivel de integridad con el Sistema Ético de Gestión y el Código de Conducta



Desarrollo profesional y adaptación al cambio

En 2015 se ha llevado a cabo el diseño de un nuevo sistema de desarrollo profesional que, respetando los principios y valores de RSC y de gestión de personas, permita establecer un nuevo modelo de clasificación profesional, definir los planes de carrera y construir el modelo de evaluación que permita afianzar los planes de desarrollo. Este nuevo modelo viene a reemplazar la tradicional evaluación del desempeño que el Grupo venía desarrollando cada año.

En este ejercicio se ha llevado a cabo la primera fase del mismo que se ha centrado en la realización de talleres de trabajo en los que han participado más de 180 profesionales de oficinas y de servicios centrales.

El intercambio de impresiones entre profesionales de todos los niveles dentro de la Organización ha permitido reflexionar sobre el antes, el ahora y el futuro del modelo de banca cooperativa del GCC,

conociendo de manera directa las demandas, necesidades y aspiraciones de la plantilla, y los objetivos y retos de la entidad.

En 2016 se va a llevar la segunda fase, que consistirá en la cumplimentación, a través del Modelo de Conversaciones para el Desarrollo, de cuestionarios de evaluación individuales que recogerán una doble visión a través de la percepción personal (autodiagnóstico) y la del resto del equipo, en un sentido tanto ascendente como descendente. Por este motivo no se ha realizado en 2015 evaluación del desempeño.

El objetivo final del proyecto es el diseño de planes de carrera, que se irán dibujando una vez analizado el perfil personal de cada profesional. Paralelamente la formación continúa siendo uno de los pilares en la capacitación y adaptación al cambio de los profesionales del GCC.

Horas de empleados formados del GCC por Categoría profesional y sexo (LA9)							Gasto de formación sobre BDI
	Categoría profesional (Núm de participantes)				Sexo (Núm. empleados/as)		
	Directivos	Predirectivos	Técnicos	Otros	Hombre	Mujer	
Número de empleados formados	1.467	1.714	644	2.353	3.246	2.932	2,71%
Horas impartidas	173.378	198.721	33.180	131.574	296.563	240.291	
Promedio horas	117,07	115,07	50,81	51,46	87,95	79,67	

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

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

Número de empleados formados en programas de gestión de habilidades y formación continua (LA10)							
Escuela Financiera (Ahorro)	Año 2013		Año 2014		Año 2015		Total empleados certificados
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	
Nivel básico	1.425	21,01%	1.657	25,17%	1.692	26,36%	3.562
Nivel medio	973	14,34%	1.085	16,48%	1.386	21,60%	
Nivel alto	354	5,22%	439	6,67%	484	7,54%	
Total	2.752	40,57%	3.181	48,33%	3.562	55,50%	

Escuela Financiera (Financiación)	Año 2013		Año 2014		Año 2015		Total empleados certificados
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	
Nivel I	N.D	N.D	36	0,55%	118	1,84%	1.474
Nivel I+II	N.D	N.D	747	11,35%	1.356	21,13%	
Total	N.D	N.D	783	11,90%	1.474	22,97%	

Otra importante línea de actuación son todos los programas relacionados con la responsabilidad social corporativa en los que el Grupo está plenamente comprometido:

Curso	Año 2013		Año 2014		Año 2015	
	Empleados	% s/total	Empleados	% s/total	Empleados	% s/total
Protección de datos (LOPD)	2.407	35,49%	1.606	24,40%	1.480	23,1%
Prevención de blanqueo de capitales y FT ⁷	2.651	39,08%	1.286	19,54%	1.991	31,0%
Prevención de riesgos laborales	2.547	37,55%	2.381	36,17%	1.219	19,0%
Abuso de mercado	2.291	33,78%	364	5,53%	264	4,1%
Responsabilidad Social Corporativa	54	0,8%	68	1,03%	46	0,7%

En 2015 se ha aplazado el programa de formación relacionado con el Código de Conducta por ser una materia que ha sido revisada durante el ejercicio. Este programa de formación se encontraba vinculado con los derechos humanos⁸ y el medioambiente, motivo por el que en el año 2015 no se ha realizado la formación prevista.

El importe de ayudas públicas para la formación en 2015, procedente de la Fundación Tripartita, ascendió a 735.095,79 euros.

No discriminación, igualdad y conciliación

El Sistema Ético del Grupo Cooperativo Cajamar contempla la no discriminación, la igualdad y la conciliación entre los pilares sobre los que se desarrolla la gestión de personas en el Grupo. Con este fin, el GCC establece de forma proactiva políticas, medidas e instrumentos que promuevan la igualdad de oportunidades entre todos los empleados, especialmente entre hombres y mujeres.

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

La Dirección de Recursos Humanos es la encargada de velar por el estricto cumplimiento de la Ley de Igualdad y de todas las medidas alcanzadas y establecidas en los distintos acuerdos y protocolos, al objeto de conseguir un adecuado equilibrio y mejor compatibilidad entre las responsabilidades laborales y la vida personal y familiar de los profesionales del GCC. 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.

En 2015 no se han detectado demandas instadas por empleados relacionados con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

⁷ En este Informe no se desglosa por categoría profesional.

⁸ La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y, además, las operaciones del GCC se circunscriben al ámbito geográfico español. Por tanto, no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, ni en el seno del Grupo, ni en aquellos proveedores significativos vinculados a su actividad.

4.4.5 Evitar la exclusión financiera (expectativa S.4)

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

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

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

Medida de apoyo al deudor	Nº de operaciones
Compra-venta/daciones (vivienda habitual)	239
De las cuáles, con alquiler	47
Fondo Social de Viviendas (viviendas cedidas)	80

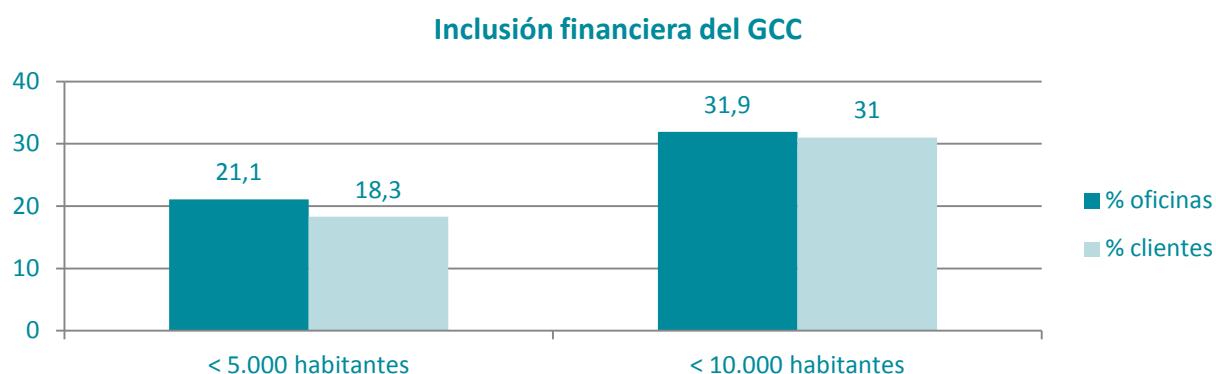
En 2015 se valoraron 24 propuestas de acuerdos extrajudiciales de convenios solicitados por particulares por importe de riesgo total acumulado de 3,6 millones de euros. Por su parte, se formalizaron operaciones de 239 operaciones compra-venta o daciones de vivienda habitual (49, según el RD 6/2012), de las que 47 se instrumentalizaron a través de un contrato de alquiler.

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

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

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

Por otra parte, el 21% de la red de oficinas del GCC se ubica en poblaciones de menos de 5.000 habitantes, especialmente en aquellas zonas que constituyen el origen territorial de su actividad.



4.4.6 Acción social y cultural (expectativa S.5)

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



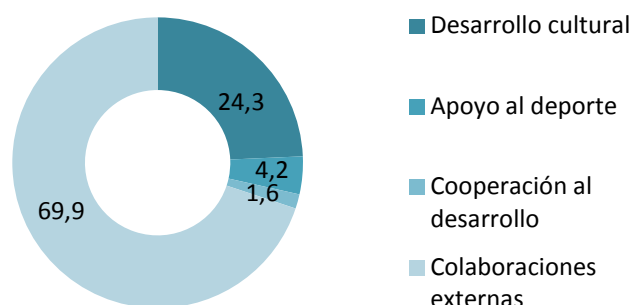
Actividades culturales. En el ámbito de las actividades culturales promovidas por el GCC en 2015 a través de su Fondo Social, destacar el *XIV Certamen Internacional de Guitarra Clásica "Julián Arcas"*, uno de los certámenes con más prestigio en su categoría en España. Esta edición conllevó algunas novedades en su formato y en sus contenidos, como los conciertos al aire libre y la intensificación de las actividades de apoyo a los músicos jóvenes.

Como en el caso de este *Certamen*, en el resto de actividades de promoción de la cultura, organizadas o patrocinadas por el GCC, también los jóvenes han sido los grandes protagonistas y beneficiarios. En concreto, en 2015 se organizó una nueva edición del programa de *Conciertos Didácticos*, en la que participaron cerca de 2.000 niños; así como una nueva programación de *Educateatro*, que acogió una serie de actividades escénicas en el entorno educativo utilizando el teatro como un recurso pedagógico de gran interés para los docentes. De dicha actividad se beneficiaron 73.755 niños (599 centros educativos) a través de 325 funciones teatrales realizadas.

Finalmente, en el ámbito cultural cabría destacar, ente otras actividades: los ciclos temáticos de cine; el apoyo a espacios museísticos; o el concurso de escritura *Educaletras*, dirigido al alumnado de primaria de los centros educativos españoles y orientado temáticamente a la promoción de los *Objetivos de Desarrollo del Milenio*.

Apoyo al deporte. El fomento y promoción del deporte también forma parte de la acción social del GCC, destacando, entre otras actividades, los *Juegos Deportivos Provinciales*, cuyo carácter

Beneficiarios de la acción social y cultural del GCC (en %)



educativo está directamente vinculado al desarrollo de contenidos de carácter complementario y transversal a la propia práctica deportiva. Además, como valor fundamental vinculado a las actividades deportivas, se ha fomentado el juego limpio implicando a organizadores, tutores, educadores, técnicos, árbitros, espectadores, y, por supuesto, a lo propios deportistas.

Cooperación al desarrollo. Los *Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)* promovidos por Naciones Unidas han dado el relevo a partir de 2016 a los *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. El GCC diseñó una campaña de sensibilización y apoyo económico en torno a ellos que comenzó en 2008 y que ha concluido en 2015 apoyando año a año, de forma individualizada, cada uno de los ODM.

	Niños	Mujeres	Población en general	TOTAL
África	57.521	39.181	51.169	147.871
Asia	9.793	50.853	570	61.216
América del Sur	11.935	5.753	5.600	23.288
TOTALES	79.249	95.787	56.769	232.375

En términos económicos, desde que se inició la campaña, las aportaciones del GCC han permitido canalizar 1.113.000 euros en cooperación al desarrollo, teniendo un total estimado de beneficiarios de 232.375 personas en países en vías de desarrollo.

Colaboraciones externas. A través de colaboraciones externas, el GCC se vincula con los problemas reales de sus socios y clientes, así como del entorno socioeconómico en el que desarrolla su actividad. En 2015 se apoyaron 51 proyectos con una contribución total de 92.964,21 euros que fueron promovidos por organizaciones de la sociedad civil y tuvieron como destinatarios diversos grupos sociales especialmente vulnerables: infancia, jóvenes, discapacitados, drogodependientes, mujeres, tercera edad...

Beneficiarios directos 152.456	Beneficiarios indirectos 122.103	Total 274.559
---	---	--------------------------------

Voluntariado corporativo. En 2015 tuvo un impacto muy positivo la movilización del talento y el fomento de la sensibilidad social de los empleados a través del Programa de Voluntariado Corporativo del GCC (PROVOCA) y del Equipo Solidario (una iniciativa de *teaming*) respectivamente. Estas dos iniciativas persiguen de forma expresa la participación activa de los empleados en la transmisión de los valores y expectativas del GCC. Un total de 547 voluntarios han participado directa o indirectamente en las actividades de programa de voluntariado corporativo y 1.978 han sido los empleados que han participado en el equipo solidario.

4.5 Dimensión ambiental

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

El compromiso medioambiental del GCC se pone de manifiesto de forma general a través de la Política Medioambiental que fija los principios y criterios de sostenibilidad del Grupo, aplicando dichas directrices a todas las entidades adheridas así como a las sociedades participadas. A partir de ella se define el Sistema de Gestión Ambiental como el conjunto de instrumentos y de recursos con los que cuenta la Organización y que, de forma interrelacionada, tienen como objetivo contribuir a la sostenibilidad ambiental del GCC. Finalmente, a través del Plan de Ecoeficiencia se han identificado los aspectos materiales orientados al ahorro y al aumento de la eficiencia, tanto en el ámbito energético como en el relativo al uso de materiales con impacto ambiental negativo.

Información relacionada:

- [Política medioambiental](#)
- [Plan de ahorro y eficiencia energética](#)
- [Plan para reducir el consumo de papel y cartón](#)
- [Plan para reducir el consumo del agua](#)
- [Cambio climático](#)

Plan de Ecoeficiencia 2015-2020. El Plan de Ecoeficiencia, definido para el quinquenio 2015-2020, tiene por objetivo fundamental fijar las medidas de ahorro y eficiencia tanto en el ámbito del consumo energético como en el del uso de materiales. Fundamentalmente se centra en los siguientes aspectos:

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

Consumo de energía externo (datos en G _j)	Año 2015
Desplazamiento de trabajadores	10.272
Viajes de trabajo (tren y avión)	6.011
Flota de vehículos	5.399
Total consumo	21.682

R22 y control off-on, que son sustituidos por máquinas *inverter* y con utilización de gas ecológico R410. En lo relativo a las fuentes de energía eléctrica, en la segunda mitad del año se modificó la contratación con el proveedor pasando a consumir energía eléctrica procedente de fuentes renovables en su totalidad. En 2015 no se ha determinado la reducción del consumo energético, las inversiones medioambientales desglosadas, ni la reducción de emisiones de GEI, no obstante está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia.

Consumo de energía interno (datos en G _j)	Año 2013 ¹	Año 2014 ²	Año 2015 ²	Var. Abs.	Var. %
Electricidad	109.442	114.056	101.797	-12.259	-10,75
Total consumo	109.442	114.056	101.797	-12.259	-10,75
Intensidad del consumo (datos en G _j /empleado)	Año 2013 ²	Año 2014 ³	Año 2015 ³	Var. Abs.	Var. %
Electricidad	17,39	17,33	15,86	-1,47	-8,48

(1) Datos relativos a Cajamar Caja Rural. (2) El consumo de gasóleo en los años 2013 y 2014 no se ha considerado significativo. (3) El consumo de gasóleo en los años 2013, 2014 y 2015 no se ha considerado significativo.

- ❖ Consumo de papel/cartón y de tóneres. Se sigue incidiendo positivamente en este aspecto a través del proceso de digitalización de procesos y documentos. Adicionalmente, el proceso de transformación digital de nuestro negocio está contribuyendo muy positivamente en este aspecto. No obstante, en 2015 las exigencias legales en materia contractual y de prevención del blanqueo de capitales ha obligado a la impresión inusual de documentos que han tenido un impacto negativo en dos insumos interrelacionados: el consumo de papel y de tóneres.

Consumo de papel y cartón (toneladas)	Año 2013 ¹	Año 2014	Año 2015	Var. Abs.	Var. %
Papel	565,28	659,80	665,72	5,92	0,90
Reciclaje del papel (%)	70,58%	41,18%	26,16%	-15,02	-36,47

(1): Datos relativos a Cajamar Caja Rural. Se ha revisado y cambiado el consumo del 2013 por haber detectado nuevos consumos no registrados en el 2013. Nota: La Entidad no consume papel reciclado (EN2)

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

Consumo de agua	Año 2013 ¹	Año 2014	Año 2015	Var. Abs.	Var. %
Agua (m ³)	38.861	47.683	37.985	-9.698	-20,34
Agua consumida por empleado	6,18	7,24	5,92	-1,32	-18,23

(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.

Residuos peligrosos gestionados	Año 2013 ¹	Año 2014	Año 2015	Var. Abs.	Var. %
Tóneres (unidades)	16.368	19.456	21.785	2.329	11,97
Monitores (unidades)	0	30			
Equipos electrónicos (Kg)	9.250	116.519	165.741	49.222	42,24

Nota: La Entidad no utiliza tóneres reciclados (EN2).

- ❖ Cálculo emisiones directas e indirectas de CO₂ (Tn.)

Directas - Alcance 1	
Flota de vehículos	401
Total emisiones directas	401
Indirectas - Alcance 2	
Electricidad	2.663
Indirectas - Alcance 3	
Desplazamiento de trabajadores	763
Viajes de trabajo (tren y avión)	481
Total Emisiones Indirectas	1.244

Intensidad de las emisiones de CO ₂ / empleado	Año 2015
Directas - Alcance 1	0,06
Indirectas - Alcance 2	0,41
Indirectas - Alcance 3	0,19
Total	

En 2015 no se han 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.

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

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

Información relacionada:

- [Principios de Agricultura Sostenible y Empresas](#)

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

Financiación para le mejora de la eficiencia en el sector agro	Año 2015	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	5.162	666.561

Convenio Jeremie-Construcción Sostenible⁹

Cajamar Caja Rural es la entidad intermediaria en exclusiva en la gestión del Fondo Jeremie-Construcción Sostenible para apoyar a las empresas colaboradoras del Programa de Impulso a las Construcción Sostenible.

El objetivo del Convenio JEREMIE-Construcción Sostenible es dar cobertura financiera a las pymes y empresas de economía social ligadas al programa de Impulso a la Construcción Sostenible promovido por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía, con el objetivo de facilitar la realización de actuaciones de ahorro, eficiencia energética y energías renovables en los edificios existentes en Andalucía.

⁹ Son operaciones cofinanciadas bajo el Convenio IDEA JEREMIE Construcción Sostenible de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA).

Pueden acceder a este convenio las pymes y empresas de economía social ligadas al sector de la construcción sostenible, tanto instaladoras como proveedoras de las mismas, con destino a inversiones en activos fijos, dotaciones de capital circulante, realización de un plan comercial, incorporación de nuevas tecnologías, o cualquier otra actividad vinculada a su crecimiento o consolidación.

Estos préstamos se aprueban con el 70% del nominal de cada operación con cargo al instrumento financiero JEREMIE-Construcción Sostenible, y el importe restante con cargo a recursos de Cajamar.

Financiación Convenio Jeremie- Construcción Sostenible	Año 2015	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	23	2.426



Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO



Unión Europea

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional



Programa de impulso a la
**CONSTRUCCIÓN
SOSTENIBLE**
en Andalucía

Fondo Jeremie-Energía¹⁰

El objetivo del Convenio JEREMIE-Energía es apoyar a las pymes ligadas al sector de la energía, cuyos proyectos lleven a cabo actuaciones relacionadas con el ahorro, la eficiencia energética, la movilidad sostenible y el aprovechamiento y promoción de energía renovables.

Pueden acceder a este convenio las pymes andaluzas o pymes con centros operativos en Andalucía con proyectos nuevos o de crecimiento empresarial ligados al sector de la energía (generación, distribución, comercialización, eficiencia energética).

Financiación jeremie-Energía	Año 2015	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	8	540



Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO



Unión Europea

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

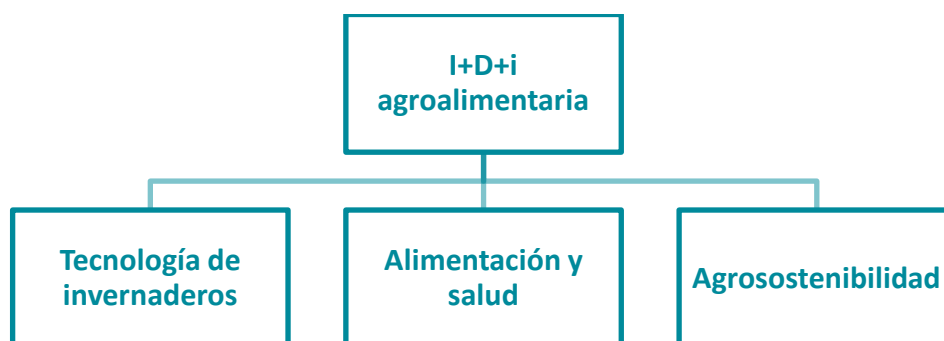
¹⁰ Son operaciones cofinanciadas bajo el Convenio IDEA JEREMIE Energía de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA).

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

La vocación del GCC por el sector agroalimentario, y especialmente por el cooperativismo agrario, es tanto una cuestión vocacional como estratégica. Más allá del propio apoyo financiero a los sectores agrario y agroalimentario, la Entidad desde hace décadas desarrolla una intensa actividad de investigación, desarrollo e innovación en estos ámbitos con el objetivo fundamental de aumentar la productividad, la ecoeficiencia y la sostenibilidad de las explotaciones agrarias y, en general, de la producción y la cadena agroalimentarias.

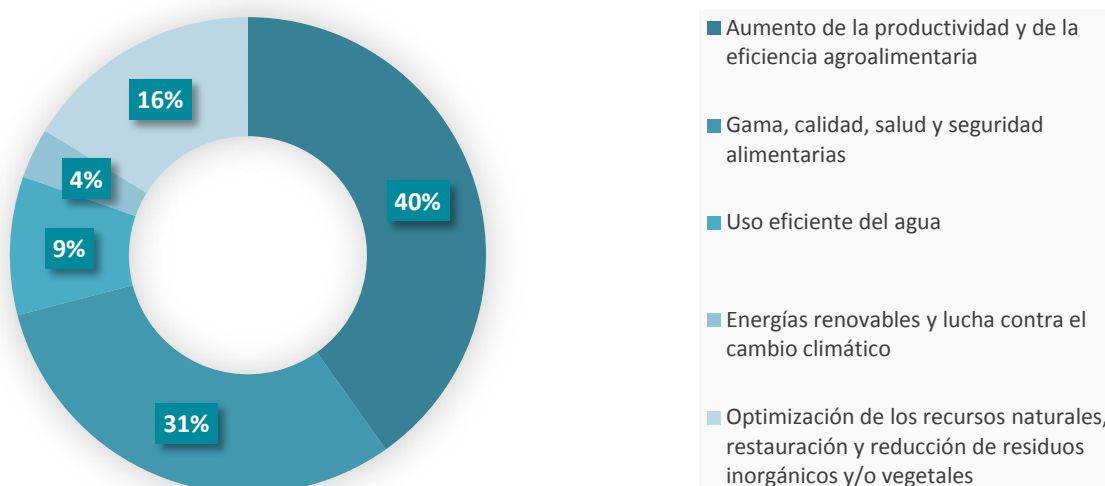
Información relacionada:

- [Innovación Agro](#)
- [Estación Experimental Las Palmerillas](#)
- [Centro de Experiencias de Cajamar en Paiporta](#)



La actividad de I+D+i del GCC se realiza fundamentalmente en dos centros (la Estación Experimental de Cajamar Las Palmerillas y el Centro de Experiencias de Cajamar en Paiporta) y se divide en tres ámbitos organizativos que responden a las principales necesidades del sector productivo y a las de sus principales agentes, fundamentalmente agricultores y cooperativas agroalimentarias: tecnología de invernaderos, alimentación y salud, y agrosostenibilidad.

Distribución de los proyectos por finalidad prevalente



En 2015 estuvieron activos más de un centenar de proyectos de diverso alcance y consideración en los centros de experimentación del GCC. Muchos de ellos desarrollados exclusivamente por investigadores propios, con distintas universidades, y otros centros tecnológicos y empresas a través de alianzas público-privadas.

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

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

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

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

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

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

4.5.4 Transferencia del conocimiento (expectativa A.4)

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

Información relacionada:

- [Red de Cátedras de Cajamar](#)
- [Estudios y Publicaciones](#)
- [Escuela de Consejeros](#)

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

**165
actividades**

**13.365
asistentes**

Las estaciones experimentales del GCC, de El Ejido (Almería) y Paiporta (Valencia), organizaron en 2015 165 actividades de transferencia de conocimiento. Además, disponen de un servicio de asesoramiento técnico-agrario gratuito que presta a empresas, cooperativas, socios y clientes del GCC.

Escuela de Consejeros Cooperativos. La Escuela de Consejeros Cooperativos tiene como principal cometido la formación y capacitación en distintos ámbitos de la gestión a los miembros de los consejos rectores de las cooperativas agroalimentarias. Su actuación se dirige fundamentalmente a la mejora de la competitividad de las organizaciones. En 2015 el GCC impartió 7 programas formativos en este ámbito, en los que participaron 118 responsables de cooperativas.

**7
programas**

**118
beneficiarios**

Red de Cátedras Cajamar. Una iniciativa del GCC por la que, a través de acuerdos con distintas universidades, se desarrollan de forma estable proyectos de investigación, formación y transferencia de conocimiento, teniendo como objetivo fundamental la puesta en contacto

determinados ámbitos del conocimiento, desarrollado en las universidades españolas, con el tejido productivo y con las necesidades de la economía real. El trabajo en red de esta fórmula de alianza público-privada implica compartir objetivos de investigación y cooperar en un entorno multidisciplinar acorde con los objetivos estratégicos del GCC: el cooperativismo y la economía social, el sector agropecuario y su industria auxiliar, la industria agroalimentaria y el medio ambiente.

La Red de Cátedras Cajamar cuenta con siete cátedras ubicadas en distintas universidades españolas, habiéndose creado en 2015 dos nuevas cátedras que ha sido fruto de sendos convenios con la Universidad de Las Palmas y con la Universidad de La Laguna:



Estudios y publicaciones. En 2015 se publicaron dos nuevos números de la Colección Mediterráneo Económico, serie monográfica de carácter multidisciplinar orientada a la difusión de conocimiento relacionada con temas especialmente relevantes para nuestro entorno y para la opinión pública. El volumen número 27 (Nutrición y Salud), correspondiente al primer semestre, se centró en la temática de los efectos y el eventual impacto de la alimentación y la nutrición sobre la salud humana. Por su parte, el volumen número 28 (El sector agro-mar-alimentario español. Una visión renovada) abordó una visión actualizada del sistema agroalimentaria y de sus retos futuros.

Por su parte, en la colección Series Temáticas, en 2015 se han publicado cuatro nuevos estudios que abordan distintas materias relacionadas todas ellas con el sistema agrario-agroalimentario:

- ❖ La fruticultura del siglo XXI en España
- ❖ Reflexiones en torno a la PAC
- ❖ Le economía del vino en España y en el mundo
- ❖ La economía social y los negocios online. Tendencias y claves del éxito

La publicación *La economía del vino en España y en el mundo*, que analiza las claves para elaborar las estrategias públicas y privadas que permitan al sector español afrontar los retos productivos y comerciales, ha sido reconocida con dos prestigiosos galardones a nivel mundial:

- ❖ Premio OIV de la Organización Internacional de la Viña y el Vino, en la categoría de Monografías y estudios especializados
- ❖ Premios Gourmand 2015 (World Cookbook Awards)

En el ámbito técnico-agronómico, en 2015 se han editado XX publicaciones en papel y/o formato electrónico, entre las que destacan las dos siguientes:

- ❖ Sistemas pasivos de climatización en periodos fríos. Dobles techos
- ❖ Gestión integrada de plagas en pepino bajo invernadero

5. Perspectivas de futuro del Grupo Cooperativo Cajamar



D: Manuel Yebra (Consejero Delegado del BCC)

En un contexto complejo, bajo la supervisión ya del Mecanismo Único de Supervisión ligado al BCE, el Grupo Cooperativo Cajamar ha dado respuesta a los requerimientos presentados en 2015, demostrando así una vez más su fortaleza y capacidades.

Este ejercicio se presenta, de igual modo, con nuevos retos y exigencias supervisoras, en un entorno financiero mucho más complicado que, además, llega acompañado de diferentes desafíos vinculados con el cambio tecnológico.

Nuestro Grupo tiene los medios necesarios para hacer frente a este escenario, manteniendo su independencia y autonomía y, llegado el caso, dispuesto a contribuir a hacer realidad la unidad de todo el sector de las cajas rurales.

El sistema financiero español, y el Grupo Cooperativo Cajamar como parte del mismo, tiene que hacer frente a un hecho absolutamente inédito en la actividad bancaria de las últimas décadas: la labor de intermediación de pasivo y activo entre clientes, captando y colocando dinero, no alcanza el resultado necesario para mantener la estructura de costes de una entidad.

De ahí que el principal reto para nuestro Grupo sea adaptarse a esta realidad financiera, redefiniendo nuestra forma de hacer banca y respondiendo con un modelo de negocio de alto valor añadido que proporcione buen servicio y asesoramiento a nuestros clientes.

Hay otro elemento conceptual sobre el que reivindicamos nuestro posicionamiento: la banca de las personas. Al igual que supo hacerlo en el pasado, la banca cooperativa debe identificarse y diferenciarse en el futuro. Y no se trata solo de una cuestión de imagen, sino de ser capaces de desarrollar la tecnología asociada que nos ayude a tratar a cada persona de forma adecuada y precisa, respondiendo a sus expectativas particulares. En eso también estamos trabajando.

Esa transformación tecnológica necesita de inversiones y recursos económicos y humanos para impulsarla. De ahí la importancia de superar las cargas que aún limitan nuestra actuación. Y ello es posible reduciendo la morosidad y los activos no productivos, y construyendo una cuenta de resultados sana y sólida que nos permita abordar el futuro.

Es preciso repensar cuál es hoy el nicho de mercado de la banca cooperativa, nuestro lugar. Si identificamos bien qué somos, qué nos singulariza y qué nos hace distintos a los demás, y logramos

que se nos reconozca como un instrumento socialmente útil y diferenciado, nuestro futuro está despejado. El tamaño de nuestro Grupo nos permite ser independientes, pero hemos de mejorar para ser más eficientes y rentables. Siendo así, vinculados al sector agroalimentario y al mundo rural como su entidad de referencia, y siendo capaces de proyectar una forma distinta de relacionarnos con las personas a partir de nuestro espíritu cooperativo, esa combinación de elementos es la que nos hace distintos, asegura nuestro espacio y nos permite fijar nuestro rumbo.

Al tiempo, debemos mantener una dinámica de expansión territorial que contribuya a que dejemos de ser percibidos como un grupo financiero regional. De ahí la firme decisión de seguir haciendo llegar nuestro modelo a otras poblaciones y localidades, y de este modo ampliar paulatinamente la presencia de nuestro Grupo en toda España.

Es por ello que vamos a continuar reduciendo estructura en aquellas provincias y lugares donde tenemos una mayor concentración, sin que ello sea óbice para mantener nuestras cuotas de mercado y número de clientes. Y a la vez continuaremos abriendo oficinas allí donde hemos de extender o aumentar nuestra implantación para ser considerados como grupo nacional.

Así, continuaremos creciendo más equilibradamente en el mapa nacional. Baste recordar en este sentido que entre 2008 y 2015, en estos últimos 7 años de profunda crisis económica y financiera, hemos abierto 114 oficinas en 32 provincias. Y en paralelo avanzaremos en el desarrollo de procesos y aplicaciones digitales en respuesta a las nuevas demandas sociales.

El camino trazado en nuestro plan estratégico 2015-2017 responde a las necesidades de nuestro Grupo, para fortalecer su situación económico-financiera y dotarlo de los recursos económicos y humanos necesarios para hacer frente a esta nueva realidad y a los retos que conlleva.

6. Contenidos del Informe

Vinculación de aspectos materiales corporativos con DMA de GRI4.0

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

6.1 Marco internacional de elaboración de Informes Integrados

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



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

Aspectos solicitados		Páginas
Descripción de la organización y del entorno	Descripción general	5-6
	Visión, misión y valores	7
	Estructura	5-6
	Posicionamiento en el sector financiero	5
	Descripción del entorno	21-25
Gobierno Corporativo	Órganos y mecanismos de gobierno	9-12
	Proceso de toma de decisiones	9-12
	Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto	15-16
	Remuneración y creación de valor	9-10,13-14,32
Modelo de Negocio	Cadena de valor	13-16
	Materialidad	19-20
	Grupos de interés: identificación, selección y gestión	17-18
	Creación de valor compartido	13, 17-18
Oportunidades y Riesgos	Identificación de oportunidades y riesgos	21-28
	Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora	26-28
Estrategia y asignación de recursos: desempeño	Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos	29-30
	Asignación de recursos	29
	Medición logros y metas	39
Perspectivas de futuro	Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización	75-76
	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	75-76

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	Principio 1 Las empresas y los Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	G4-HR3 al G4-HR6 G4-SO1, G4-SO2
	Principio 2 Vulneración de los Derechos Humanos Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	G4HR3 al G4-HR6
Normas Laborales	Principio 3 Las empresas y la libertad de asociación Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	G4-11, G4-LA4. G4-HR4
	Principio 4 Las empresas y el trabajo forzoso y coacción Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	G4-HR6
	Principio 5 Erradicación del trabajo infantil Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	G4-HR5
	Principio 6 La discriminación en el empleo Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	G4-10, G4-HR3. G4-LA14 al G4-LA15
Medio Ambiente	Principio 7 Las empresas y el medio ambiente Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	G4-EN1 al G4-EN34
	Principio 8 Iniciativas para el respeto medioambiental Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	G4-EN1 al G4-EN34
	Principio 9 Difusión de tecnologías ecológicas Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	G4-EN1 al G4-EN34
Anticorrupción	Principio 10 Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	G4 SO3 al G4-SO6

6.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible y GRI

Objetivo	Correspondencias con GRI
	EC5; EC8;FS3; FS6; FS7; SO2
	EC1; EC7; EC8; SO2
	EC8; EN15; EN16; EN17; EN 20; EN21; EN22; EN23; EN24; EN25; LA6; LA9
	G4-43; LA7; LA9
	G4-38; G4-40; EC1; EC5; EC7; EC25; HR3; LA1; LA3; LA5; LA9; LA11; LA12; LA13; LA14
	EN8; EN9; EN10; EN22; EN23; EN24; EN26; EN27
	EC1; EN3; EN4; EN5; EC7; EN31
	EC1; EC5; EC6; EC8; EN1; EN2; EN3; EN6; EN7; EN10; EN27; EN28; FS6; FS7; G4-10; G4-11; HR3; HR4; LA1; LA2; LA3; LA4; LA5; LA6; LA7; LA8; LA9; LA10; LA11; LA12; LA13; LA14; LA15
	EC1; EC7; EN31; FS6; FS7
	EC8; FS1; FS2; FS3; FS4; FS5; FS7; FS10; FS11; FS15; FS16; LA13
	EC7; EN30; FS7
	EN1; EN2; EN3; EN4; EN5; EN10; EN15; EN16; EN17; EN20; EN21; EN27; EN28; PR3
	EC2; EN 3; EN4; EN5; EN6; EN 7; EN15; EN16; EN18; EN19; EN27; EN30; EN31
	EN15; EN16; EN17; EN18; EN19; EN21; EN22; EN24; EN26; EN27; EN31
	EN15; EN16; EN17; EN18; EN19; EN21; EN24; EN26; EN27; EN31
	EN29; EN34; G4-37; G4-38 G4-39; G4-40; G4-41;G4-45; G4-53; G4-56; G4-57; G4-58; HR3; HR5; HR7; HR12; LA14; LA15; LA16; PR2; PR4; PR7; PR8; PR9; SO3; SO4; SO6; SO7; SO8; SO11
	EC8; EN31

Anexo I – Índice de contenido GRI

Content Index
Grupo Cooperativo CajamarMAY 2016
SERVICE

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
Estrategia y análisis	Página	Omisión	V. Ext.
G4-1	3-4	-	Sí, 95-96
Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla			
G4-2	16,21-25, 28	-	Sí, 95-96
Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades			
Perfil de la organización			
G4-3	5	-	Sí, 95-96
Nombre de la organización			
G4-4	5-6	-	Sí, 95-96
Marcas, productos y servicios más importantes			
G4-5	6	-	Sí, 95-96
Lugar donde se encuentra la sede central de la organización			
G4-6	5-6	-	Sí, 95-96
Países en los que opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria			
G4-7	5-6	-	Sí, 95-96
Descripción de la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica			
G4-8	5, 53-54	-	Sí, 95-96
Mercados que se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)			
G4-9	5-6	-	Sí, 95-96
Tamaño de la organización			
G4-10	87-88	-	Sí, 95-96
Desglose detallado de la distribución de la plantilla			
G4-11	91	-	Sí, 95-96
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos			
G4-12	47-48	-	Sí, 95-96
Descripción de la cadena de suministro de la organización			
G4-13	5-6	-	Sí, 95-96
Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.			
G4-14	7,9-10	-	Sí, 95-96
Indicar cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución			
G4-15	7,31,56,67	-	Sí, 95-96
Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado			
G4-16	7,46,49	-	Sí, 95-96
Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales ostenta un cargo en el órgano de gobierno, participa en proyectos o comités, realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considera que ser miembro es una decisión estratégica			
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	5	-	Sí, 95-96
Entidades que figuran en la memoria y/o en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes			
G4-18	2,19	-	Sí, 95-96
Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto, y sus principios de elaboración			
G4-19	19	-	Sí, 95-96
Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria			
G4-20	19-20, 77	-	Sí, 95-96
Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización			
G4-21	19-20, 77	-	Sí, 95-96
Límite de cada aspecto material fuera de la organización			
G4-22	2	-	Sí, 95-96
Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas			
G4-23	2	-	Sí, 95-96
Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores			
Participación de los grupos de interés			
G4-24	17	-	Sí, 95-96
Lista de los grupos de interés vinculados a la organización			
G4-25	17	-	Sí, 95-96
Criterios en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja			
G4-26	17	-	Sí, 95-96
Descripción del enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria			
G4-27	19-20	-	Sí, 95-96
Cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave			
Perfil de la memoria			
G4-28	2	-	Sí, 95-96
Período objeto de la memoria			
G4-29	2	-	Sí, 95-96
Fecha de la última memoria			
G4-30	2	-	Sí, 95-96
Ciclo de presentación de memorias			
G4-31	95	-	Sí, 95-96
Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria			
G4-32	81-86	-	Sí, 95-96
Opción «de conformidad» elegida por la organización y referencia al informe de verificación externo			
G4-33	2	-	Sí, 95-96
Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria			
Gobierno			
G4-34	11-12	-	Sí, 95-96
Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indicar qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales			
G4-35	10-12	-	Sí, 95-96
Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social			
G4-36	10-12,67	-	Sí, 95-96
Indicar si existe en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.			
G4-37	17-18	-	Sí, 95-96
Describir los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales			
G4-38	11-12	-	Sí, 95-96
Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités			
G4-39	12	-	Sí, 95-96
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			

Gobierno	Página	Omisión	V. Ext.	
G4-40	11-12	-	Si, 95-96	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero
G4-41	9-11	-	Si, 95-96	Describir los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses
G4-42	10-12	-	Si, 95-96	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización
G4-43	10	-	Si, 95-96	Señalar qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-44	11	-	Si, 95-96	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-45	9-12	-	Si, 95-96	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social
G4-46	9-12	-	Si, 95-96	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-47	9-12	-	Si, 95-96	Frecuencia con que analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social
G4-48	10	-	Si, 95-96	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados
G4-49	9-10	-	Si, 95-96	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno
G4-50	19-20	-	Si, 95-96	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas
G4-51	32	-	Si, 95-96	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección
G4-52	32	-	Si, 95-96	Procesos para determinar la remuneración
G4-53	18-19	-	Si, 95-96	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión
G4-54	89	-	Si, 95-96	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla
G4-55	89	-	Si, 95-96	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla
Ética e integridad				
G4-56	7, 9-13	-	Si, 95-96	Valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos
G4-57	9-11	-	Si, 95-96	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento
G4-58	9-11, 17-18	-	Si, 95-96	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría: Economía	Página	Omisión	V. Ext.	
Aspecto Material: Desempeño económico				
G4-DMA	14	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EC1	14	-	Sí, 95-96	Valor económico directo generado y distribuido
G4-EC2	25,27-28	-	Sí, 95-96	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático
G4-EC3	90	-	Sí, 95-96	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones
G4-EC4	62	-	Sí, 95-96	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno
Aspecto Material: Presencia en el mercado				
G4-DMA	88-89	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EC5	89	-	Sí, 95-96	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
G4-EC6	88	-	Sí, 95-96	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
Aspecto Material: Consecuencias económicas indirectas				
G4-DMA	53-58	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EC7	53-58	-	Sí, 95-96	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios
G4-EC8	14,53-55	-	Sí, 95-96	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos
Aspecto Material: Prácticas de adquisición				
G4-DMA	47	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EC9	47	-	Sí, 95-96	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales
Categoría: Medio Ambiente				
Aspecto Material: Materiales				
G4-DMA	68	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN1	68	-	Sí, 95-96	Materiales por peso o volumen
G4-EN2	68	-	Sí, 95-96	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados
Aspecto Material: Energía				
G4-DMA	67, 69-72	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN3	67	-	Sí, 95-96	Consumo energético interno
G4-EN4	67	-	Sí, 95-96	Consumo energético externo
G4-EN5	67	-	Sí, 95-96	Intensidad energética
G4-EN6	67, 69-72	(a)	Sí, 95-96	Reducción del consumo energético
G4-EN7	67	-	Sí, 95-96	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios
Aspecto Material: Agua				
G4-DMA	68	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN8	68, (b)	-	Sí, 95-96	Captación total de agua según la fuente
G4-EN9	(b)	-	Sí, 95-96	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua
G4-EN10	(b)	-	Sí, 95-96	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada
Aspecto Material: Emisiones				
G4-DMA	67	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN15	68	-	Sí, 95-96	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)
G4-EN16	68	-	Sí, 95-96	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)
G4-EN17	68	-	Sí, 95-96	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)
G4-EN18	68	-	Sí, 95-96	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero
G4-EN19	67-68	(c)	Sí, 95-96	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
G4-EN20	(d)	-	Sí, 95-96	Emisiones de sustancias que agotan el ozono
G4-EN21	(e)	-	Sí, 95-96	NO _x , SO _x , y otras emisiones atmosféricas significativas
Aspecto Material: Efluentes y residuos				
G4-DMA	68	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN22	(f)	-	Sí, 95-96	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino
G4-EN23	68	-	Sí, 95-96	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento
G4-EN24	(g)	-	Sí, 95-96	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos
G4-EN25	(h)	-	Sí, 95-96	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente
G4-EN26	(i)	-	Sí, 95-96	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización
Aspecto Material: Productos y servicios				
G4-DMA	67	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN27	67	(j)	Sí, 95-96	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios
G4-EN28	(k)	-	Sí, 95-96	Porcentaje de los productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría de productos

Categoría: Medio Ambiente	Página	Omisión	V. Ext.	
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	68	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN29	68	-	Sí, 95-96	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental
Aspecto Material: Transporte				
G4-DMA	67-68	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN30	67-68	-	Sí, 95-96	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal
Aspecto Material: General				
G4-DMA	67	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN31	67	(I)	Sí, 95-96	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales
Aspecto Material: Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-DMA	47	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN32	47	-	Sí, 95-96	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales
G4-EN33	47	-	Sí, 95-96	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-DMA	46	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN34	46	-	Sí, 95-96	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Categoría: Desempeño social				
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno				
Aspecto Material: Empleo				
G4-DMA	88,90	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA1	88	-	Sí, 95-96	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región
G4-LA2	90	-	Sí, 95-96	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad
G4-LA3	90	-	Sí, 95-96	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad desglosados por sexo
Aspecto Material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-DMA	88	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN30	88	-	Sí, 95-96	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos
Aspecto Material: Salud y seguridad en el trabajo				
G4-DMA	89-90	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA5	89	-	Sí, 95-96	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de Salud y seguridad en el trabajo
G4-LA6	89-90	-	Sí, 95-96	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo
G4-LA7	89	-	Sí, 95-96	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad
G4-LA8	89	-	Sí, 95-96	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos
Aspecto Material: Capacitación y educación				
G4-DMA	60-61	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA9	61	-	Sí, 95-96	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral
G4-LA10	61	-	Sí, 95-96	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales
G4-LA11	60-61	-	Sí, 95-96	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad desglosado por sexo y por categoría profesional
Aspecto Material: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	88	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA12	12, 88-89	-	Sí, 95-96	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
Aspecto Material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-DMA	89	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA13	89	-	Sí, 95-96	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad
Aspecto Material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-DMA	47-48	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA14	47-48	-	Sí, 95-96	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales
G4-LA15	62	-	Sí, 95-96	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-DMA	47	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA16	47	-	Sí, 95-96	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Subcategoría: Derechos Humanos				
Aspecto Material: Inversión				
G4-DMA	48,62	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR1	11,48	-	Sí, 95-96	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

Categoría: Derechos Humanos	Página	Omisión	V. Ext.	
Aspecto Material: Inversión				
G4-HR2	62	-	Sí, 95-96	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados
Aspecto Material: No discriminación				
G4-DMA	62	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR3	62	-	Sí, 95-96	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas
Aspecto Material: Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-DMA	91	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR4	91	-	Sí, 95-96	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos
Aspecto Material: Evaluación				
G4-DMA	62	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR9	62	-	Sí, 95-96	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos
Aspecto Material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos				
G4-DMA	47-48	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR10	48	-	Sí, 95-96	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos
G4-HR11	47	-	Sí, 95-96	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-DMA	11	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR12	11	-	Sí, 95-96	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Subcategoría: Sociedad				
Aspecto Material: Comunidades locales				
G4-DMA	49-52,63-66	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-SO1	65-66	-	Sí, 95-96	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local
G4-SO2	49-52, 63-66	-	Sí, 95-96	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales
FS13	64	-	Sí, 95-96	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso
FS14	23-24	-	Sí, 95-96	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos
Aspecto Material: Lucha contra la corrupción				
G4-DMA	10,34,62	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-SO3	34	-	Sí, 95-96	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados
G4-SO4	62	(m)	Sí, 95-96	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción
G4-SO5	10	-	Sí, 95-96	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas
Aspecto Material: Política pública				
G4-DMA	32	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-SO6	32	-	Sí, 95-96	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario
Aspecto Material: Prácticas de competencia desleal				
G4-DMA	35	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-SO7	35	-	Sí, 95-96	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	35,69	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-SO8	35,69	-	Sí, 95-96	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
Aspecto Material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
G4-DMA	47-48,62	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-SO9	47-48	-	Sí, 95-96	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social
G4-SO10	47-49,62	-	Sí, 95-96	Impactos sociales negativos significativos reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-DMA	46	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-SO11	46	-	Sí, 95-96	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos				
Aspecto Material: Salud y seguridad de los clientes				
G4-DMA	30	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR1	30	-	Sí, 95-96	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras
G4-PR2	30	-	Sí, 95-96	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

Categoría:	Página	Omisión	V. Ext.	
Responsabilidad sobre productos				
Aspecto Material: Etiquetado de los productos y servicios				
G4-DMA	46	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR3	46	-	Sí, 95-96	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
G4-PR4	46	-	Sí, 95-96	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado
G4-PR5	43-44	-	Sí, 95-96	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes
Aspecto Material: Comunicaciones de Mercadotecnia				
G4-DMA	46	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR6	94	-	Sí, 95-96	Venta de productos prohibidos o en litigio
G4-PR7	46	-	Sí, 95-96	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado
Aspecto Material: Privacidad de los clientes				
G4-DMA	46	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR8	46	-	Sí, 95-96	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	35	-	Sí, 95-96	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR9	35	-	Sí, 95-96	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO SECTOR FINANCIERO

Impacto de productos y servicios				
Aspecto Material: Lista de productos				
FS1	9-10, 47-48	-	Sí, 95-96	Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio
FS2	37-38	-	Sí, 95-96	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio
FS3	37-38	-	Sí, 95-96	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones
FS4	61-62	-	Sí, 95-96	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio
FS5	17-18	-	Sí, 95-96	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales
FS6	36	(n)	Sí, 95-96	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio
FS7	56-58, 71-72	-	Sí, 95-96	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito
FS8	56, 69-70	-	Sí, 95-96	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito
Aspecto Material: Auditoría				
FS9	-	(ñ)	Sí, 95-96	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos
Aspecto Material: Propiedad Activa				
FS10	42-43	-	Sí, 95-96	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales
FS11	37-38	-	Sí, 95-96	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos
FS12	67, (o)	-	Sí, 95-96	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización posee derecho de voto o recomendación de voto
Aspecto Material: Etiquetado de productos y servicios				
FS15	46	-	Sí, 95-96	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros
FS16	46, 73-74	-	Sí, 95-96	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios

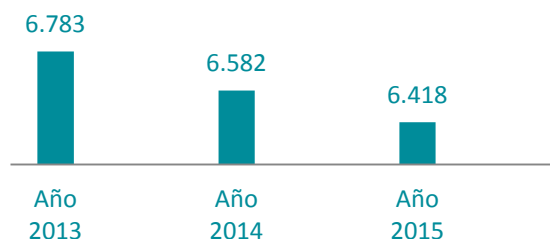
Notas				
(a)	Grupo Cooperativo Cajamar en 2015 no ha determinado la reducción del consumo energético por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia			
(b)	La entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana			
(c)	Grupo Cooperativo Cajamar en 2015 no ha determinado la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia			
(d)	Debido a la actividad de la Entidad no se generan sustancias destructoras			
(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)	Grupo Cooperativo Cajamar en 2015 no ha determinado las reducciones por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia			
(k)	Esta información carece de relevancia dada la actividad financiera de la Entidad			
(l)	Grupo Cooperativo Cajamar en 2015 no ha determinado las inversiones medioambientales desglosadas por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia			
(m)	La información relacionada con el desglose por categoría profesional no está disponible. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos internos para facilitar la información.			
(n)	La información relacionada con el desglose de la cartera para las líneas de negocio por región no se divulga por motivos de confidencialidad			
(ñ)	No disponible actualmente - Grupo Cooperativo Cajamar está trabajando en la identificación de riesgos sociales y medioambientales, así como en el desarrollo de actuaciones orientadas a la implantación de auditorías que evalúen dichos riesgos. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos para facilitar la información			
(o)	En relación a la intención de voto del Grupo Cooperativo Cajamar sobre cuestiones ambientales, todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las entidades adheridas como en las sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en la Política Medioambiental del Grupo			

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

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

Anexo II - Perfil de la plantilla

Número de empleados



Estabilidad laboral

Empleados con contrato indefinido	97,63%
Empleados con jornada completa	96,98%

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

Sexo	Año 2013		Año 2014		Año 2015	
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal
Hombres	3.407	190	3.329	150	3.302	100
Mujeres	3.027	159	2.985	118	2.964	52
Total	6.434	349	6.314	268	6.266	152

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

Sexo	Año 2013		Año 2014		Año 2015	
	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida
Hombres	3.447	150	3.353	126	3.308	94
Mujeres	3.090	96	3.005	98	2.916	100
Total	6.537	246	6.358	224	6.224	194

Distribución geográfica¹ de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

Zona ¹	Año 2013		Año 2014		Año 2015	
	H	M	H	M	H	M
Norte	14	11	14	12	17	16
Sur	1.300	1.226	1.278	1.221	1.254	1.184
Este	1.926	1.673	1.838	1.600	1.789	1.552
Centro	357	276	349	270	342	264
Total	6.783		6.582		6.418	

(1) La zona Norte contempla los datos de las comunidades autónomas de Galicia, Asturias, Cantabria, País vasco y Navarra; la zona Centro contempla los datos de La Rioja, Aragón, Castilla y León, Madrid, La Mancha, Extremadura; la zona Este contempla los datos Cataluña, Valencia, Murcia, Baleares; la zona Sur contempla los datos de Andalucía, Canarias, Ceuta y Melilla. (2) El alcance en el 2012, corresponde únicamente a Cajamar Caja Rural

Desglose de la plantilla del GCC distribuidos por grupos edad, sexo y zona geográfica - 2015

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	6	7	13	11	9	20	0	0	0	17	16	33
Sur	146	256	402	993	913	1.906	115	15	130	1.254	1.184	2.438
Este	166	382	548	1.573	1.163	2.736	50	7	57	1.789	1.552	3.341
Centro	56	90	146	258	167	425	28	7	35	342	264	606
Total	374	735	1.109	2.835	2.252	5.087	193	29	222	3.402	3.016	6.418

Evolución de las nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones que continúan	117	27,21%
Nuevas contrataciones que dejan de trabajar	313	72,79%

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

Número y % de nuevas contrataciones en el GCC distribuidos por edad, sexo y zona geográfica - 2015 (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	1	16,7%	3	42,9%	2	18,2%	3	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	17,6%	6	37,5%
Sur	48	32,9%	128	50,0%	19	1,9%	27	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	67	5,3%	155	13,1%
Este	29	17,5%	73	19,1%	15	1,0%	43	3,7%	0	0,0%	0	0,0%	44	2,5%	116	7,5%
Centro	16	28,6%	13	14,4%	4	1,6%	6	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	20	5,8%	19	7,2%
Total	94	25,1%	217	29,5%	40	1,4%	79	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	134	3,9%	296	9,8%

Número y % de bajas en el GCC distribuidos por edad, sexo y zona geográfica - 2015 (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%	2	28,6%	1	9,1%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%	3	18,8%
Sur	52	35,6%	164	64,1%	22	2,2%	31	3,4%	26	22,6%	3	20,0%	100	8,0%	198	16,7%
Este	39	23,5%	96	25,1%	71	4,5%	75	6,4%	8	16,0%	3	42,9%	118	6,6%	174	11,2%
Centro	18	32,1%	25	27,8%	5	1,9%	4	2,4%	7	25,0%	1	14,3%	30	8,8%	30	11,4%
Total	109	29,1%	287	39,0%	99	3,5%	111	4,9%	41	21,2%	7	24,1%	249	7,3%	405	13,4%

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	86	61,9%	53	38,1%	993	75,8%	317	24,2%	30	93,8%	2	6,3%	1.109	74,9%	372	25,1%
Predirectivos	117	32,1%	248	67,9%	659	48,8%	692	51,2%	10	90,9%	1	9,1%	786	45,5%	941	54,5%
Técnicos	45	33,1%	91	66,9%	274	53,5%	238	46,5%	4	80,0%	1	20,0%	323	49,5%	330	50,5%
Otros	126	26,9%	343	73,1%	909	47,5%	1.005	52,5%	149	85,6%	25	14,4%	1.184	46,3%	1.373	53,7%
Total	374	33,7%	735	66,3%	2.835	55,7%	2.252	44,3%	193	86,9%	29	13,1%	3.402	53,0%	3.016	47,0%

Otros indicadores de la diversidad de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar (LA12)												
Puestos	LISMI en Cajamar Caja Rural											
	Extranjeros				LISMI en BCC				Rural			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos	2	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	1	0,1%	12	0,2%	1	0,0%
Predirectivos	1	0,1%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,2%	8	0,2%
Técnicos	3	0,5%	1	0,2%	4	0,5%	5	0,6%	1	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,0%	7	0,3%	3	0,4%	2	0,2%	36	0,7%	36	0,7%
Total	7	0,1%	15	0,2%	7	0,8%	8	0,9%	59	1,1%	45	0,9%

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	73,96%	17,65	14,74	88,60%	16,67	14,52	87,50%	21,21	20,03
Predirectivos	95,03%	18,67	14,55	92,37%	16,05	13,59	88,73%	22,92	19,27
Técnicos	89,48%	16,11	12,87	81,47%	17,65	13,47	82,91%	15,17	13,94
Otros	110,86%	18,91	15,25	88,36%	18,41	13,88	92,34%	18,43	16,05

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 GCC

Distribución de empleados del GCC con promoción desglosado por sexo				
Sexo	Plantilla		Ascensos	
	Número	%	Número	%
Hombres	3.402	53,01%	512	45,76%
Mujeres	3.016	46,99%	607	54,24%
Total	6.418	100,00%	1.119	100,00%

Salario inicial para empleados de nuevo ingreso 20.748,80 €
Salario mínimo interprofesional 9.080,40 €
Relación 2,29
La retribución total anual fija de la persona mejor pagada del Grupo contiene 12,14 veces la retribución total anual fija promedio de la plantilla del Grupo
El incremento porcentual de la retribución total anual fija de la persona mejor pagada del Grupo ha sido 7,22 veces mayor al incremento porcentual de la retribución total anual fija promedio de la plantilla del Grupo

Reconocimientos médicos realizados en las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar			
	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Iniciales	0	0	0
Periódicos	3.600	3.139	1.680
Total	3.600	3.139	1.680

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 ¹¹ de empleados del GCC desglosados por sexo y región (LA6)											
	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Centro	Este	Total	Norte	Sur	Centro	Este	Total	
Accidentes totales	1	22	7	28	58	0	25	6	37	68	126
Accidentes sin baja	0	16	3	16	35	0	11	3	21	35	70
Accidentes con baja	1	6	4	12	23	0	14	3	16	33	56
Jornadas totales perdidas con baja	0	220	29	391	640	0	379	46	527	952	1.592

¹¹ 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.

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	0	7	5	14	26	0	19	3	18	40	66
Nuevas bajas	0	7	5	13	25	0	16	3	17	36	61
Altas	0	5	5	13	23	0	19	2	17	38	61
Jornadas laborales totales perdidas	0	220	29	391	640	0	379	46	527	952	1.592
Índice de accidentes	0,059	0,018	0,020	0,016	0,018	0,000	0,021	0,023	0,024	0,023	0,020
Índice de días perdidos por accidentes(1)	0,000	0,001	0,000	0,001	0,001	0,000	0,002	0,001	0,002	0,002	0,001
Índice de absentismo (2)	0,000	0,001	0,000	0,001	0,001	0,000	0,002	0,001	0,002	0,002	0,001

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

Total días laborables del conjunto de la plantilla	3.811	272.329	74.841	386.672	737.653	3.088	245.066	54.086	320.648	622.888	1.360.541
--	-------	---------	--------	---------	---------	-------	---------	--------	---------	---------	-----------

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

	Hombres	Mujeres
Núm. de empleados con derecho a permiso	139	188
Núm. de empleados que ejercieron ese derecho	136	188
Núm de empleados que aún no han finalizado la baja	3	65
Núm de empleados que, tras ejercerlo, se encuentran en excedencia	0	23
Núm de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	133	100
% de reincorporación al trabajo tras ejercer los derechos de permiso	100,00%	100,00%

Porcentaje 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	177	226
Núm. de empleados que se reincorporaron	173	145
Núm de empleados que continúan en la entidad 12 meses después	170	213
% de retención	96,05%	94,25%

Beneficios sociales (LA2)

Flexibilidad de jornada y horario	Plan de pensiones (*)
Licencia retribuida, permisos y excedencias	Financiación social
Ayudas al estudio	Formación. Desarrollo profesional
Retribución variable/Retribución flexible	Plan de igualdad y cultura empresarial
Servicios de apoyo al empleado	Plan de ayuda a empleados con hijos con discapacidad

(*)La Comisión de Control del Plan de Pensiones de Empleo acordó como mandato para la gestión del Fondo de Empleo aplicar a sus inversiones criterios éticos, sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. Asimismo, deberá cumplir en todo momento, los Principios de Inversión Responsable de la ONU. A fecha 31 de diciembre de 2015 el número de partícipes en el Plan de Pensiones es de 7.072, el número de beneficiarios es de 457 y el patrimonio constituido asciende a 141.881 €.

Anexo III – Relaciones sindicales

Grupo Cooperativo Cajamar respeta, por principios y en todo momento en cumplimiento de la legislación vigente, la libertad sindical y el derecho a la 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 están representados por sindicatos y se les informa de manera constante de los cambios y acuerdos que se llevan a cabo dentro de la propia organización. Igualmente, 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 195 representantes de los/as trabajadores/as, repartidos en 17 comités de empresa y 21 provincias con la figura de delegados de personal.

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.

A lo largo de este año 2015, se han alcanzado los siguientes acuerdos laborales:

- ❖ Acuerdo de reestructuración Cajamar: El acuerdo contempla una serie de medidas para la gestión del excedente y los reequilibrios necesarios entre diferentes territorios, con el objetivo de optimizar el dimensionamiento de la Entidad.

En 2015 no se ha producido situación alguna que haya puesto en riesgo los derechos de libertad de asociación y sindicación de los/las trabajadores/as, ni en proveedores significativos vinculados a la actividad propia de la entidad.

Anexo IV

El Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, viene a desarrollar reglamentariamente la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, teniendo también por objeto la refundición en un único texto de aquellas normas con rango reglamentario de ordenación y disciplina de entidades de crédito. La Ley que origina el desarrollo reglamentario, aprobada en 2014, tenía por objetivo la adaptación de nuestro ordenamiento a los cambios normativos producidos en el ámbito internacional y en el de la Unión Europea, especialmente en lo relativo a la supervisión, los requisitos de capital y el régimen sancionador. El marco que crean estas disposiciones para el GCC supone un avance muy importante y significativo para poder competir en igualdad de condiciones en materia legislativa con otros grandes grupos bancarios europeos. Supone una clara apuesta homogeneizadora que tiene por objeto aumentar la solvencia de las entidades, y, en concreto, del GCC, en un entorno globalizado. Obviamente, introduce importantes requisitos de capital que obliga a la entidad a la recapitalización como mecanismo fundamental para incrementar su solvencia, y en consecuencia, la confianza de los inversores y de sus clientes.

El nuevo Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas ha entrado en vigor en 2015 por acuerdo del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de 18 de febrero. Esta nueva versión del Código es la resultante del trabajo realizado por la comisión de expertos que se creó por parte del Consejo de Ministros el 10 de mayo de 2013. El objetivo de dicha Comisión era la actualización del Código Unificado aprobado en 2006. El nuevo Código supone un avance considerable en todos los ámbitos de la gobernanza empresarial, especialmente teniendo presente que aspectos importantes que en versiones anteriores tenían la consideración de voluntariedad, en la actualidad han adquirido la consideración de obligatoriedad en función de la propia evolución del ordenamiento jurídico. Si bien el Código está orientado a las sociedades cotizadas, el GCC es consciente de los importantes avances que comporta y de los posibles beneficios organizativos que pueden resultar de la aplicación de sus principios y recomendaciones más relevantes. En este sentido, el Código se ha convertido en un referente a seguir para el Grupo, y, en especial, para su cabecera, el BCC, siempre teniendo presente la especificidad y las señas de identidad que se derivan de los principios cooperativos, de la banca cooperativa y de las empresas de economía social. La transparencia, la composición de los órganos de gobierno, la responsabilidad corporativa, entre otros, serán temas fundamentales para la mejora de la gobernanza del Grupo. Como complemento, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BIS), en julio de 2015, publicó los *Principios de Gobierno Corporativo (Corporate Governance Principles for Banks)*, que aborda, en esencia, los principales retos en materia de gobierno corporativo a los que han de hacer frente las entidades bancarias, estando en la línea del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.

En 2015 se produce una innovación muy importante en el área del derecho concursal con la implantación en nuestro país de un mecanismo de segunda oportunidad (fresh start), tan esperado como inédito en el ámbito de nuestro ordenamiento jurídico. Hablamos del Real Decreto Ley

1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social. Este mecanismo relativiza el principio de responsabilidad patrimonial universal recogido en el artículo 1.911 del Código Civil al establecer el derecho del deudor de buena fe a que le sean condonadas sus deudas bajo unas determinadas condiciones, habilitándolo tras cinco años para el tráfico crediticio. A las entidades bancarias les afecta de forma fundamental en cuando acreedoras por naturaleza, debiendo adaptar su mapa de riesgos a esta modificación sustancial del marco legislativo que le afecta de forma directa. No obstante, esta iniciativa legislativa también comporta importantes beneficios para las entidades a la hora de gestionar su riesgo de crédito, pues contribuye a distinguir de forma más efectiva al deudor de buena fe frente al deudor de mala fe.

La Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal tiene importantes efectos sobre las personas jurídicas. Dicha disposición introduce significativas modificaciones en algunos aspectos relevantes del ámbito que regula, si bien la más relevante para el ámbito empresarial es la concreción de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, limitándose la misma en el caso de delitos cometidos por sus dependientes en el supuesto de un incumplimiento del deber de vigilancia considerado como "grave". En este sentido, se introduce la exención de dicha responsabilidad penal en el caso de que la entidad tenga desarrollado un programa de *compliance* penal, o de defensa corporativa, que comporte la reducción significativa del riesgo de la comisión de delitos. Esta ley introduce un riesgo de incumplimiento novedoso al que tienen que hacer frente las personas jurídicas, especialmente aquellas de una determinada dimensión.

La Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, tiene por objeto facilitar y estimular la financiación empresarial, especialmente de la pequeña y mediana empresa. Dicha ley abre nuevas posibilidades de estímulo del crédito bancario al conjunto del tejido empresarial, teniendo efectos positivos sobre las entidades bancarias, en concreto, sobre el GCC, y a medio y largo plazo sobre la tasa de morosidad aparente.

La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradores, supone un avance en la regulación del sector asegurador, y, en concreto para la oferta de seguros del GCC. Los cambios regulatorios acaecidos en la Unión Europea ha provocado la sustitución del texto refundido anteriormente vigente por esta nueva Ley que integra las disposiciones que continúan vigentes, el nuevo sistema de solvencia (Directiva Solvencia II) y otras medidas consideradas como necesarias como consecuencia de la evolución y los cambios acaecidos en el mercado asegurador.

La Autoridad Bancaria Europea (EBA) publicó el 15 de julio de 2015 sus Directrices sobre los requerimientos de supervisión y gobernanza proveedores y distribuidores de productos bancarios minoristas que entrarán en vigor en enero de 2017. Estas Directrices, que tienen su origen en la identificación de malas prácticas bancarias, tendrán importantes efectos sobre el diseño de productos y servicios bancarios (préstamos hipotecarios, préstamos personales, depósitos, cuentas de pago, servicios de pago y dinero electrónico), haciendo especial hincapié en la protección de los

consumidores bancarios. En concreto, las Directrices deberán ser tenidas en cuenta por toda la industria bancaria detallista, y, en nuestro caso, por el GCC. Estas Directrices proporcionan un marco para el diseño robusto y responsable de los productos y servicios bancarios, haciendo un especial hincapié en las funciones de control interno, la identificación del mercado objetivo, las pruebas de producto, la divulgación, las acciones correctivas y los canales de distribución.

La Ley 14/2015, de 21 de julio, del impuesto sobre las viviendas vacías, y de modificación de normas tributarias y de la Ley 3/2012, es una ley de carácter tributaria exclusivamente de aplicación en Cataluña. Dicha regulación crea un nuevo tributo autonómico de carácter extrafiscal, de naturaleza directa, que grava el incumplimiento de la función social de la propiedad de las viviendas por el hecho de permanecer desocupadas de forma permanente (sic). Las entidades bancarias cuentan con una importante bolsa de viviendas, por lo que se verán afectadas de forma significativa por este nuevo tributo.

Finalmente, cabe destacar la Ley 11/2015, de 2 de octubre, para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos. Dicha ley tiene por objeto establecer un nuevo modelo de cobro de comisiones para la retirada de efectivo en los cajeros automáticos, limitando la posibilidad de repercutir sobre el usuario una doble comisión: por el emisor de la tarjeta y por la entidad propietaria del cajero. A partir de esta regulación la entidad propietaria del cajero no podrá exigir comisión alguna al usuario del servicio, ni repercutirle gasto, pero sí podrá exigirla a la entidad emisora de la tarjeta. Además, cuando el usuario haga retirada de efectivo a débito, las entidades emisoras de la tarjeta únicamente podrán repercutir a su cliente, total o parcialmente, la comisión satisfecha a la entidad propietaria del cajero, con lo que se limita el importe que se puede repercutir al usuario del servicio (sic). Las entidades, con esta regulación, verán limitadas las posibilidades de compensar vía comisiones los estrechos márgenes de intermediación; por lo que muchas de ellas se verán obligadas a establecer acuerdos para este tipo de servicios.

Aparte de las disposiciones regulatorias y legales, es preciso destacar, especialmente por su impacto en la actividad del GCC, la evolución del tratamiento judicial de las cláusulas suelo. Tras la sentencia de 9 de mayo de 2013 del Tribunal Supremo, que establece la no retroactividad de la eliminación de las cláusulas suelo para las tres entidades condenadas, entre ellas Cajamar, el Grupo suprimió las cláusulas suelo para particulares (personas físicas). No obstante, en 2015 vuelven a aparecer corrientes de opinión e iniciativas gubernamentales que pretenden retomar la propuesta de retroactividad. En concreto, en el mes de octubre, la Comisión Europea, a través de un informe no vinculante, insta al Tribunal de Justicia de la Unión Europea a aplicar la retroactividad sobre todo el importe abonado por los afectados antes de la citada sentencia del Tribunal Supremo.

Anexo V - Informe de verificación PwC



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

A la Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el "Anexo I – Índice de contenido GRI" del Informe Integrado 2015 (en adelante, "los indicadores de RC") del Grupo Cooperativo Cajamar correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, preparados conforme a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4) y en el Suplemento Sectorial de Financial Services.

Responsabilidad de la Dirección

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

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

Nuestra Responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de las diversas áreas del Grupo Cooperativo Cajamar involucradas en la elaboración del Informe Integrado.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RC.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.com/es

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 6.054, sección 3ª
Inscrita en el R.D.A.C. con el número 90242 - CIF: B-79 691290



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

Nuestra Independencia y Control de Calidad

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

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

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RC del Grupo Cooperativo Cajamar correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, 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.

Uso y Distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

19 de Mayo de 2016

2

Banco de Crédito Cooperativo-Grupo Cajamar
 Área de Responsabilidad Social Corporativa y Calidad Global
 Paseo de la Castellana, 87 28046 Madrid rsc@grupocooperativocajamar.es