



INFORME INTEGRADO **2017**

Índice

Presentación	
Sobre la naturaleza de este informe	3
Carta del Presidente	
Posicionamiento de la entidad	4
1. El Grupo Cooperativo Cajamar	
Descripción y estructura	6
2. Gobierno Corporativo	
Órganos y mecanismos de gobierno corporativo	10
3. Modelo de Negocio	
Gestión de capitales; grupos de interés; análisis de materialidad; mapa de riesgos	14
4. Estrategia	
Análisis y plan estratégicos	24
5. Desempeño	
Dimensión económica	
Transparencia, buen gobierno corporativo; cumplimiento y control; situación económica-financiera; gestión global del riesgo; protección, seguridad, calidad de servicio, gestión global proveedores	29
Dimensión social	
Contribución al desarrollo económico y el progreso social; gestión de las personas; acción social y cultural; ODS	53
Dimensión ambiental	
Compromiso con el medioambiente; apoyo a la innovación e investigación; transferencia de conocimiento	74
6. Perspectivas de futuro del Grupo Cooperativo Cajamar	
Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	87
7. Contenidos del Informe	
Tablas indexadas de vinculación GRI, IIRC y Pacto Mundial	89
Anexo I - Índice de contenido GRI	93
Anexo II - Análisis del entorno	103
Anexo III - Riesgos materiales, definiciones y propensión al riesgo	113
Anexo IV - Perfil de la plantilla	115
Anexo V - Relaciones sindicales	121
Anexo VI - Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio	122
Anexo VII - Informe de verificación externo independiente de PwC	123

Presentación

El Grupo Cooperativo Cajamar publica su tercer **Informe integrado** correspondiente al ejercicio 2017 siguiendo las mismas pautas generales de los dos años anteriores (2015 y 2016). Este informe, se ha realizado bajo los criterios establecidos por el International Integrated Reporting Council (IIRC), por la Global Reporting Initiative (GRI Standards, GSSB) y por los principios del estándar AA1000 (AccountAbility Principles AA1000APS).

El alcance del presente informe se circunscribe a las entidades de crédito del Grupo Cooperativo Cajamar de forma consolidada, complementando la información no financiera contenida en el *Informe de gestión* de la entidad. Además, recoge la información financiera y no financiera (socio-ambiental) desde una perspectiva de largo plazo, diseñada para ayudar a los grupos de interés a entender todos los componentes del valor empresarial generado y la forma en la que aquel 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, como a otras direcciones, proporcionando información complementaria a los temas tratados en el texto.

3

El Banco de Crédito Social Cooperativo, en adelante BCC, como entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, ha sometido a verificación por parte de una compañía externa independiente los contenidos aquí recogidos, adjuntando su informe de verificación. Asimismo, este *Informe integrado* ha sido sometido a la aprobación previa del Consejo de Administración del BCC.



Carta del Presidente

El año 2017 no ha sido menos complejo que los últimos años. Nos encontramos ante un mundo global caracterizado por unos niveles de incertidumbre crecientes y, en consecuencia, por un mayor riesgo que debe ser gestionado con acierto por gobiernos e instituciones públicas y privadas. Concretamente, nos enfrentamos a riesgos globales inéditos, como el cambio climático y el proceso de transición hacia una economía baja en carbono, a los que las sociedades en general, y las entidades financieras en particular, deben dar respuesta con una sólida convicción que necesariamente debe emanar de nuestra responsabilidad. Además, debemos ser conscientes de que dichos riesgos se han de abordar con nuevas bases metodológicas y regulatorias, así como con nuevos o adaptados elementos conceptuales y cognitivos.

De hecho, los riesgos económico-financieros, sociales y ambientales ya no se pueden abordar de forma individualizada, puesto que las sinergias y los efectos entre ellos son cada vez más complejos y deben verse reflejados asimismo tanto en su gestión como en su reporte. Y en este sentido, el *Informe integrado* que aquí presentamos, correspondiente al año 2017, pretende dar respuesta a este nuevo esquema de reporte de la información financiera y no financiera, especialmente cuando ya se ha producido la trasposición a nuestro ordenamiento jurídico de la directiva sobre información no financiera; del mismo modo, pretende revalidar nuestro compromiso adquirido hace algo más de una década con los diez principios del Pacto Mundial (Global Compact).

Este entorno cambiante e incierto debe ser contrarrestado con elementos estabilizadores y con una planificación concebida cada vez más a largo plazo.



Luis Rodríguez González

De hecho, la incorporación del concepto de sostenibilidad obliga necesariamente a tomar decisiones identificando tendencias e inercias que expliquen los cambios políticos, sociales, tecnológicos o ambientales a los que nos enfrentamos y a los que hemos de dar respuesta de forma responsable. Solo la gestión efectiva, eficiente, equilibrada y global del riesgo permitirá traducir los cambios (riesgos) a los que necesariamente nos enfrentamos en elementos de estabilidad y confianza (oportunidades). Y ello implica una relación mucho más estable y a largo plazo con nuestros grupos de interés; una relación más equilibrada y transparente, sustentada en un relato ético innovador y motivador que dé cuenta del cambio, al tiempo que igualmente nos proporcione un horizonte *aspiracional* de referencia en el que, respetando la diversidad, compartamos todos las mismas reglas del juego. Y en esta línea, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda de la Sostenibilidad deben ser nuestro horizonte común para los próximos años, alineados siempre con los principios y valores éticos que derivan de nuestra naturaleza social de base cooperativa, de nuestra misión y visión, de nuestro sistema ético de gestión, y de nuestro convencimiento relacionado con la promoción de la economía social como modelo socioeconómico que tiene como objetivo poner los recursos económicos y financieros al servicio de las personas y de las buenas ideas.

Las entidades bancarias tienen el reto de seguir ajustando sus modelos de gestión a los nuevos requerimientos y funciones de la intermediación financiera, así como a las actuales fórmulas de *hibridación* entre las nuevas tecnologías y la economía financiera. En este sentido, debemos apostar por un modelo de negocio sostenible en sus tres dimensiones esenciales: en la económico-financiera, en la social y en la ambiental: desarrollando buenas prá-



ticas de gobernanza, manteniendo los adecuados recursos de capital para hacer frente a las nuevas exigencias regulatorias, creando nuevas formas de finanzas inclusivas y de protección al cliente (MIFID II), y avanzando en nuestro compromiso inequívoco con el entorno facilitando la creación de valor compartido, el beneficio mutuo y el desarrollo territorial.

De otra parte, la problemática sobre el cambio climático y el Acuerdo de París están forzando a los gobiernos a poner el foco cada vez más en las finanzas para abordar los grandes retos ambientales a los que hemos de enfrentarnos en las próximas décadas. No hay que olvidar que la transición hacia una economía baja en carbono va a precisar de importantes recursos financieros que permitan la consecución de sus objetivos. En esta línea, 2017 ha sido un año muy fructífero para la Unión Europea en el ámbito de las finanzas sostenibles. Los trabajos del High-Level Expert Group on Sustainable Finance, promovidos por la Comisión, así como los del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) van a permitir fijar una estrategia europea relativa a las finanzas sostenibles en la que va a verse implicado el conjunto del sector bancario. En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar ha participado muy activamente, a través de la Asociación Española de Banca (AEB) y de la European Association of Co-operative Banks (EACB), aportando propuestas para la reflexión relacionadas con el nuevo escenario regulatorio que se abre para el sector financiero.

Es por ello que, desde la singularidad de nuestro modelo de banca cooperativa, nos vemos obligados a seguir mirando atentamente a nuestro entorno, manteniendo un diálogo abierto, leal y constructivo con los grupos de interés, e identificando las claves del cambio para seguir aportando soluciones financieras adecuadas a las nuevas necesidades y demandas de nuestros accionistas, socios coope-

rativos y clientes, poniendo en valor nuestro capital cooperativo, y reactualizando nuestros compromisos éticos y sociales en beneficio del conjunto de la sociedad a través de nuestro decidido apoyo a la economía social, a la economía productiva, al sector agroalimentario y al desarrollo local cooperativo.

En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con los recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos necesarios para afrontar los retos y oportunidades asociados a una economía digital y baja en carbono que abre una nueva forma de escalabilidad y, en consecuencia, nuevas oportunidades para aquellas organizaciones que pretenden diferenciarse. Y todo ello siempre poniendo la tecnología y los recursos al servicio de las personas, y teniendo presentes las nuevas restricciones ambientales.

Precisamente, en el presente informe recogemos de forma integrada la información financiera y no financiera del Grupo Cooperativo Cajamar relativa al año 2017, identificando los asuntos relevantes para nuestro negocio y las expectativas de nuestros grupos de interés, definiendo nuestro mapa de riesgos y describiendo los desempeños económico-financiero, social y ambiental, así como el impacto de nuestra actividad sobre la sociedad. Todo ello, de forma conjunta, es el resultado del esfuerzo colectivo de miles de profesionales que trabajan en las veinte entidades de nuestro Grupo, así como del respaldo inequívoco de nuestros accionistas, socios y clientes, que tienen depositada su confianza en un modelo bancario de base cooperativa y orientado al desarrollo económico de los territorios sobre los que proyectamos nuestra actuación. Vaya para todos ellos mi más profundo y sincero agradecimiento.

Luis Rodríguez González

Presidente

BCC-Grupo Cooperativo Cajamar

1. El Grupo Cooperativo Cajamar



- Cuentas anuales consolidadas

El Grupo Cooperativo Cajamar aglutina a un grupo de entidades de base cooperativa orientadas al desarrollo local sostenible, la economía social y al apoyo a los sistemas productivos locales. En su conjunto, el modelo de negocio del Grupo se orienta a la provisión de una amplia gama de productos y servicios financieros minoristas a sus socios y clientes, con especial hincapié, por un lado, a los emprendedores, autónomos y a la micro y pequeña y mediana empresa, y, por otro, a las familias y en general a los particulares. Desde el punto de vista sectorial y estratégico, el Grupo cuenta con una especial presencia en el sector agro (sector agropecuario y rama de la agroindustria).

El Grupo Cooperativo Cajamar, formado por 19 cooperativas de crédito y una entidad de cabecera,

desarrolla su actividad financiera a escala nacional a través de 1.135 puntos de atención (998 oficinas, 59 corresponsalías y 78 agentes financieros) y 5.682 empleados a finales de 2017 radicados en 43 provincias. El despliegue territorial, fundamental para el modelo de negocio bancario del Grupo, se realiza tanto en hábitat urbanos como en hábitat rurales o *híbridos* (agroindustriales), teniendo muy presente la vertebración económica, social, territorial y ambiental de los sistemas productivos locales de base agropecuaria y sus relaciones, tanto funcionales como territoriales, con la agroindustria y sus cadenas productivas.

El Grupo Cooperativo Cajamar, por su dimensión y volumen de activos, es el primer grupo financiero cooperativo de España, y una de las entidades de



BCC
CAJAMAR CAJA RURAL
CAIXA RURAL TORRENT
CAIXA RUARAL VILA-REAL
CAIXALTEA
CAIXA RURAL BURRIANA
CAIXA RURAL NULES
CAIXACALLOSA
CAIXAPETRER
CIXA RURAL ALQUERIES

CAIXA SANT VICENT
CAIXA RURAL DE CHESTE
CAIXA RURAL D'ALGINET
CAIXA RURAL DE VILLAR
CAIXATURIS
CAIX RURAL VILABELLA
CAIXA ALBALAT
CAIXA RURAL ALMENARA
CAIXA RURAL VILAFAMÉS
CAIXA XILSES



referencia en el ámbito del crédito cooperativo en el sur de Europa. El Grupo Cooperativo Cajamar está integrado activamente en la European Association of Co-operative Banks, una asociación sin ánimo de lucro que tiene entre sus finalidades la promoción y defensa de la singularidad cooperativa a través de la canalización de los intereses de sus miembros y de la difusión de buenas prácticas de sus asociados en materia de gobierno cooperativo, inversión socialmente responsable y acción social. A su vez, el Grupo Cooperativo Cajamar es una de las 120 entidades bancarias europeas consideradas como significativas y que son supervisadas por el Mecanismo Único de Supervisión (MUS).

1.1 Banco de Crédito Social Cooperativo

La entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar es el Banco de Crédito Social Cooperativo, SA, con sede en Madrid, y que se constituyó en 2014 por un total de 32 entidades (19 cajas rurales del Grupo y otras 13 cajas

rurales no integradas orgánicamente en el mismo), siendo la cooperativa de crédito Cajamar Caja Rural su principal accionista.

El Banco de Crédito Cooperativo actúa como entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar y ostenta la dirección del mismo, y es responsable de vigilar la solvencia y la liquidez del mismo y del conjunto de sus entidades, definiendo su funcionamiento, su planificación comercial, sus procedimientos y controles relacionados con la gestión del riesgo, su gestión de tesorería, su gestión presupuestaria, así como la emisión de instrumentos financieros.

Para ello, el BCC elabora y presenta las cuentas anuales consolidadas para el perímetro del Grupo, y asume los deberes que se derivan de las relaciones con los organismos supervisores y los mercados. Asimismo, vela por el cumplimiento y la mejora de los estándares de gobierno corporativo del Grupo Cooperativo Cajamar adecuándolos a las mejores prácticas de la industria y a las expectativas de sus grupos de interés.



1.2 Cultura corporativa: principios cooperativos y gestión ética



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

La crisis económico-financiera ha provocado en España una reconversión bancaria sin precedentes en términos de alcance y profundidad. En consecuencia, el mapa competitivo ha experimentado importantes transformaciones que han desembocado en una pérdida de diversidad bancaria, en una clara tendencia homogeneizadora en el conjunto del sector, y como resultado, en la pérdida de diferenciación por parte de las entidades que operan en España. Las causas más importantes que han motivado esta situación, sin ánimo de ser exhaustivos, se podrían sintetizar en las siguientes: pérdida de referencia territorial de muchas entidades, presión regulatoria, protocolos de adhesión, transformación digital, menor relevancia de la acción social, y, finalmente, deterioro de la cultura empresarial (procesos de concentración empresarial y crisis identitaria).

Ante este fenómeno, por un lado el sector se ve abocado a establecer estrategias de cooperación para abordar los nuevos retos que se avecinan, especialmente los grandes retos tecnológicos por su capacidad de moldear comportamientos y conductas sociales; pero, por otro lado, las entidades han de buscar nuevas ventajas competitivas y nuevos atributos diferenciadores, compatibles con su historia, tamaño, misión y vocación, que les permitan identificar su espacio comercial. Y en este proceso de diferenciación, la cultura empresarial juega un papel capital.

Los principales elementos de la cultura corporativa del Grupo Cajamar, y, por extensión, de su licencia social para operar, son:

- Apoyo al cooperativismo
- Apoyo al sector primario como eje transversal para la sostenibilidad
- Apoyo a la innovación agroalimentaria
- Apoyo a la economía social y solidaria
- Apoyo al desarrollo local sostenible
- Apoyo a la economía real y productiva con base en las personas
- Apoyo a los sistemas productivos local
- Apoyo al desarrollo territorial sostenible
- Crecimiento con el entorno (creación de valor compartido)

El Grupo Cooperativo Cajamar, debido a su naturaleza y a su misión, ha ido definiendo su cultura corporativa buscando siempre un equilibrio entre los procesos de *homogeneización/globalización* y los procesos de *diferenciación/localización*. Los primeros permiten compartir estándares que promueven la comparabilidad con otras entidades y organizaciones, el acceso a los mercados de capitales y a la financiación mayorista, así como el diseño de productos y servicios adecuados a las necesidades de sus socios y clientes. Por su parte, los segundos permiten fijar el capital financiero al territorio a través de proyectos basados en la economía real y productiva, en la economía social y cooperativa, en los sistemas productivos locales y en el desarrollo local sostenible. Precisamente todos estos ámbitos están relacionados con el

concepto de cercanía, consustancial al modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar y al diálogo (ética dialógica) con sus grupos de interés o partes interesadas.

Este equilibrio es el elemento que más contribuye en nuestros días a la diferenciación del Grupo en un momento, como decimos, de pérdida de diversidad en el ámbito de la actividad bancaria. El concepto de cercanía es capital en la búsqueda de este equilibrio. Más allá de una seña de identidad corporativa, o de un concepto meramente espacial, es un elemento transversal en el ámbito de la cultura corporativa, capaz de estimular las transformaciones organizacionales e institucionales necesarias para afrontar los nuevos retos y una nueva forma de entender la ética empresarial.

En línea con su cultura y ética empresarial, así como con su naturaleza social, el Grupo Cooperativo Cajamar se encuentra adherido a asociaciones empresariales que promueven la banca cooperativa a escala europea, como es el caso de la EACB; así como a organizaciones que promueven la ética empresarial, las buenas prácticas sociales y ambientales o la inversión socialmente responsable, como son, entre otros, los casos de Forética, Spainsif o la Asociación del Pacto Mundial.

La misión y visión del Grupo Cooperativo Cajamar responden a su historia y experiencia, a su realidad actual, a sus expectativas de futuro y a su modelo de negocio cooperativo, a la pluralidad de las entidades que lo conforman y a la diversidad de territorios en los que opera.

Misión

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

Visión

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

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 Grupo Cooperativo Cajamar, los diez Principios del Pacto Mundial con los que el Grupo está comprometido, así como los principios cooperativos de la Alianza Cooperativa Internacional, que son consustanciales al modelo cooperativo que sustenta su modelo de negocio.

El Sistema Ético de Gestión (SEG)

El Sistema Ético de Gestión es el conjunto de valores, principios y normas de naturaleza ético-social, coherentes entre sí, que rigen el comportamiento del Grupo Cooperativo Cajamar en todos y cada uno de sus ámbitos de actuación, propiciando y fortaleciendo el cumplimiento del ordenamiento jurídico, y la responsabilidad social corporativa.



2. Gobierno Corporativo



- [Estatutos Sociales del BCC](#)
- [Gobierno corporativo y política de remuneraciones](#)

El Grupo Cooperativo Cajamar concibe el gobierno corporativo como el conjunto de políticas, medidas e instrumentos, tanto internos (protección de los derechos de los socios, composición y funcionamiento del Consejo, información corporativa, etc.) como externos (comportamiento en los mercados de capitales, en el mercado de trabajo, etc.), que tienen 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. El gobierno corporativo es la garantía de un ordenado y ético comportamiento societario.

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.

Además de cumplir con los requerimientos derivados de la legislación aplicable en materia de gobierno corporativo y de la propia natura-

leza cooperativa del Grupo Cajamar, este tiene también en consideración la Guía de la EBA sobre Gobierno Interno (GL 44), de septiembre de 2011, las recomendaciones incluidas en el *Código de Bueno Gobierno de las Sociedades Cotizadas* de la CNMV, de febrero de 2015, los *Principios de Gobierno Corporativo* para Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, de julio de 2015, así como las mejores prácticas en este ámbito.

2.1 Normativa interna

10



- [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](#)

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con diversas políticas y códigos éticos que tienen por objeto regular el comportamiento de las personas que lo conforman, cumpliendo fielmente la legislación y desarrollando buenas prácticas bancarias. El *Código de Conducta* del Grupo Cooperativo Cajamar es el código ético interno más transversal con el que cuenta la entidad, regulando el comportamiento de los empleados, directivos y miembros de los órganos de gobierno, recogiendo una serie de normas, principios éticos y valores de obligado conocimiento y cumplimiento. La última revisión del mismo se produjo en 2016.

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.

Para facilitar el cumplimiento del Código de Conducta, existe un canal confidencial interno de denuncias. Por su parte, los clientes y otros grupos de interés disponen de los canales habituales de atención al cliente.

Comité de Derechos Esenciales (CDE).

Con la promulgación del *Código de Conducta* en 2006, se creó el Comité de Derechos Esenciales (CDE). Se trata de un órgano que vela por la preservación de los derechos esenciales de los empleados de la entidad. El Grupo Cooperativo Cajamar entiende por derechos esenciales aquellos derechos inalienables de las personas que trabajan en la entidad y que constituyen el punto de partida para definir un marco de lealtad, respeto mutuo y buen clima laboral en el seno de la misma. El Comité de Derechos Esenciales actúa como canal de denuncias en materia de derechos esenciales. En el año 2017 no se ha identificado ningún caso de vulneración de derechos esenciales en el seno del Grupo.

Código de Buenas Prácticas Tributarias.

El BCC, y por extensión el Grupo Cooperativo Cajamar, está adherido de forma voluntaria al *Código de Buenas Prácticas Tributarias* propuesto por la Agencia Tributaria. El informe anual de gobierno

corporativo de Cajamar refleja el efectivo cumplimiento de dicho código. 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 antes de formular las cuentas anuales y presentar la declaración del Impuesto de Sociedades.

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 con la *Política anticorrupción* del Grupo, en la que se establece el compromiso del mismo de mantener una posición de tolerancia cero frente a la corrupción en todas sus formas. El Grupo Cooperativo Cajamar no mantiene operaciones de financiación o afianzamiento en condiciones especiales a las de mercado con partidos políticos. En el año 2017 no se han detectado indicios de corrupción en la organización.

Conflictos de interés.

De acuerdo con las exigencias sociales y normativas en este ámbito, el Consejo de Administración de BCC aprobó en 2016 una *Política General de Conflictos de Interés* de alcance global para recoger además de los conflictos que puedan surgir con los miembros de los órganos de administración y los clientes, los que pueden derivarse de las relaciones del Grupo con compañías de auditoría o consultoría, sindicatos, partidos políticos, administraciones públicas, compañías filiales, empleados, suministradores, proveedores, accionistas, etc.

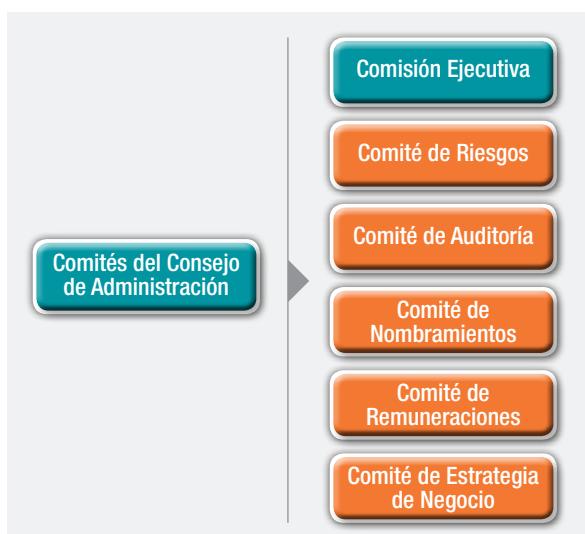


2.2 Órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo



- Gobierno corporativo y política de remuneraciones**

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



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

Política de remuneraciones

La sociedad en su conjunto exige un comportamiento ético y responsable que, en el caso del Grupo Cooperativo Cajamar, 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 por el Comité de Remuneraciones, que, a su vez, está presidido por un consejero independiente.

Remuneración agregada de los consejeros del BCC en 2017 (miles de euros)

Honorarios	1.190
Retribución fija	887
Otras retribuciones	138
Seguridad Social	37
Primas de asistencia	298
Prestaciones post-empleo	569
Total	3.119

Desempeño

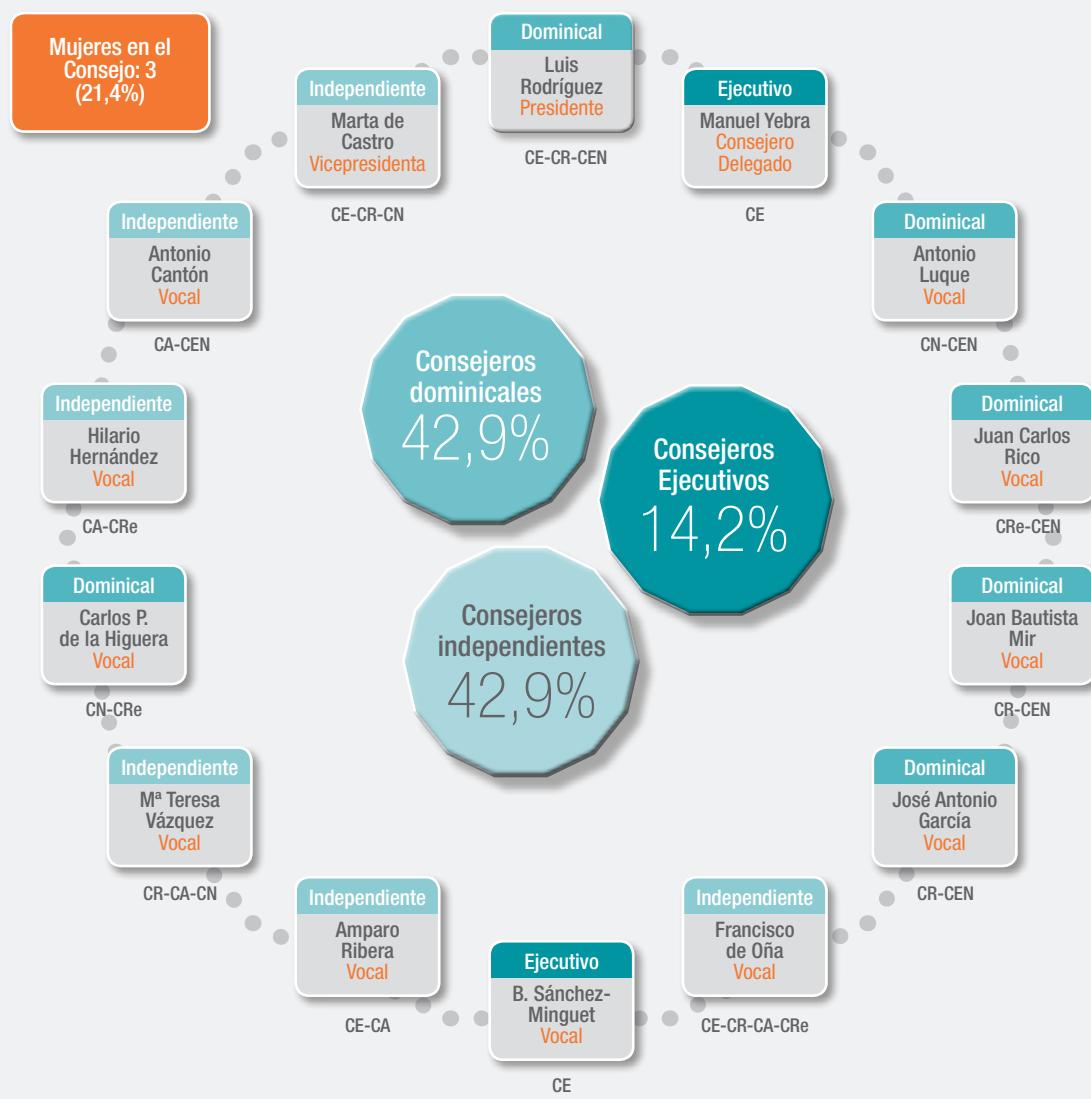
En relación con el desempeño de los consejeros, el Consejo de Administración de BCC aprobó un *Procedimiento para la Medición de la Dedicación y Desempeño de los Consejeros*, así como un procedimiento para evaluar anualmente la calidad y eficacia de su funcionamiento al objeto de corregir las deficiencias detectadas.



CLÚSTER TRANSPARENCIA,
BUEN GOBIERNO E INTEGRIDAD

El Grupo Cooperativo Cajamar forma parte del Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad constituido por Forética. El Clúster tiene como principal objetivo trasladar al contexto español las principales tendencias y conversaciones a nivel mundial en materia de transparencia y buen gobierno desde la perspectiva empresarial.

Consejo de Administración del BCC



CE=Comisión Ejecutiva; CR=Comité de Riesgos; CA=Comité de Auditoría; CN=Comité de Nombramientos;
CRE=Comité de Remuneraciones; CEN=Comité de Estrategia de Negocio

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

Órgano de Gobierno	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Consejo de Administración	0	0,0%	0	0,0%	3	21,4%	2	14,3%	8	57,1%	1	7,2%	11	78,6%	3	21,4%
Comité de Dirección	0	0,0%	1	5,5,0%	16	89,0%	1	5,5%	0	0,0%	0	0,0%	16	88,9%	2	11,1%
Total	0	0,0%	1	3,1%	19	59,4%	3	9,4%	8	25,0%	1	3,1%	27	84,4%	5	15,6%



3. Modelo de negocio

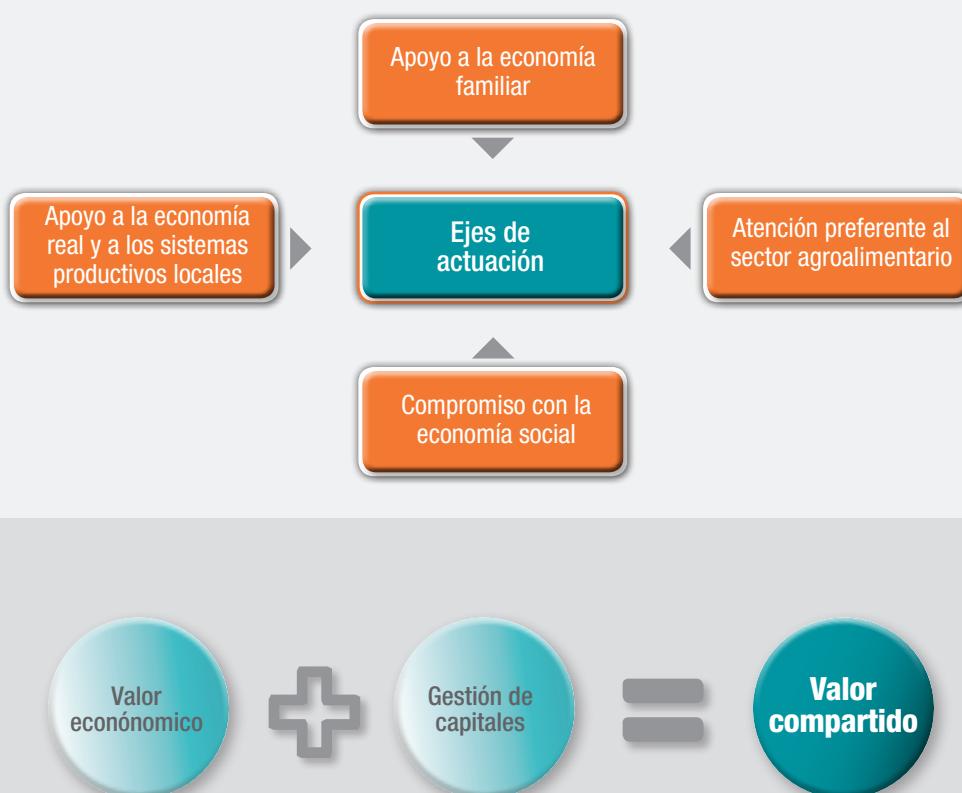
El modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar se caracteriza por su naturaleza cooperativa y por su amplia base social y societaria. Basado en los principios de la economía social, hace que sus beneficios o excedentes no sean un fin en sí mismos, sino un medio para la promoción del desarrollo económico y el progreso social, así como para la promoción y el fomento del cooperativismo.

La creación de valor compartido parte del hecho de que no solo es deseable que los resultados para el Grupo Cooperativo Cajamar se correspondan con los beneficios para el conjunto de la co-

munidad, sino que es necesario que se dé dicha compatibilidad para definir un modelo de negocio sostenible y viable a largo plazo, adelantándose a las comunidades, generando confianza y creciendo con el entorno.

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 a través de la gestión de cada uno de estos capitales podrá interpretarse el impacto completo que este genera.

14



3.1 Cálculo del valor económico, generado, distribuido y retenido

Para una entidad de base cooperativa, especialmente comprometida con el entorno, es tan importante la generación de valor económico como su forma de distribución. Los gastos de personal

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

Cálculo del Valor Económico generado, distribuido y retenido (1)	Año 2016	Año 2017
Valor económico generado		
Margen bruto	1.013.368	977.557
Resultado baja de activos	6.630	(23.520)
Ganancias activos no corrientes	(3.329)	(6.086)
Total Valor económico generado	1.016.669	947.951
Valor económico distribuido		
Empleados: Gasto personal	350.625	340.980
Proveedores: Gastos generales de administración	203.830	197.437
Administraciones Públicas: Impuestos de sociedades y tributos	(14.132)	17.750
Cooperativistas: Intereses de aportaciones al capital	35.090	17.779
Comunidad (sin Fundaciones)	0	0
Total Valor económico distribuido	575.412	573.946
Valor económico distribuido total		
Compromiso con la sociedad (Fundaciones)	4.913	3.043
Total Valor económico distribuido total	580.325	576.989
Valor económico retenido (VEG-VED)	436.343	370.962

Cálculo del Valor Económico Añadido (EVA) (1) Detalle por grupos de interés	Año 2016	Año 2017
Accionistas (en caso de que aplique)		
Intereses de aportaciones al capital	35.090	17.779
Empleados		
Gastos de personal	350.625	340.980
Clientes		
Intereses y cargas asimiladas (2)	154.317	122.723
Proveedores		
Otros gastos generales de administración (3)	203.830	197.437
Sociedad		
Impuesto sobre beneficios	(14.132)	17.750
Recursos destinados por el Grupo	-	-
Recursos destinados por la Fundación	4.913	3.043
Total Valor Económico Añadido (EVA)	734.643	699.712

(1) Calculo según modelo SPI de GRI.

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

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

Alcance: Grupo Cooperativo Cajamar y sus fundaciones



3.2 Gestión de capitales, clasificación adaptada al Grupo

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

16

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

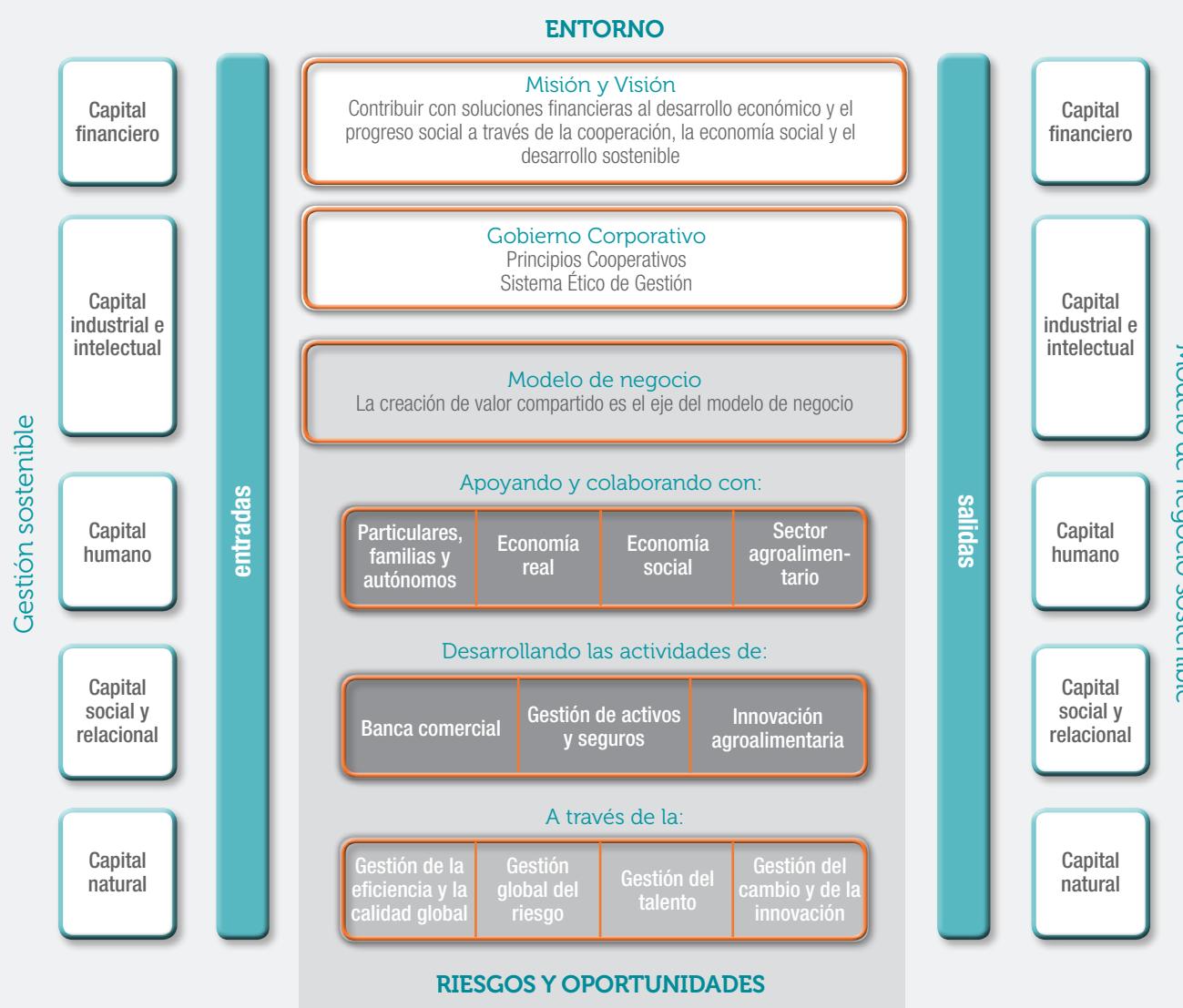


3.3 Modelo de negocio conforme a International Integrated Reporting Council (IIRC)

El modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar concibe a cada uno de sus elementos en términos de sostenibilidad. Para el Grupo Cooperativo Cajamar la gestión sostenible de los diferentes tipos de capitales es fundamental para hacer frente a un entorno cada vez más complejo e incierto que presenta nuevas oportunidades y desafíos. La generación

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

Dicho proceso de transformación se basa fundamentalmente en el desarrollo tanto de su actividad de banca y seguros orientada al segmento minorista, como en el proceso de innovación agroalimentaria que desarrolla a través de sus centros de experimentación.



3.4 Mapa de riesgos y marco de propensión al riesgo

La gestión del riesgo es inherente a la actividad bancaria, de ahí que resulte fundamental la identificación de los riesgos a los que han de hacer frente las entidades financieras y abordarlos desde un enfoque global. El Grupo Cooperativo Cajamar tiene una vocación clara hacia la banca minorista, con una actividad financiera muy ligada al territorio a través del apoyo a las familias y el fomento de la economía social y el desarrollo local sostenible. Por este motivo es importante destacar que, aparte de los riesgos y oportunidades que presenta el entorno, hay que tener en consideración los riesgos directamente relacionados con la naturaleza de su actividad.

Ante esta premisa, y debido a su actividad principal, podemos decir que el mayor riesgo al que está expuesto el Grupo Cooperativo Cajamar es el riesgo de crédito, que debe ser mitigado mediante la apli-

cación de criterios de diversificación, calidad crediticia, toma de garantías, anticipación en el seguimiento, y gestión resolutiva y eficaz en el recobro. Además, con el objetivo fundamental de atender las necesidades de financiación de la actividad principal, y para rentabilizar los excedentes de liquidez, el Grupo Cooperativo Cajamar participa en los mercados financieros mayoristas, si bien la apelación a estos mercados para financiar la actividad minorista debe mantenerse dentro de unos límites prudentes. Por su parte, la inversión en activos financieros con riesgo de mercado, con el objeto de complementar y diversificar la cuenta de resultados, debe ser moderada, más allá de aquellas inversiones necesarias para el cumplimiento de exigencias regulatorias.

No obstante, la actividad inherente a toda entidad de crédito da lugar a una exposición a otros tipos de riesgos: como el de liquidez, el de tipos de interés, el operacional, el reputacional o el de negocio, debiendo mantenerse en relación a todos ellos una política de baja exposición.

DECLARACIÓN GENERAL DE PROPENSIÓN AL RIESGO DEL GRUPO

En aplicación de su estrategia, el Grupo mantiene una actividad tradicional de reducido riesgo, consistente fundamentalmente en la captación de depósitos de su clientela y la inversión en su cartera de préstamos, atendiendo de forma preferente a particulares, autónomos y micro, pequeñas y medianas empresas, con prioridad a las del sector agro extendido (entendido como toda la cadena de valor agro) y la economía social. Por ello, el mayor riesgo al que está expuesto es el riesgo de crédito, que debe quedar mitigado mediante la aplicación de criterios de diversificación, calidad crediticia y toma de garantías en la admisión; anticipación en el seguimiento; y gestión resolutiva y eficacia económica en la recuperación. Con el objetivo fundamental de atender las necesidades de financiación de la actividad principal y para rentabilizar los excesos de liquidez, el Grupo participa en los mercados financieros mayoristas, si bien la apelación a estos mercados para financiar la actividad minorista debe mantenerse dentro de límites prudentes. La inversión en activos financieros con riesgo de mercado, con el objeto de complementar y diversificar la cuenta de resultados, debe ser moderada, más allá de aquellas inversiones necesarias para el cumplimiento de exigencias regulatorias. La propia actividad de toda entidad de crédito da lugar a una exposición a otros riesgos, como los de liquidez, interés, operacional, reputacional, o de negocio, debiendo mantenerse en relación a todos estos riesgos una política de baja exposición al riesgo.

Factores de riesgo

Riesgos relevantes que podrían afectar a la situación del Grupo

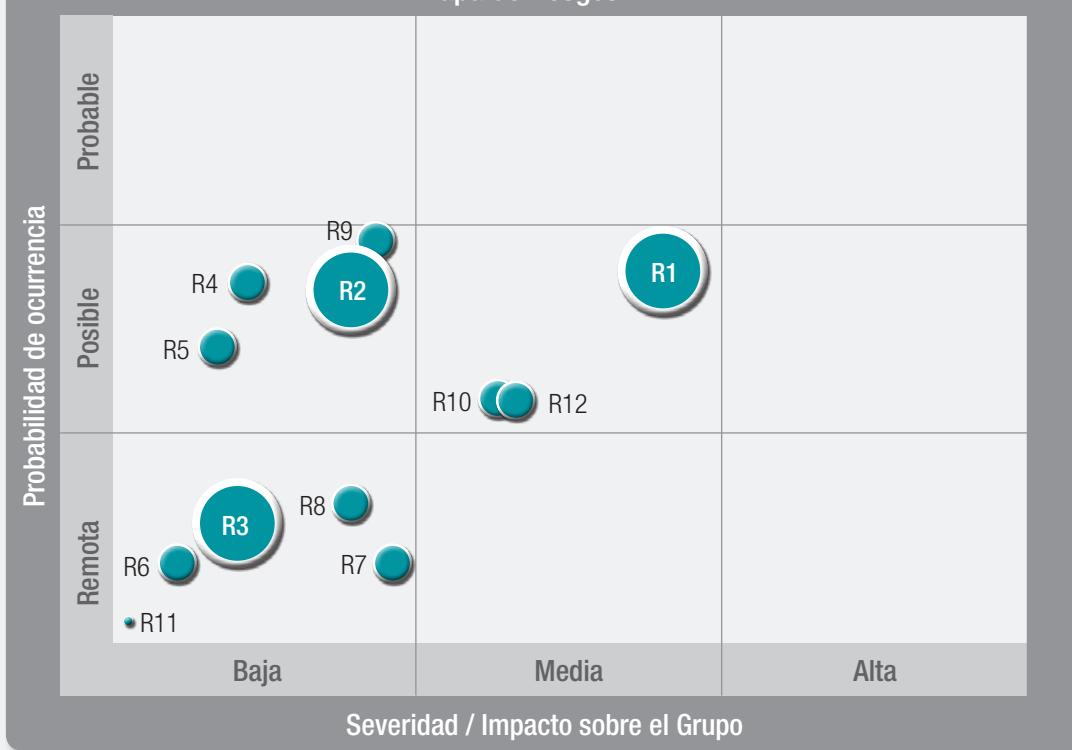
R1	Riesgo de crédito	R7	Riesgo de concentración
R2	Riesgo de negocio	R8	Riesgo de interés
R3	Riesgo de liquidez y financiación	R9	Riesgo reputacional
R4	Riesgo inmobiliario	R10	Riesgo operacional
R5	Riesgo de mercado	R11	Riesgo de tipo de cambio
R6	Riesgo soberano y macroeconómico	R12	Riesgo tecnológico

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

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

19

Mapa de riesgos



3.5 Participación de los grupos de interés

El Grupo Cooperativo Cajamar ha continuado durante 2017 su estrategia de mantener un diálogo permanente, constructivo y proactivo con los grupos de interés a través de diversos canales de escucha e instrumentos eficaces de interacción. El objetivo fundamental que se persigue de forma

sistemática no es sino la identificación de sus expectativas y de su evolución en el tiempo ante los cambios regulatorios, tecnológicos y sociales. Un diálogo constante con los grupos de interés reválida el concepto de valor compartido en el que se basa el modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar, que, a su vez, sienta sus bases en un esquema de crecimiento responsable y sostenible con el entorno (creación de valor compartido).

El Grupo Cooperativo Cajamar entiende por grupos de interés todas aquellos agentes, instituciones o grupos de personas, organizados o no, que interactúan con la entidad en el desempeño de su negocio, entendido este en su sentido más amplio

20



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.

	Accionistas e inversores	Socios Cooperativos	Empleados y sindicatos	Clientes	Proveedores	Organismos reguladores	Analistas y ag. de rating	Medios de comunicación	Sociedad
CANALES GENERALES									
Cuentas anuales	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Página web corporativa	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Blog y microsites	●	●	●	●	●	●	●	●	●
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		●	●	●					
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	●	●	●	●	●			●	●



3.6 Expectativas de los grupos de interés

Las expectativas identificadas en los años anteriores se han mantenido en 2017, si bien los niveles de intensidad de la mismas han experimentado

algunas modificaciones sustanciales como consecuencia de la evolución del entorno en sus distintos ámbitos.

	Expectativas	Grupos de interés	Cobertura	Nivel	
				2016	2017
Económica	E.1 Transparencia, buen gobierno corporativo, cumplimiento y control.	Todos	Mixta	●	●
	E.2 Fortalecer el modelo de negocio y la situación económica-financiera.	Regulador, Accionistas, Socios cooperativistas, Empleados, Sindicatos	Interna	●	●
	E.3 Gestión global del riesgo.	Regulador, Accionistas, Clientes	Interna	●	●
	E.4 Protección, seguridad, calidad de servicio, orientación y capacitación al cliente.	Regulador, Socios cooperativistas, Clientes	Mixta	●	●
	E.5 Gestión del cambio tecnológico	Regulador, Accionistas, Socios cooperativistas, Empleados, Clientes, Clientes sector agroalimentario	Mixta	●	●
	E.6 Gestión global proveedores.	Proveedores	Mixta	●	●
Social	S.1 Soluciones financieras orientadas al desarrollo económico y el progreso social.	Socios cooperativistas, Clientes, Sociedad	Mixta	●	●
	S.2 Soluciones financieras adaptadas 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.	Regulador, Cliente, Sociedad	Externa	●	●
	S.5 Acción social y cultural.	Empleados, Sociedad	Externa	●	●
Ambiental	S.6 Contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Sociedad	Externa	○	●
	A.1 Compromiso con el medioambiente.	Clients sector agroalimentario, Sociedad	Externa	●	●
	A.2 Soluciones financieras con impacto ambiental positivo.	Clients sector agroalimentario Sociedad	Externa	●	●
	A.3 Apoyo a la innovación e investigación.	Clients sector agroalimentario	Externa	●	●
	A.4 Transferencia del conocimiento.	Clients sector agroalimentario	Externa	●	●

- Nivel de las expectativas
- Alto
 - Medio
 - Bajo

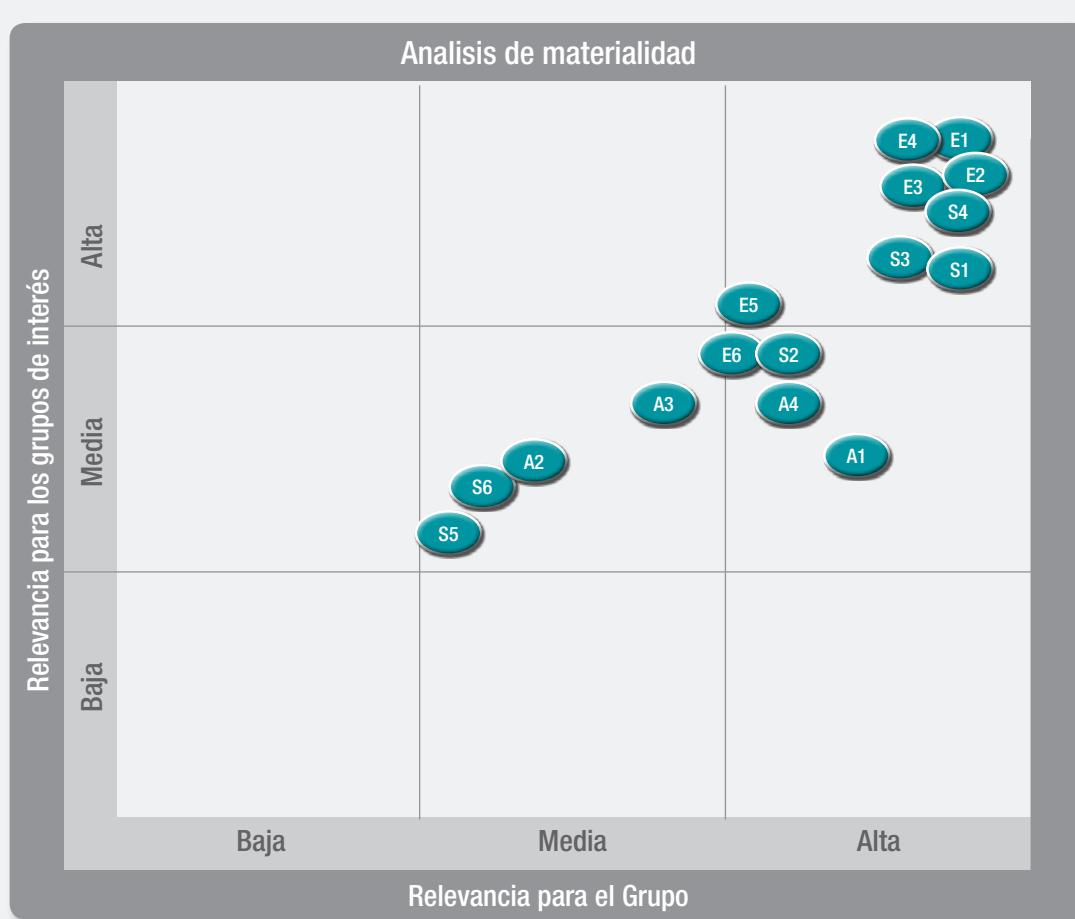


3.7 Análisis de materialidad

El análisis de materialidad realizado por el Grupo Cooperativo Cajamar pretende alinear los objetivos de su actividad con los de los distintos grupos de interés, especialmente los de carácter estratégico para el Grupo. La identificación de los aspectos relevantes que el Grupo gestiona con sus grupos de interés se ha realizado en base a un análisis de materialidad en el que se ha tenido en cuenta las directrices marcadas por la Global Reporting Initiative (GRI) y el International Reporting Council (IIRC). Dicho proceso identifica los asuntos relevantes y

sustantivos que han sido aprobados por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y es supervisado por el Consejo de Administración del BCC como entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar.

En 2017 se ha puesto en marcha una metodología de *contraste de materialidad* con el objetivo de validar los asuntos identificados y el nivel de intensidad a los que debe hacer frente el modelo de negocio del Grupo. Dicho *contraste de materialidad* dio lugar al nuevo mapa de materialidad en el que se ha desvelado el desempeño del Grupo a lo largo de 2017.



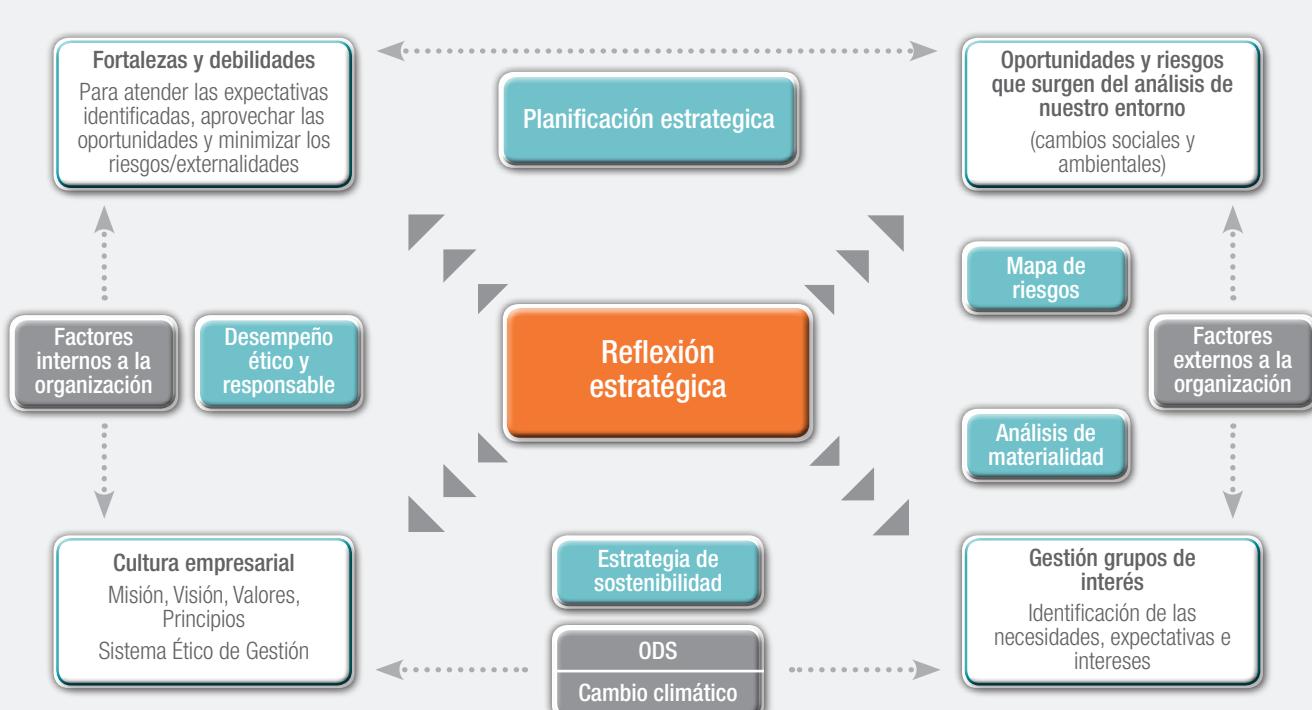
4. Estrategia

Para el Grupo Cooperativo Cajamar la estrategia define lo que queremos llegar a ser y cómo vamos a lograrlo, de acuerdo con nuestra misión, visión y valores. Es el punto de partida metodológico para integrar el objetivo de la sostenibilidad con el de creación de valor compartido.

En este sentido, cobra especial importancia la identificación de las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés, las oportunidades y riesgos que surgen del análisis de nuestro entorno socioeconómico, así como las fortalezas y debilidades que presenta la organización a la hora de atender dichas demandas y expectativas, aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos desde una visión a corto, medio y largo plazo. El

objetivo fundamental es la creación de valor compartido y la generación de un impacto positivo sobre la sociedad basado en los principios del desarrollo sostenible y en la capacidad de la actividad financiera para crear riqueza, generar empleo y fijar capital al territorio.

A estos objetivos estratégicos cabe añadir la propia naturaleza social del Grupo. La base cooperativa del Grupo, compartiendo todas las entidades que lo conforman los principios cooperativos y los planteamientos de la economía social, lleva implícito 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 Plan estratégico 2015-2017

A partir de este proceso de reflexión estratégica, se formulan planes trienales que recogen las prioridades del Grupo, y en el plan estratégico aprobado para el periodo 2015-2017 se contemplan 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 dife-

renciación que reseñen su singularidad y 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.

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.

Principales objetivos del Plan estratégico 2015-2017

Perspectiva	Financiera	Clientes	Interna	Aprendizaje y Crecimiento
Objetivos	Fortalecer el modelo de negocio	Diferenciar el modelo de negocio	Mejora de los procesos internos	Apoyo a la estrategia
Capitales relacionados	Financiero Humano Industrial Intelectual	Financiero Industrial Intelectual Humano Social y Relacional	Financiero Industrial Intelectual Humano	Intelectual Humano Social y Relacional Natural
Grupos de interés	Todos	Accionistas Socios Clientes Empleados	Riesgo de tipo de cambio	Empleados Regulador Clientes
Expectativas	E.1 - E.2 - E.3 – E5	E.1 - E.2 - E.4 S.1 - S.2 – S.4 S.5 – S.6 A.2 – A.3 – A.4	E.3 - E.4 – E.5 – E.6 A1	Todas
Riesgos relacionados	Todos	R9 – RE.2 - RE.1 - RE.5	RE. 1 - RE.2- R9 – R10	RE.1 - RE.2

Más allá del desarrollo de estas ventajas competitivas, el plan estratégico también persigue potenciar el compromiso del Grupo Cooperativo Cajamar con los valores y principios cooperativos, y poner de relieve su vocación de servicio y atención a las personas. Y todo ello, 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 su actividad, que está comprometida con valores fundamentales como la honradez, la equidad y el sentido de la responsabilidad.

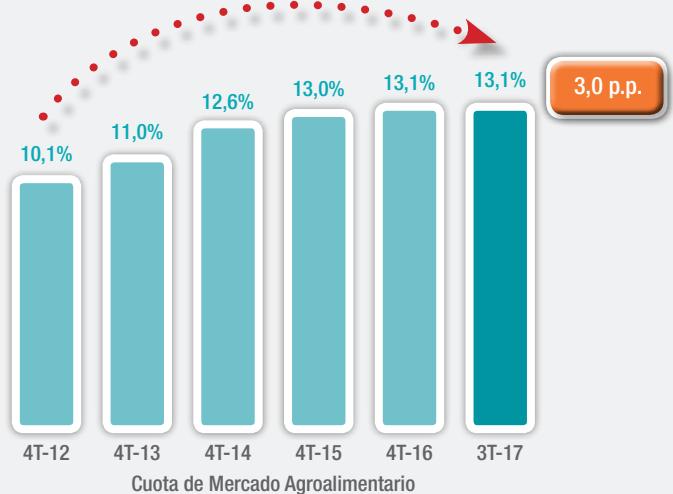
Principales iniciativas del Plan estratégico 2015-2017

Fortalecer el modelo de negocio	Diferenciar el modelo de negocio	Mejora de los procesos internos	Apoyo a la estrategia
Optimización gastos explotación con el fin de mejorar la eficiencia	Propuestas de valor para los segmentos estratégicos	Optimización de procesos mejorando la eficiencia y velando por la calidad global	Revisión del modelo de formación y crecimiento organizacional
Revisión del modelo de distribución para encontrar economías de escala y aprovechar nuevos canales	Mejora de la experiencia del cliente	Fortalecer la gestión global del riesgo	Adaptación a la evolución tecnológica
Incrementar valor para los clientes	Revisión sistemática comercial	Despliegue del Sistema Ético de Gestión Transformación digital y tecnológica	

26

Como resultado de las distintas iniciativas desarrolladas, el Grupo Cooperativo Cajamar ha logrado mejorar su presencia en casi todo el territorio nacional y ha logrado mantener su liderazgo en el sector agroalimentario:

Dando servicio a más de 3,5 millones de clientes	Con presencia en casi todo el territorio nacional
1,5 millones de clientes vinculados	Un parque de más de 1 millón de tarjetas de débito y crédito
650 mil clientes de banca a distancia	1.462 cajeros automáticos al servicio de nuestros clientes
Manteniendo la confianza de más de 1,4 millones de socios	Mas de 50 mil TPVs en comercios



El Grupo continúa mejorando su cuota pese a la mayor presión competitiva en el sector

Nota: Datos de mercado y GCC a septiembre 2017, Mapa de cooperativas a 2011.
Fuente: BOE; Datacomex, INE, Cooperativas agroalimentarias de España; Análisis GCC

A finales del 2017 se ha llevado a cabo el proceso de revisión del plan estratégico para el período 2018-2020 y de la estrategia de sostenibilidad.

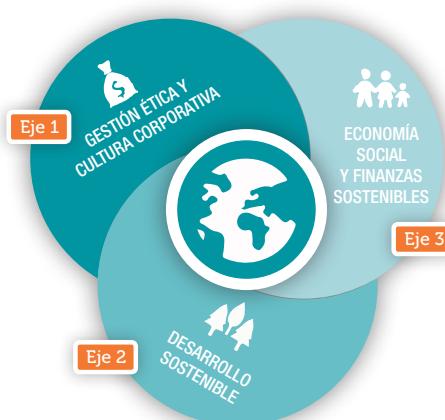
Objetivos plan estratégico 2018-2020

Fortalecer el modelo de negocio	Diferenciar el modelo de negocio	Mejora de los procesos internos	Apoyo a la estrategia
Desarrollo del modelo de distribución y comercial	Mejora de la experiencia del cliente	Optimización del modelo operativo	Gestión del cambio y desarrollo del talento
	Desarrollo de la singularidad en los segmentos objetivos	Gestión global del riesgo	Evolución del nuevo modelo de tecnología

Estrategia de sostenibilidad

Fortalecer el modelo de negocio	Diferenciar el modelo de negocio	Mejora de los procesos internos	Apoyo a la estrategia
Gestión de los riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático	Fomento de la transparencia y la divulgación de información no financiera	Fortalecer el Sistema Ético de Gestión	Apoyar la estrategia del Grupo para fortalecer su posicionamiento en la economía social
Gestión de los riesgos y oportunidades vinculados con los ODS	Desarrollo de la cultura corporativa a través del programa de voluntariado corporativo	Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático	Desarrollo de las finanzas sostenibles

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 2018-2020



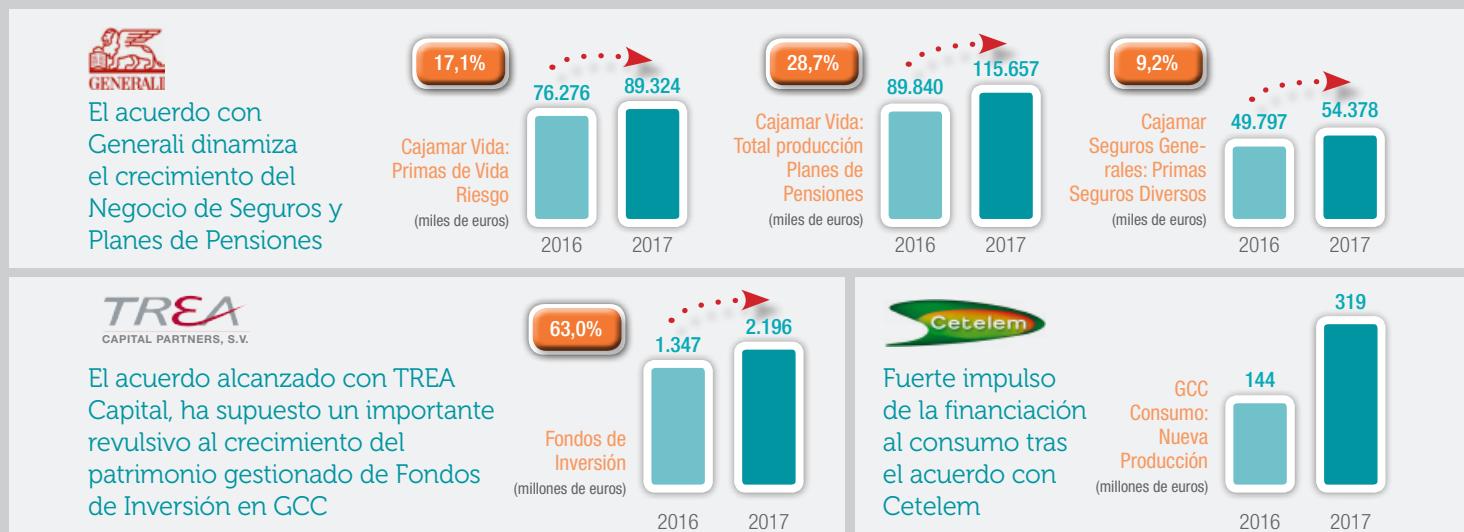
4.2 Alianzas estratégicas

El Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de que en un negocio globalizado, orientado a la innovación constante y a la fuerte especialización, son fundamentales las alianzas estratégicas para atender con éxito las necesidades de los socios y clientes, aumentando los niveles de vinculación

y satisfacción con la entidad. Dichas alianzas son fundamentales en el ámbito tecnológico, financiero, etc., pero igualmente lo son en el ámbito del negocio. En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar mantiene, entre otras, tres alianzas estratégicas orientadas al negocio con compañías líderes en el mercado como Generali, Trea y Cetelem.



28



5. Desempeño

5.1 Dimensión económica

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

Los avances en transparencia y buenas prácticas en el ámbito de la gobernanza se han convertido en una de las principales expectativas de los grupos de interés en su conjunto y una prioridad para el Grupo Cooperativo Cajamar, que contempla estos aspectos desde la perspectiva de su Sistema Ético de Gestión.

- Durante el ejercicio 2017 se ha llevado a cabo la revisión trimestral de la valoración del gobierno interno, que tiene como marco de referencia el grado de cumplimiento y/o seguimiento de la *Guía de la EBA*, el *Código de Buen Gobierno de la Sociedades Cotizadas* de la CNMV, y los *Principios de Gobierno Corporativo* del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. El grado de cumplimiento durante 2017 ha seguido siendo muy elevado. En particular, pese a no ser de aplicación directa dada la naturaleza de *no cotizadas* de las entidades que conforman el Grupo Cooperativo Cajamar, este cumple con 51 recomendaciones (93 %) y parcialmente con 4 (7 %) –recomendaciones 3, 4, 32 y 64. Con respecto de las otras 9 recomendaciones que incluye el *Código* –recomendaciones 1, 2, 6, 7, 11, 19, 34, 61 y 62– no se realiza seguimiento al no tener aplicación debido a la naturaleza y estructura de las entidades que conforman el Grupo.

- En 2017 se ha dado cumplimiento a la recomendación número 53 del *Código* y que en 2016 el Grupo cumplía parcialmente. Dicha recomendación hace referencia a la supervisión del cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social Corporativa a un comité delegado del Consejo de Administración, la cual se ha atribuido al Comité de Estrategia de Negocio.
- En cumplimiento del modelo de supervisión y seguimiento del *Plan de Prevención de Riesgos Penales* del Grupo, en 2017 se han revisado y evaluado los controles establecidos por el Grupo para prevenir los delitos incluidos en el *Plan*, entre los que se encuentra el delito de corrupción; se ha impartido un curso de formación para empleados sobre este Plan, el cual incluye un módulo específico dedicado al delito de corrupción; y se han difundido a la organización los principios de actuación para prevenir los mencionados delitos.
- En enero de 2017 se reunió por primera vez el recién creado Comité de Estrategia de Negocio, contribuyendo a reforzar la información especializada en el ámbito del Consejo de Administración. El Comité de Estrategia de Negocio tiene, entre otras la función de examinar la gestión en el ámbito del desarrollo del negocio típico en su más amplio sentido, además de supervisar y realizar el seguimiento del *Plan de Expansión* y del *Plan Estratégico*.

Transparencia. Se ha incorporado al informe de gestión del ejercicio 2017 la información requerida en el Real Decreto-ley 18/2017 de 24 de noviembre, cumpliendo así con las obligaciones en materia de divulgación de información no financiera.

Cumplimiento y control. El fortalecimiento del control de gestión y del principio de independencia de funciones es una importante línea de actuación que se ve materializada con una adecuada estructura organizativa que tiene como fin que sea el propio Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos, el órgano que asuma esta 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.

El Grupo Cooperativo Cajamar, en el ámbito de la gestión y supervisión de riesgos, tiene implantado el modelo de las tres líneas de defensa:

- Primera línea: unidades de negocio que gestionan sus propios riesgos
- Segunda línea: unidades que supervisan los riesgos transversales (Cumplimiento Normativo y Control Global del Riesgo)



- Tercera línea: unidad que supervisa a las dos líneas anteriores (Auditoría Interna)

En 2017, el Consejo de Administración de BCC elaboró, como parte de su función de control interno adecuado y eficaz, elaboró un procedimiento para evaluar las direcciones de auditoría, control global del riesgo y cumplimiento normativo y efectuó la evaluación de estas.

Adicionalmente, con el ánimo de completar el principio de independencia con la exigencia de que la función de control de riesgos no se encuentre aislada de las unidades que controlan y vigilan, en 2017 se creó el Comité de Seguimiento de Riesgos cuya misión es velar por los riesgos del Grupo y servir como nexo de unión entre el Comité de Riesgos del Consejo y los Directores ejecutivos del Banco.

La Dirección de Control Global del Riesgo tiene como misión 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 efectividad y eficiencia de las estrategias de riesgo del Grupo.





tizar 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

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.

El esfuerzo realizado por la Dirección de Cumplimiento Normativo para responder a los múltiples cambios legales y regulatorios que se han ido produciendo durante el 2017 se ha materializado a través de múltiples iniciativas y proyectos. Al cierre del ejercicio, la Dirección de Cumplimiento Normativo continúa desarrollando distintos proyectos orientados a minimizar los riesgos de naturaleza regulatoria y reputacional.

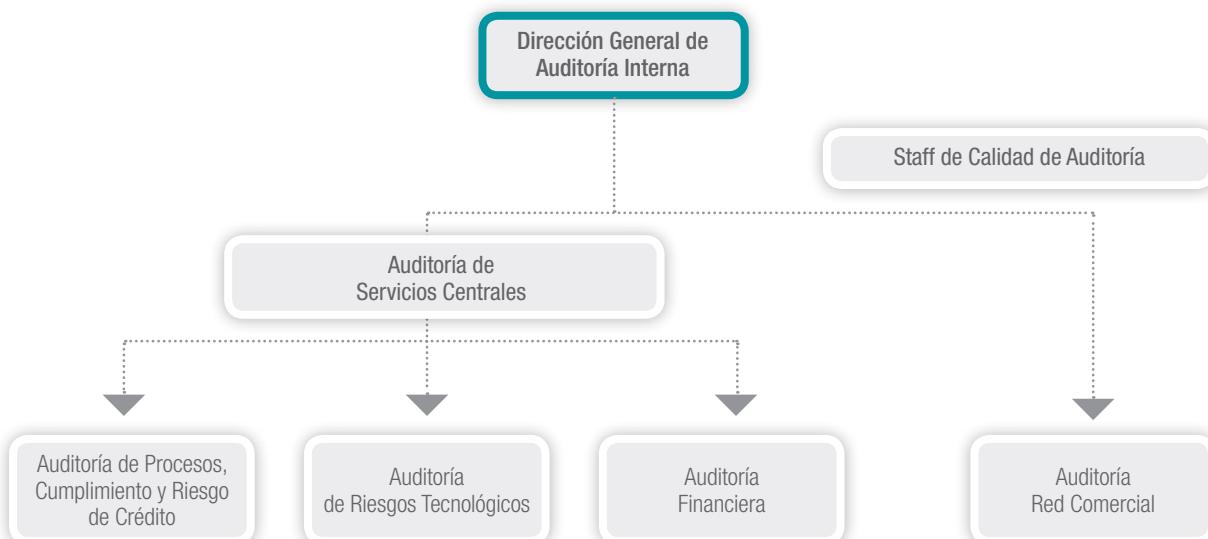
Por la relevancia del asunto, cabe explicar que el cambio normativo es amplio y constante, por lo que se hace necesario emplear importantes recursos que respondan de forma adecuada al riesgo que podría llegar a suponer un incumplimiento normativo.

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.

Modelo de auditoría interna. La Dirección General de Auditoría Interna es la responsable de ofrecer un asesoramiento independiente y objetivo al Consejo del BCC (y, en especial, a su Comité de Auditoría) sobre el marco de control interno del Grupo Cooperativo Cajamar, asegurando que los riesgos más relevantes a los que se está expuesto están adecuadamente controlados por los responsables de su gestión.

La posición de la Dirección General de Auditoría Interna dentro de la organización, desde el punto de vista jerárquico y funcional, con dependencia directa del Consejo de Administración, le permite operar autónomamente y con autoridad. Asimismo, su estructura organizativa potencia la actividad de auditoría interna como pieza clave de los procesos de gobierno, gestión del riesgo y control interno en el marco de las tres líneas de defensa.





Cada una de las áreas de auditoría está orientada a un perfil de riesgo. Las áreas de Auditoría de Procesos, Cumplimiento Normativo y Riesgo de Crédito se ocupan de auditar los riesgos de crédito, cumplimiento, reputacional y operacional. El área de Auditoría de Riesgos Tecnológicos se ocupa de auditar los riesgos asociados a la tecnología. El área de Auditoría Financiera se ocupa de auditar los riesgos de emisión de II FF, de capital/solvencia, de negocio, de gobernanza, de liquidez, de mercado, de tipo de cambio y de sociedades participadas. Y, finalmente, el área de Auditoría de la Red Comercial se ocupa de auditar el riesgo operacional.

La actividad auditiva del BCC se rige por las normas internacionales para la práctica profesional. Dichas normas fueron formuladas en 2002 por el Institute Internal Auditors. Además, la entidad cuenta con la recertificación internacional Quality Assessment (QA) otorgada por el Instituto de Auditores Internos de España tras evaluar que la Dirección de Auditoría Interna del BCC-Grupo Cajamar desarrolla su actividad conforme a las normas internacionales para

la práctica profesional de la auditoría interna. La Dirección General de Auditoría, en el ámbito de sus funciones, realiza una serie de controles en todos los centros operativos (100% de la red de oficinas), y, en caso de detectar una alerta relacionada con casos de corrupción, estudia el caso.

32

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



Información relacionada

- [Información financiera](#)
- [Rating](#)

En 2017 el modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar permite una mejora de su posición en términos de rentabilidad, reflejada en el margen de explotación recurrente, en términos de negocio, con el aumento de los recursos gestionados, así como en términos de liquidez y solvencia. Cifras más significativas:

		(miles de euros)	
		31/12/2017	Interanual
		Abs.	%
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA	ROA %	0,20%	0,01
	ROE %	2,64%	(0,01)
	Ratio de eficiencia	62,85%	0,68
NEGOCIO	Activos totales en balance	40.507.329	1.341.247 3,4%
	Recursos gestionados minoristas	30.067.436	1.472.518 5,1%
	Crédito a la clientela sano minorista	27.693.644	904.715 3,4%
DIMENSIÓN	Empleados	5.586	(450) (7,5%)
	Oficinas	1.057	(134) (11,3%)
GESTIÓN DEL RIESGO	Tasa de morosidad (%)	10,82%	(2,62)
	Tasa de cobertura del activo regulas (%) *	44,07%	(0,22)
LÍQUIDEZ	LCR (%)	214,62%	(68,38)
	NSFR (%)	112,30%	(3,24)
SOLVENCIA	CET1 (%)	11,19%	(0,17)
	Coeficiente de solvencia (%)	13,37%	0,41
	Activos ponderados por riesgo	23.935.148	865.178 3,8%

(*) Si consideramos el impacto de IFRS 9, la Tasa de cobertura del Activo Irregular se elevaría a 46,91%.

33

RENTABILIDAD

- Crecimiento del Margen Explotación Recurrente del 11,5% y del Resultado Neto del 5,1%, gracias a la defensa del Margen de Intereses.
- Descenso interanual de los Gastos de administración del 2,9%

Cuenta de Resultados

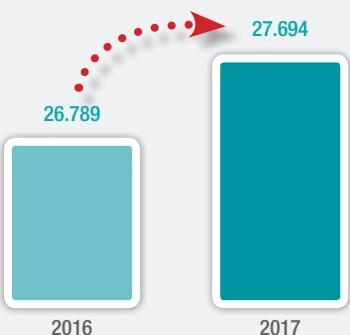
(miles de euros)	31/12/2017	%ATM	31/12/2016	%ATMI	Interanual	
					Abs.	%
MARGEN DE INTERESES	548.142	1,38%	557.698	1,41%	(9.556)	(1,7%)
Comisiones netas + Diferencias de cambio	269.217	0,67%	264.216	0,66%	5.001	1,9%
Ganancias/Pérdidas por activos y pasivos financieros	153.768	0,39%	186.149	0,47%	(32.381)	(17,4%)
Ingresos por dividendos	7.919	0,02%	4.909	0,01%	3.010	61,3%
Resultado entidades valoradas por método de la participación	23.101	0,06%	15.767	0,04%	7.334	46,5%
Otros productos/Cargas de explotación	(24.590)	(0,06%)	(15.372)	(0,04%)	(9.218)	60,0%
MARGEN BRUTO	977.557	2,45%	1.013.367	2,56%	(35.810)	(3,5%)
MARGEN BRUTO RECURRENTE	859.657	2,16%	850.023	2,15%	9.634	1,1%
Gastos de personal	(340.980)	(0,86%)	(350.625)	(0,89%)	9.645	(2,8%)
Otros gastos generales de administración	(197.437)	(0,50%)	(203.830)	(0,51%)	6.393	(3,1%)
Amortización	(76.001)	(0,19%)	(75.541)	(0,19%)	(460)	(0,6%)
MARGEN DE EXPLOTACIÓN RECURRENTE	245.238	1,27%	220.026	1,36%	25.212	11,5%
Pérdidas por deterioro de activos	(259.746)	(0,65%)	(64.645)	(0,16%)	(195.101)	301,8%
Provisiones + Ganancias/pérdidas	(5.586)	(0,01%)	(256.718)	(0,65%)	251.132	(97,8%)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	97.807	0,25%	62.008	0,16%	35.799	57,7%
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	80.058	0,20%	76.141	0,19%	3.917	5,1%

NEGOCIO

- Los Recursos Gestionados de Clientes aumentan un 5,1% en términos interanuales, principalmente por el mayor interés de la clientela en los depósitos a la vista y fondos de inversión.
- El Crédito Sano de Clientes deja atrás las tasas negativas del año anterior, con un crecimiento positivo del 3,4%, impulsado por la nueva financiación, superior al 32%.

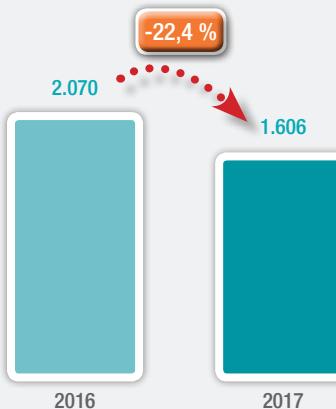
El Crédito Sano deja atrás las tasas negativas, registrando un incremento interanual del 3,4%, basado en la financiación a PYMEs, pequeños negocios y segmento agroalimentario,...

Crédito sano minorista (millones de euros)



...mientras que el riesgo promotor desciende un 22,4%

Crédito promotor (millones de euros)



34

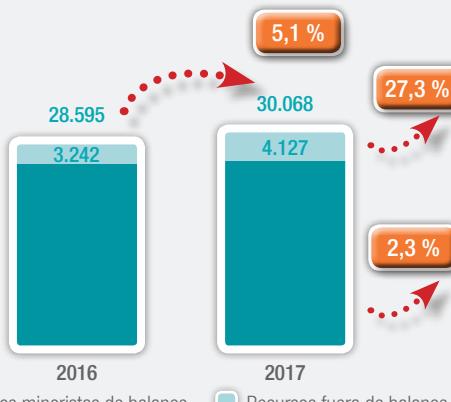
El trasvase en el mix de ahorro de los clientes hacia depósitos a la vista y desintermediación...

Variación interanual (millones de euros)



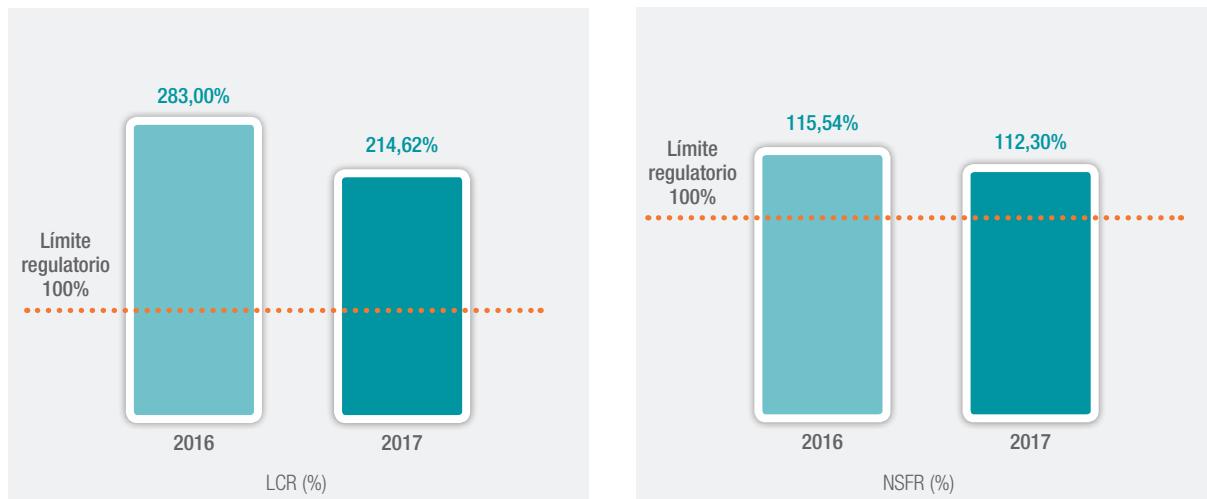
...permite un incremento de los Recursos gestionados de clientes del 5,1%

Crédito promotor (millones de euros)



LÍQUIDEZ

- Holgada posición de liquidez: LCR en el 214,6%, NSFR en el 112,30%.
- Vencimientos cubiertos durante los próximos años, alta capacidad de emisión de cédulas, altos volúmenes de cartera descontable ante BCE disponible.



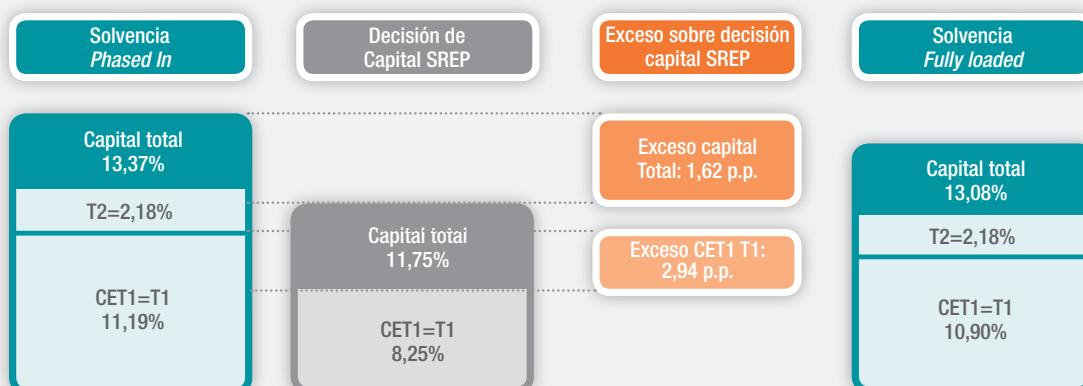
Solvencia

- La Solvencia mejora hasta el 13,37% por el aumento de los Recursos propios computables.
- El CET1 alcanza el 11,19% y el 10,90% phased-in y fully loaded, respectivamente, cumpliendo con los requerimientos impuestos por el Supervisor incluso en términos fully loaded.

35



Alta calidad de los recursos propios



5.1.3. Gestión global del riesgo

(expectativa E.3)

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 económico-financiera y a 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 Grupo Cooperativo Cajamar ha superado esta situación con un modelo de negocio vinculado al sector agroalimentario, las

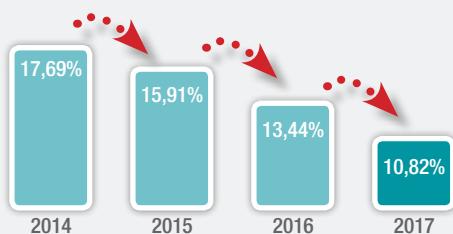
pymes y los pequeños negocios, y ha participado en el proceso de reestructuración liderando la integración de una veintena de cajas rurales, todo ello, sin recibir ayudas públicas. Por su dimensión y por sus objetivos de mercado, el Grupo no mantiene prácticas monopolísticas ni ha recibido sanciones firmes por incumplimientos normativos.

36

El principio de prudencia se hace patente en la gestión y durante el año 2017 se ha materializado con distintas líneas de trabajo orientadas a reducir la morosidad y a reforzar la gestión global del riesgo, siendo este uno de los objetivos estratégicos del Grupo.

Tasa de Morosidad

La Tasa de morosidad mejora 6,9 p.p. en los tres últimos años hasta situarse en el 10,82%

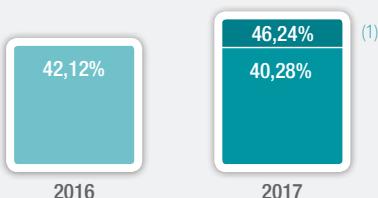


Activos dudosos

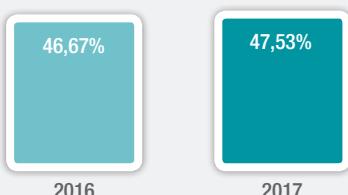
... y los Activos dudosos descenden casi un 43% desde 2014



Tasa de cobertura de la Morosidad

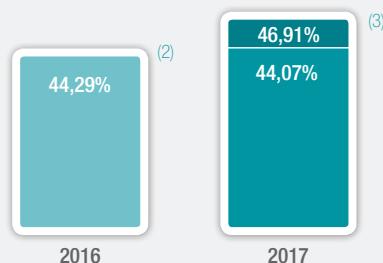


Tasa de cobertura Adjudicados



Tasa de cobertura Activo Irregular

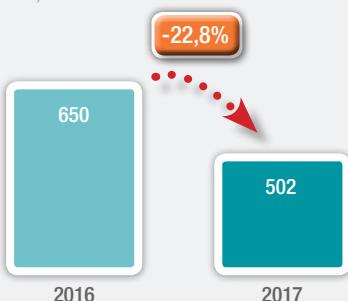
La tasa de cobertura del Activo Irregular se eleva tras el impacto de IFRS 9



(1) Tasa de cobertura resultante tras incluir el impacto de IFRS 9.
Teniendo en cuenta los fallidos en el proceso de adjudicación:
(2) Tasa de cobertura de adjudicados ascendería al 49,92% en 2016 y 51,57% en 2017.
(3) Tasa de la cobertura del activo irregular a 45,96% en 2016 y 49,13% en 2017.

La gestión comercial de los activos adjudicados también contribuye a la mejora del Activo Irregular

Altas de Adjudicados Brutos (millones de euros)

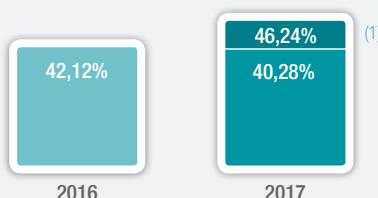


Ventas de Adjudicados Brutos (millones de euros)

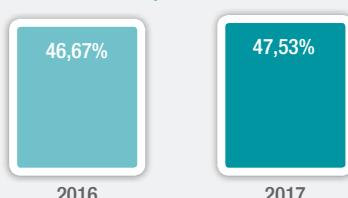


37

Activos Adjudicados Brutos

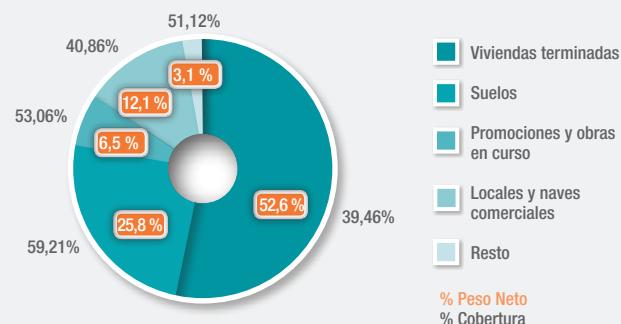


Activos Adjudicados Netos



Lo que repercute en una disminución del 4,3% del volumen de adjudicados en el año y una mejora de la cobertura por encima del 47 %

Distribución de Adjudicados por tipología del bien según neto contable (y su tasa de cobertura)



NOTA: Incluye las coberturas del préstamo en el momento de la adjudicación. No incluye las quitas producidas en el proceso de adjudicación/dación.

Al igual que la Dirección General de Auditoría Interna y la Dirección de Cumplimiento Normativo, la Dirección de Control Global del Riesgo reporta directamente al Consejo de Administración y tiene la misión de complementar las actividades de asunción de riesgo de las unidades de negocio a través de sus responsabilidades de seguimiento y 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.

En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar tiene definido un marco de propensión al riesgo (RAF,

por sus siglas en inglés), según los planteamientos elaborados por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés) aplicables a las entidades de crédito de importancia sistémica internacional. El Grupo ha definido dicha herramienta para que sea la referencia para la entidad en el ámbito de la gobernanza del riesgo.

La definición completa de los riesgos significativos que podrían afectar a la situación financiera o a la situación patrimonial, tanto del BCC como del Grupo Cooperativo Cajamar puede ser consultada en el Anexo III de este *Informe*.

En cuanto a la distribución de la cartera crediticia y como medida preventiva del riesgo por concentración, se mantiene, al igual que en años anteriores, una adecuada diversificación y la vocación del Grupo por el negocio minorista:

Distribución de la cartera crediticia (%)

	2016	2017
Minorista:	72,2%	71,5%
Vivienda:	40,7%	38,5%
Resto financiación familiar:	6,3%	5,7%
Autorenovables:	1,7%	1,7%
Pequeños negocios:	15,3%	16,1%
Agroalimentario minorista:	8,4%	9,5%
Corporativo:	22,9%	23,8%
Promotores:	6,9%	6,1%
Agroalimentario corporativo:	8,3%	8,6%
Industria Auxiliar Agroalimentaria		0,8%
Pymes:	5,5%	6,0%
Empresas grandes:	2,2%	3,0%
Administraciones Públicas:	3,3%	2,8%
Entidades sin ánimo de lucro:	0,7%	0,6%
Intermediarios financieros:	1,0%	1,3%
Total Cartera Crediticia	100,0%	100,0%

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

5.1.3.1. Riesgo financiero de naturaleza ambiental

Las entidades financieras vienen utilizando desde hace tiempo elaboradas metodologías para identificar y cuantificar el riesgo financiero de sus clientes.

Tradicionalmente, las variables utilizadas para medir este riesgo han sido de naturaleza casi exclusivamente económica.

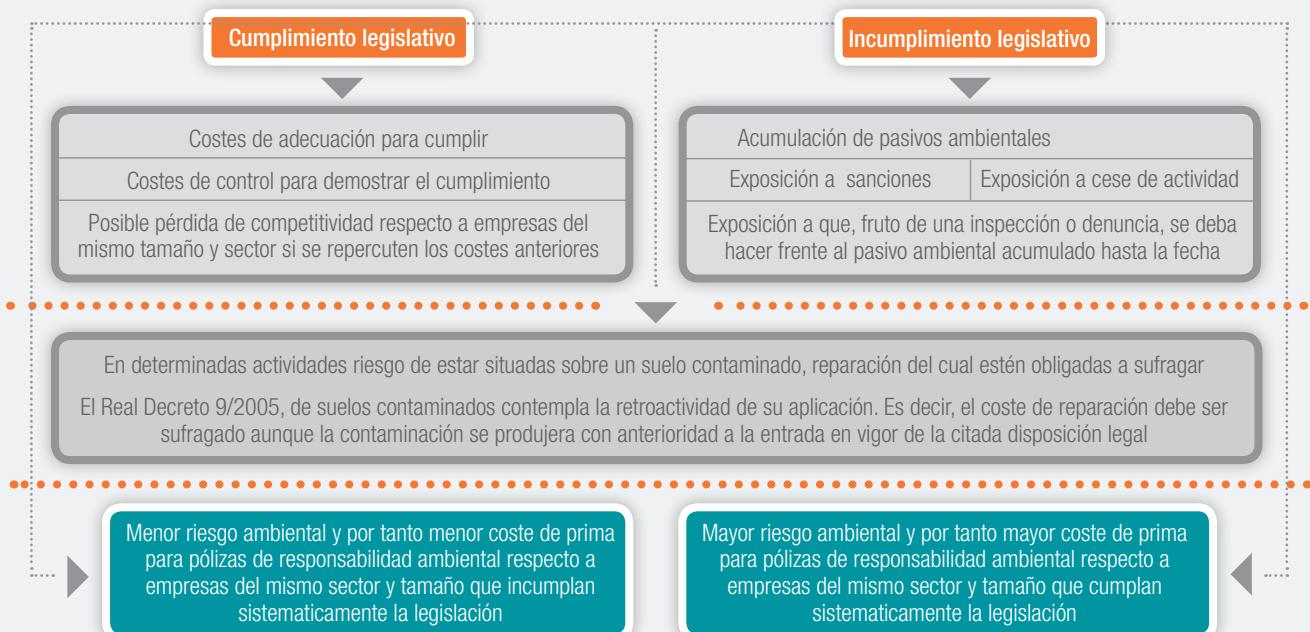
Pero estas variables, bien conocidas y con antecedentes históricos suficientes para disponer de métodos de análisis estadístico lo suficientemente consistentes, se pueden ver afectadas por un conjunto de variables de las que no se dispone de in-

formación suficiente como para generar un histórico fiable, por ser estas de relativa reciente aparición.

La fuerza con la que el medio ambiente y su protección han irrumpido últimamente en las actividades económicas hace que sea necesario plantear el riesgo ambiental como un componente más del análisis del riesgo de las empresas.

La fiscalización del medio ambiente, los regímenes sancionadores, la responsabilidad civil y hasta penal de comportamientos que dañen al medio, entre otros, supone que en determinados casos la componente económica ambiental adquiera un peso específico muy relevante.

En este sentido, conscientes de que el riesgo ambiental financiero de las empresas ha llegado a un punto en el que puede influir significativamente en el estado financiero de las mismas, el Grupo Cooperativo Cajamar ha considerado necesario elaborar e implementar un modelo que permita evaluar dicho



riesgo y clasificar su cartera crediticia en base a su exposición al riesgo por incumplimiento regulatorio. La valoración del riesgo por incumplimiento regulatorio afecta a la cartera crediticia de negocio corporativo y es actualizada periódicamente con el fin de valorar su evolución.

Este análisis de cartera permite tener un mayor conocimiento de la exposición al riesgo regulatorio de naturaleza ambiental de los clientes, y, consecuentemente permite focalizar una adecuada gestión del riesgo en aquellos clientes que paralelamente puedan presentar una situación económica-financiera más débil, y que, al cierre del 2017, ha requerido una mayor intervención por parte de la entidad en apenas un 0,40% del total de la cartera.

Más allá de la exposición al riesgo regulatorio, el concepto de riesgo de componente social y ambiental es el considerado en la Norma UNE_ISO 31000 de principios y directrices de la gestión del riesgo, que textualmente cita:

“Riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos”.

Por ello, al analizar un proyecto de inversión, nos encontramos con planes de negocio y de explotación tradicionalmente basados en estudios de mercado y proyecciones que consideran todas las variables de carácter financiero conocidas pero que obvian que los aspectos sociales y ambientales sometidos a regulación, o simplemente de interés público, pueden tener un efecto muy significativo sobre los resultados esperados.

¿Puede ser que el precio del agua suba en un corto periodo de tiempo hasta niveles que comprometan los resultados esperados en un plan de explotación? ¿Puede un cambio en las condiciones de contratación laboral afectar a dichos resultados? ¿Puede la percepción de la población o de grupos ecologistas condicionar la buena marcha de un plan establecido?

A todas estas preguntas y otras más responde el hecho de estar desarrollando una metodología que permita asignar un valor de incertidumbre asociado al desconocimiento del comportamiento de estas variables: que nos permita entenderlo en términos de riesgo financiero.

Componentes de riesgo considerados



Este modelo tiene en consideración el efecto de 9 de los 17 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción

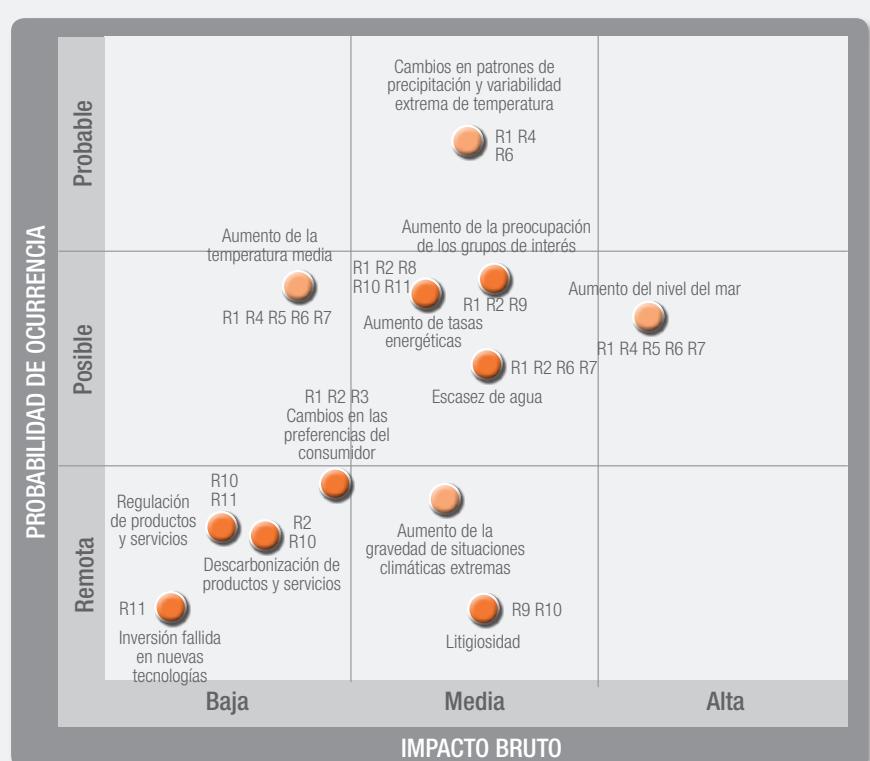
5.1.3.2. Riesgos y Oportunidades derivados del cambio climático

Los ministros de economía del G-20 solicitaron al Financial Stability Board (FSB) una revisión de cómo podría tener en cuenta el sector financiero estos aspectos relacionados con el cambio climático. En julio de 2017, durante la reunión del G-20 en Hamburgo, se presentó el informe del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) en el que se trasladan un conjunto de recomendaciones sobre cómo identificar, cuantificar y reportar riesgos relacionados con el cambio climático, un riesgo que, en esencia, no es diversificable.

En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de la importancia del cambio climático en la identificación de riesgos y oportunidades relacionados con su negocio y desempeño, especial-

mente teniendo presente la importancia del sector primario, estratégico para el negocio del Grupo, en el impacto y en las posibles soluciones para la resolución de este problema global. En concreto, en 2017 se ha realizado el siguiente mapa de riesgos asociados al cambio climático, vinculándolos con los riesgos materiales identificados y que pueden impactar en la entidad en términos de capital.

Para ello se ha determinado tanto la probabilidad de ocurrencia a medio-largo plazo, teniendo como referencia el horizonte temporal del negocio bancario, como la severidad en términos de impacto bruto, es decir, sin la mediación de ninguna medida de gestión implementada para su mitigación. Del mismo modo, se han clasificado los riesgos según sean riesgos de transición a una economía baja en carbono, o bien riesgos físicos.



(Antes de la implementación de políticas medidas e instrumentos de gestión)

Fuente: KPMG y Grupo Cooperativo Calamar

Del mismo modo, se ha analizado cómo cada uno de los riesgos y oportunidades puede impactar en la estrategia financiera de la entidad i) a través de la generación de ingresos y costes operacionales,

ii) a través de inversiones en capital y asignación de gastos, iii) a través de procesos corporativos de adquisiciones o ventas, y/o iv) a través del acceso al capital.

Riesgos asociados al cambio climático e impacto en la estrategia de negocio del Grupo

RIESGOS CLIMÁTICOS	Ingresos y costes operacionales	Inversiones de capital y asignación de gastos	Adquisiciones o ventas	Acceso al capital
RIESGOS DE TRANSICIÓN – Político y legal –	X	X	X	
Aumento de las tasas energéticas	X	X	X	
Regulación de productos y servicios	X			
Litigiosidad	X			
RIESGOS DE TRANSICIÓN – Tecnología –	X	X		
Descarbonización de productos y servicios	X	X		
Inversión fallida en nuevas tecnologías	X			
RIESGOS DE TRANSICIÓN – Mercado –	X			
Escasez de agua	X			
RIESGOS DE TRANSICIÓN – Reputación –	X			
Cambios en las preferencias del consumidor	X			
Aumento de la preocupación de los grupos de interés	X			
RIESGOS FÍSICOS – Riesgos agudos –	X	X		
Aumento de la gravedad de las situaciones climáticas extremas	X	X		
RIESGOS FÍSICOS – Riesgos crónicos –	X	X	X	X
Cambios en patrones de precipitación y variabilidad extrema de temperatura	X			
Aumento de la temperatura media	X	X		
Aumento del nivel del mar	X	X	X	X

Oportunidades asociadas con la mitigación del cambio climático e impacto en la estrategia de negocio del Grupo

RIESGOS CLIMÁTICOS	Ingresos y costes operacionales	Inversiones de capital y asignación de gastos	Adquisiciones o ventas	Acceso al capital
EFICIENCIA DE LOS RECURSOS	X		X	X
Uso de medios de transporte más eficientes	X	X		
Uso de procesos de producción y distribución más eficientes	X	X		
Migración hacia edificios eficientes	X	X		
FUENTES ENERGÉTICAS	X			
Uso de fuentes de energía bajas en emisiones	X			
Uso de nuevas tecnologías	X			
Cambio hacia generación energética descentralizada	X			
PRODUCTOS Y SERVICIOS	X			X
Desarrollo y/o expansión de bienes y servicios bajos en emisiones	X			X
Desarrollo de soluciones para la adaptación del clima y el aseguramiento de riesgos	X			
Cambio en las preferencias del consumidor	X			
MERCADOS	X	X		X
Uso de incentivos del sector público		X		X
Acceso a nuevas coberturas de seguro	X			
RESILIENCIA		X	X	
Participación en programas de energía renovable y adopción de medidas de eficiencia energética		X		
Sustitución o diversificación de recursos			X	

Fuente: KPMG y Grupo Cooperativo Cajamar



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

El cliente es el centro del modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar.

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.

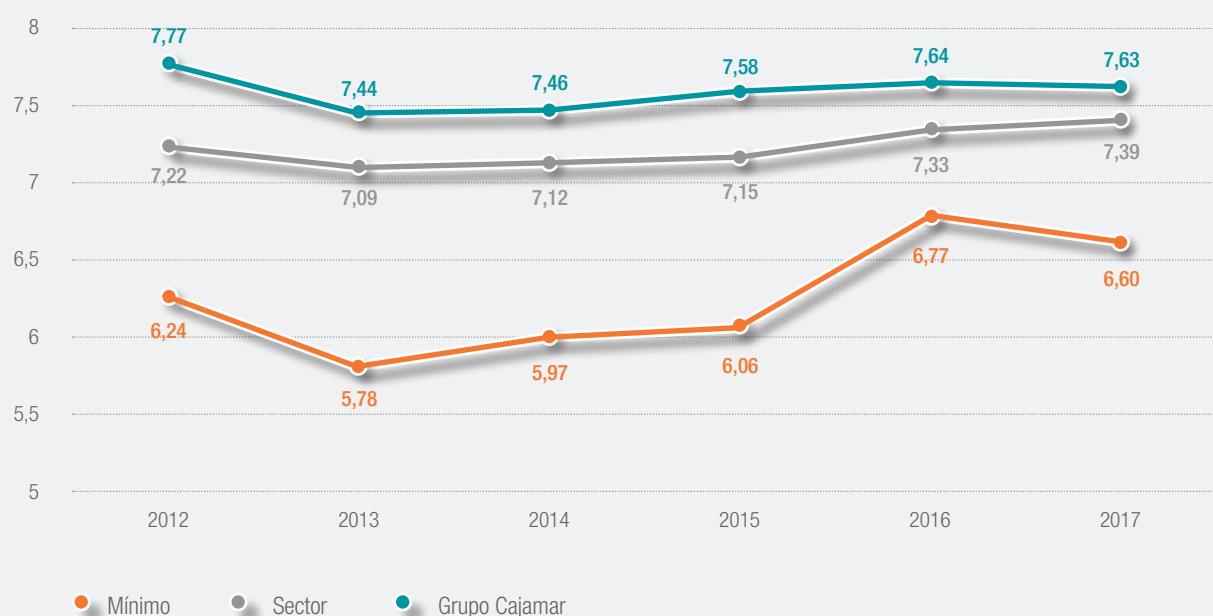
El Grupo entiende que, para la creación de relaciones estables con socios y clientes de sus entidades, debe propiciar un marco de confianza y compromiso mutuo, siendo transparentes en la relación con estos, proporcionándoles un correcto y eficaz servicio de atención al cliente que permita resolver las quejas y controversias de una forma satisfactoria para ambas partes. A finales de 2017 el Grupo contaba con más de 1,4 millones de socios cooperativistas y 3,5 millones de clientes.

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

43

Satisfacción global con el Grupo



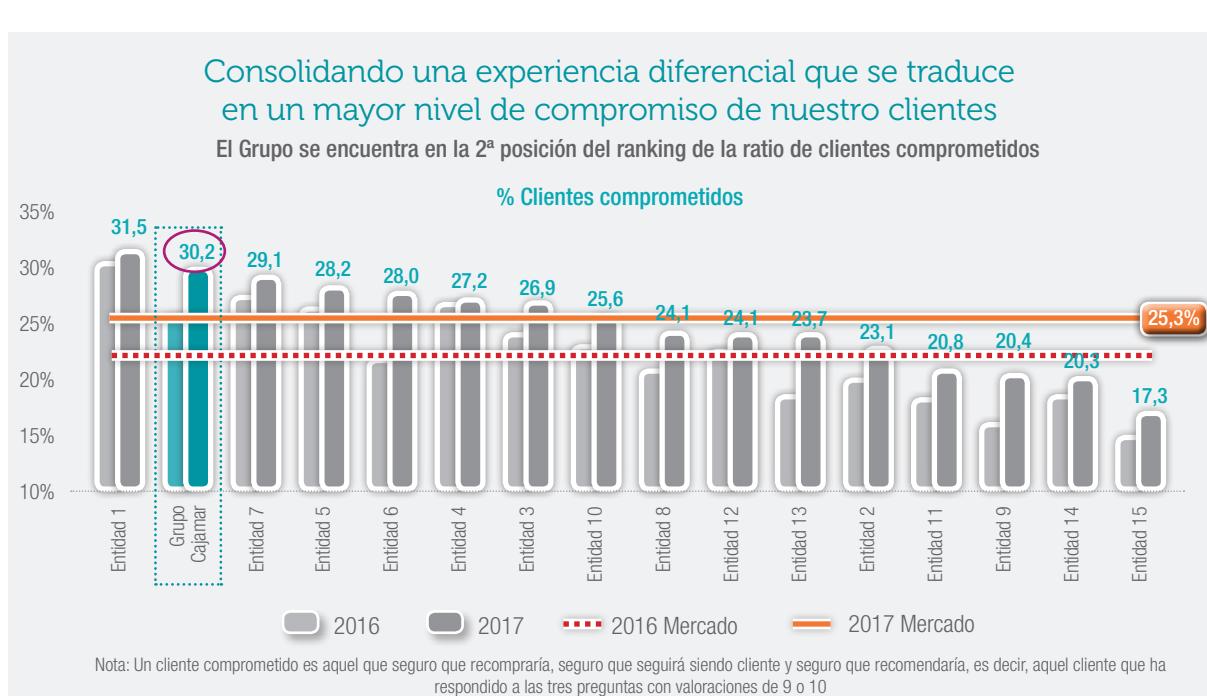
Fuente: Informe Stiga 2017

En comparación con el sector, el Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con elevados niveles de satisfacción en general, especialmente por su compro-

miso social y su cercanía, logrando que los clientes se sientan conocidos y reconocidos, y puedan recibir un trato personalizado.



44



Defensa del cliente

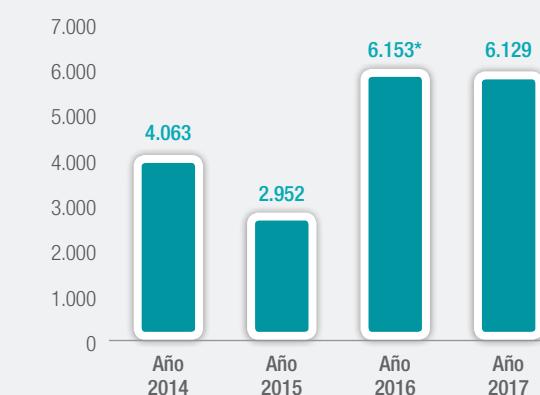
El Grupo Cajamar cuenta, conforme a lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) interno e independiente para atender y resolver posibles quejas y reclamaciones. De lo recogido en el presente apartado, resulta novedoso con relación a años anteriores que se ha optado por disociar la información estadística correspondiente a las reclamaciones sobre cláusulas *gastos y suelo*, en particular, en el caso de estas últimas, únicamente las acogidas al procedimiento de reclamación extrajudicial previsto en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo (en adelante, RD-I). La razón de esto es que durante el ejercicio 2017 se ha desencadenado un proceso sin precedentes de reclamaciones por estos dos motivos, lo que hacía difícil, de no haberlo hecho de este modo, presentar la información estadística sin que se contaminasen las comparativas con las series históricas de años anteriores.

En consecuencia, dejando de lado las 20.830 reclamaciones por cláusula *gastos*, incluidas 887 ante el Banco de España, y las 2.019 por cláusula *suelo* acogidas al RD-I, en 2017, se presentaron un total de 6.129 reclamaciones, de las que 5.907 lo fueron directamente al SAC, 218 ante el Banco de España y 4 ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Las admitidas a trámite por el SAC fueron 5.145 (87,1%).

Respecto del año anterior, no hay incremento en el número global de reclamaciones, entendiendo por tales, de un lado, las recibidas en la Unidad

Reclamaciones presentadas 2017

(*) Incluidas en 2016, 2.201 ante Relación con Clientes



de Relación con Clientes hasta el día 31/07/2016, fecha en la que quedó integrada en el SAC, junto a las registradas por el SAC en ese ejercicio (en total, 6.153) y, de otro, las registradas en 2017 (6.129).

Ante el Departamento de Reclamaciones del Banco de España, con relación a 2016, disminuyó un 9,5% el número de reclamaciones presentadas (218 vs. 241). En el caso de las presentadas ante el departamento de reclamaciones de la CNMV, en 2017 se produjo una reducción del 20% respecto a 2016 (4 vs. 5).

Durante 2017, descontando 19.817 resoluciones sobre cláusula *gastos*, incluidas 370 por el Banco de España, y 2.213 de cláusula *suelo* acogidas al RD-I, se cerraron un total de 5.093 expedientes, incluidos 221 por el Banco de España y 4 por CNMV, resolviéndose un 56% a favor de las entidades, un 23% sin pronunciamiento, un 20% a favor de reclamante y el resto (1%) fueron desistimientos.



Finalmente, sin considerar 809 casos sobre cláusulas gastos, 517 ante el Banco de España, el número de reclamaciones pendientes al término del ejercicio 2017 fue de 363, incluidas 48 correspondientes a los departamentos de reclamaciones de Banco de España (46) y CNMV (2).

Protección ante la política comercial. La política de comunicación comercial del Grupo Cooperativo Cajamar se fundamenta en los principios éticos y en la normativa interna que rigen la relación con los clientes. Durante 2017 no se han producido 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. La totalidad de los productos y servicios comercializados por el Grupo han sido evaluados con objeto de garantizar la protección al consumidor. No obstante, en 2017 se han producido dos sanciones firmes por el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía por importes de 360 y 600 euros respectivamente por incumplimiento de medidas o requerimientos de la Administración.

Además, se ha producido una sanción de 400 euros y otra de 240 euros por no recepcionar una hoja de reclamaciones. En 2017 no se produjeron reclamaciones fundamentadas en relación con el deber de secreto respecto a datos personales de clientes.

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 desajus-

tes y situaciones éticamente reprobables que se han producido en el ámbito económico-financiero en los últimos años. En 2008 el Grupo Cooperativo Cajamar se unió a la iniciativa del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que tenía como objetivo fundamental implicar a las entidades financieras en la promoción de la educación y la cultura financieras 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.

Accesibilidad. La accesibilidad constituye una gran preocupación de las sociedades modernas y complejas de nuestro tiempo, cada vez mucho más diversas e inclusivas. Se trata de un concepto y de un derecho cada vez más regulado y exigido toda vez que, por ejemplo, en España existen en torno a 2,5 millones de personas con discapacidad; socialmente muy sensible debido a las implicaciones que tiene en el ámbito de la mejora de la calidad de vida de las personas, especialmente de aquellas con algún tipo de limitación, deficiencia o dificultad física, sensorial, técnica o cognitiva; e imprescindible para crear una sociedad más justa, equitativa y solidaria.

En 2017 el Grupo Cooperativo Cajamar definió su política de accesibilidad basada en los principios de seguridad, confortabilidad, personalización, autonomía y *omnicanalidad*. En dicha política se plantean las directrices fundamentales para el despliegue de los principios descritos en la línea de supresión de barreras arquitectónicas, adaptación de mobiliario y accesibilidad web.



5.1.5 Gestión del cambio tecnológico (expectativa E.5)

Los desarrollos e inversión tecnológicos son y serán fundamentales en las entidades financieras. A los pioneros les otorgarán una momentánea ventaja competitiva sobre el resto, pero todas las entidades adoptarán y mejoraráan estas innovaciones. El desarrollo tecnológico se configura como un elemento necesario e imprescindible para alcanzar un nivel de competencia aceptable. En un mundo donde la competencia se ha vuelto global, y en el que la tecnología y el conocimiento fluyen libremente a través de las fronteras, la única manera de obtener una autentica ventaja competitiva es a través de nuestro capital humano.

La transformación en este entorno hace imprescindible un cambio global: desde el modelo actual de oficinas, que permite dar respuesta a todas estas necesidades y continuar siendo un referente para nuestros clientes, hasta procesos e incorporación de tecnología; pasando, como no puede ser de otra manera, por las personas, el eje vertebral de todo este cambio necesario.

La transformación digital ha supuesto un elevado crecimiento de la banca electrónica y la banca móvil durante los últimos años. Estos canales están siendo integrados y son complementarios en la relación comercial del Grupo con los clientes, siendo la oficina el canal principal en la generación de negocio, producción y ventas.

Sin embargo, los tiempos cambian y es preciso un esfuerzo de adaptación. Los clientes demandan más servicios, más agilidad y mejores precios en un entorno extremadamente competitivo; y el objetivo del Grupo consiste en satisfacer todas sus necesidades e incrementar nuestra eficiencia, sin menoscabo de una atención personalizada.

En el año 2017, un total de 432 oficinas del Grupo Cooperativo Cajamar quedaron dotadas con medios extraordinarios para el autoservicio, contemplados en el nuevo modelo de oficina (más allá de los cajeros automáticos tradicionales existentes). A finales de 2017 todas las oficinas contaban con tabletas para la firma de contratos, consiguiendo su implantación en la totalidad de los puestos de atención al público.

Cambio tecnológico en la distribución bancaria

Retos

Oficina transacional



Oficina asesoramiento

Administrativos



Comerciales, asesores

Procesos y circuitos complejos



Sencillez

Palancas necesarias

Capital humano

EFICIENCIA OPERATIVA: Mejora en procesos / Calidad del servicio de red



Evolución



MODELO DE OFICINA

Desvío a Canales

Esto conlleva establecer una forma distinta de relación comercial, ya que muchas de las gestiones que se realizan de forma personalizada se tendrán que derivar a los distintos medios disponibles, y estos a su vez deben tener la máxima eficiencia, *usabilidad* y experiencia para el cliente.

Estamos convencidos de que todo esto supondrá un importante avance, y de que este nuevo modelo de oficina nos permitirá atender a nuestros clientes con mayor especialización y privacidad, incrementando el conocimiento de los mismos y propiciando por tanto un asesoramiento adecuado: todo ello orientado a incrementar la eficiencia comercial del Grupo Cooperativo Cajamar, y, por tanto, la rentabilidad de las oficinas.

La transformación se hace realidad en el nuevo modelo de oficina

La transformación de las oficinas, para evolucionar desde un modelo centrado en la operativa y en la transaccionalidad hacia un formato de asesoramiento y servicios especializados, conlleva una revisión profunda de la relación con los clientes.



Desde el punto de vista físico, la distribución del local se centra en generar espacios de atención con confidencialidad y un clima que favorezca la labor comercial. Las zonas dedicadas a operativas de gestión de efectivo y de carácter administrativo pierden importancia, y se transforman en puestos orientados a una mayor atención comercial. Asimismo, el autoservicio ocupa un papel importante dentro del nuevo modelo de oficina, entendido como uno de los canalizadores del cambio.

La apuesta del Grupo Cooperativo Cajamar por el negocio digital es inaplazable. De hecho, en torno al 19% de sus clientes son usuarios de la banca a distancia. El negocio digital mejora la estructura de ingresos, incorpora nuevas oportunidades en términos de accesibilidad, y permite la universalización de los servicios bancarios.

El cambio de hábitos del usuario bancario también ha supuesto un cambio muy importante en los soportes contractuales. En 2017 se ha avanzado sustancialmente en la migración de contratos físicos a contratos digitales con una media mensual de 80.000 documentos firmados digitalmente a través del Sistema de Firma Digitalizada (SFD). El objetivo actual es el de llegar a finales de 2018 con el 90% de documentos migrados a este sistema.

- 1 millón de tarjetas de débito/crédito
- 650.000 clientes de banca a distancia
- 1.462 cajeros
- 50.000 TPV en comercios

Dicha apuesta igualmente se traduce en avances importantes en programas de *ciberseguridad* orientados a prevenir posibles riesgos tecnológicos. La protección de la información es capital para el Grupo Cooperativo Cajamar, por lo que en 2017 se han producido importantes avances para acompañar todo el proceso de transformación digital.

En relación a 2017, también es preciso destacar las inversiones en el nuevo transaccional, mejorando y actualizando las aplicaciones que lo soportan, así como todo lo relacionado con la nueva sistemática comercial basada en tecnología *salesforce*, la nube de gestión de CRM más avanzada.

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



Wefferent es sin duda un nuevo hito importante para el Grupo en la medida en que pone en valor la capacidad de la entidad para la innovación y la atención al cliente; situándola entre las ofertas más competitivas del sector en el desarrollo de nuevas estrategias e instrumentos de negocio.

Si la banca electrónica del Grupo ha sido una referencia incuestionable durante muchos años, valorada siempre entre las mejores de España, con Wefferent se pretende mantener y cuidar un segmento de clientes que de-

manda servicios financieros dinámicos, asociados a nuevas plataformas tecnológicas. Constituye, por tanto, una puerta que se abre para aquellos usuarios que prefieren relacionarse y realizar sus operaciones a través de los dispositivos que proporcionan las nuevas tecnologías.

Wefferent parte de un sistema versátil y estudiado para que sume y complemente a la actividad que desarrollan las oficinas del Grupo, con una Unidad de Negocio específica para asegurar también la cercanía a esos clientes que requieren una atención especial, y con la contrapartida de la ausencia de comisiones por la gestión *online*.

En el año de lanzamiento, 2017, Wefferent contaba con 90.000 clientes y 272 millones de negocio.

Wejoin: nuevo canal de comunicación con nuestros clientes digitales



Wejoin pone a disposición de los clientes del Grupo la posibilidad de realizar sugerencias y participar de forma activa a través de la aplicación Wefferent. Wejoin permite estar más cerca del cliente, de sus experiencias, de sus preferencias y necesidades financieras. A través de sus sugerencias la entidad mejora la *usabilidad*, el formato y las funciones de la app, además de permitir a la entidad ‘abrir sus puertas’ a un cliente cada vez más exigente, con ganas de participar y formado para hacerlo. Sus necesidades se convertirán en los nuevos productos que el Grupo debe incorporar a su propuesta de valor.

5.1.6 Gestión global de proveedores (expectativa E.6)

El Sistema Ético de Gestión del Grupo Cooperativo Cajamar contempla las compras responsables como uno de sus pilares, y entiende que su relación con sus proveedores, y en general con la cadena de suministro, se debe fundamentar en los principios de corresponsabilidad y transparencia.

El Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de la importancia de la monitorización de la cadena de suministro para determinar su impacto socio-ambiental, identificar costes reales y riesgos, y ofrecer un servicio de calidad a sus clientes. Para la consecución de este objetivo de reducción de costes y riesgos, así como para la de sus objetivos estratégicos, el Grupo tiene identificadas distintas categorías de proveedores en función de su vinculación con su negocio fundamental y los riesgos económicos, sociales y ambientales asociados. A todos ellos les aplica protocolos de monitorización adecuados a su vinculación con su negocio y al potencial impacto socio-ambiental que puede generar en función de su actividad. La categorías fundamentales son:

- Perimetral / Alianzas: Proveedor con el que se comparte estructuras de capital o alianzas estratégicas formales.
- Esencial: Proveedor de un servicio cuya deficiencia o anomalía puede, bien afectar de modo considerable a la capacidad de la entidad para cumplir permanentemente las condiciones y obligaciones que se derivan de su autorización y del régimen establecido por la

Número total de proveedores homologables: 542¹
94,3% con el proceso concluido

Facturación (miles de euros)	Año 2017
Facturación total	127.397
Facturación empresas residentes ²	124.364
% de facturación empresas residentes sobre facturación total	97,6
Facturación empresas no residentes	3.033
% de facturación empresas no residentes sobre facturación total	2,4

¹ En 2017 existían un total de 38 proveedores no residentes.

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

normativa vigente que resulta de aplicación a su actividad como entidad de crédito o en la prestación de servicios de inversión, o afectar a resultados financieros, a su solvencia, solidez o continuidad de su actividad.

- Crítico: Proveedor de un servicio cuya deficiencia o anomalía puede afectar a la continuidad del negocio.
- Único: Proveedor de un servicio de difícil sustitución en términos de acceso o de costes (monopolio, oligopolio, barreras de entrada/salida...).
- Homologable: Proveedor al que se le exige el trámite de homologación de la entidad.
- Estratégico: Proveedor relevante para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo Cooperativo Cajamar.

- Significativo: Proveedor que por su recurrencia o volumen de negocio tenga una vinculación significativa para el Grupo Cooperativo Cajamar.
- Con acceso a información sensible: Proveedor con acceso a información reservada y/o vinculada a la protección de datos de carácter personal.

Con el objetivo de seguir desarrollando estos principios, aunque en 2017 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 Grupo ha aplicado las políticas, medidas e instrumentos definidos en el *Código ético y de buenas prácticas de proveedores, colaboradores y subcontratistas*, elaborado en 2015. De una forma explícita, este nuevo código ético determina seis compromisos de los proveedores relacionados con los aspectos que figuran en el recuadro de pie de página.

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:

Relacionado con los derechos humanos y derechos de los trabajadores. El Grupo Cooperativo Cajamar 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 Grupo 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 y normas laborales y salariales en vigor.

Compromisos en la homologación de proveedores

Derechos humanos y derechos de los trabajadores

Corrupción y conflicto de intereses

Medio ambiente

Calidad, fiabilidad y seguridad del producto / servicio

Confidencialidad

Subcontratación y transposición a la cadena de valor/ suministro



Relacionados con la corrupción y el conflicto de intereses. El Grupo 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 de la entidad, absteniéndose estos de recibirlos. Los empleados y directivos del Grupo no podrán ofrecer tratos de favor a proveedores.

Relacionados con medio ambiente. El Grupo, 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

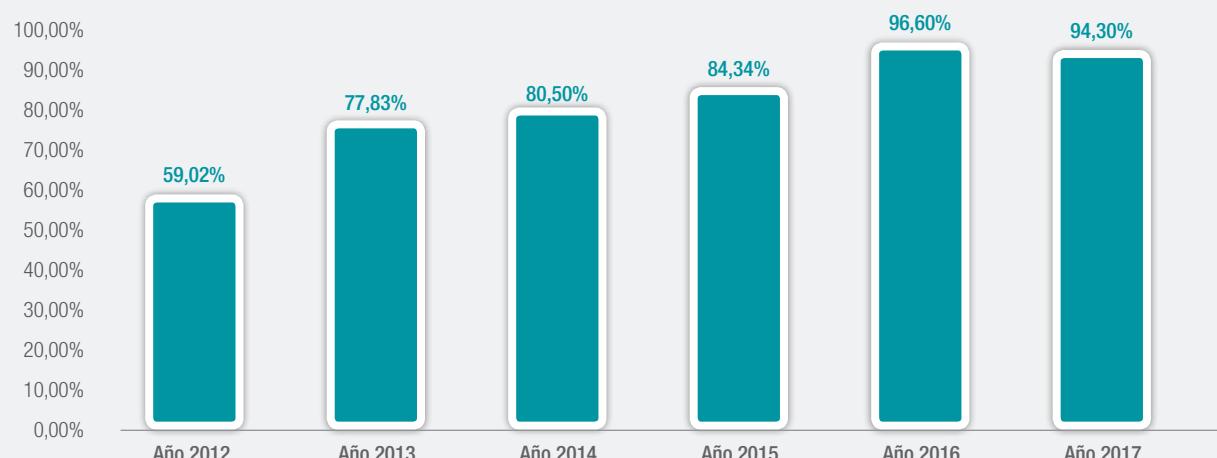
ambiental que sean consecuencia de las actividades que desarrollan.

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 el Grupo Cooperativo Cajamar y entre los 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 con el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial y han sido evaluados en derechos humanos, prácticas laborales y compromiso medioambiental.

Durante 2017 se han descartado 26 proveedores por no cumplir con el proceso de homologación.

Porcentaje de proveedores homologados



5.2 Dimensión social

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

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

Contribución al PIB español

El Grupo 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 Grupo en proveedores de bienes y servicios, 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 Administraciones públicas por la actividad del Grupo. Estos impactos se han traducido en la cantidad representativa que la entidad hace al PIB de España.

Contribución al PIB español del valor económico distribuido

53



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 ac-

tividad crediticia del Grupo Cooperativo Cajamar sobre el conjunto de España, midiendo el efecto palanca que hace sobre la generación de riqueza en términos de PIB.

Sector productivo	Financiación de las entidades financieras a los sectores productivos (M€) ³	Peso sobre el total de las actividades productivas en España (%)	Financiación del Grupo Cajamar a los sectores productivos (M€)	Peso sobre el total de la financiación de las actividades productivas en el Grupo (%)
Agricultura	20.023	3,4%	2.695	16,9%
Industria	108.971	18,5%	2.155	13,5%
Construcción	35.450	6,0 %	2.110	13,2%
Servicios	423.183	72,1%	9.005	56,4%
Total	587.628	100 %	15.965	100 %

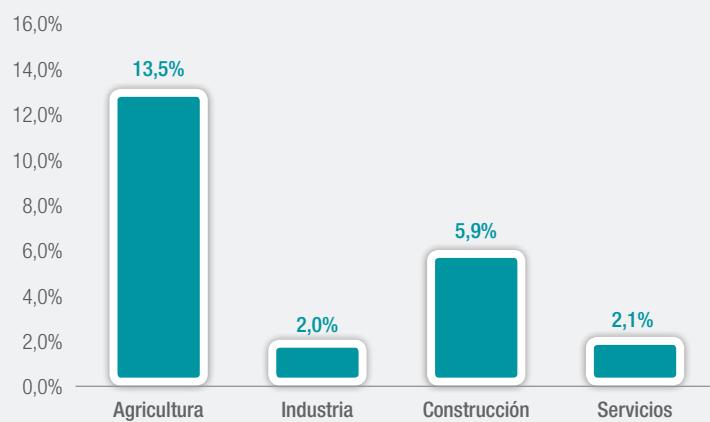
Fuente: Elaboración propia con datos del INE, Banco de España y del Grupo Cooperativo Cajamar.

3 Datos para el conjunto de entidades financieras referidos al tercer trimestre de 2017.

Estimación de la contribución total al PIB español

Peso de la financiación de los sectores productivos del Grupo sobre el total sectorial en España 2017 (%)

El Grupo, a través de su actividad de financiación de los sectores productivos contribuyó con 9.484 M€ al PIB (0,8%)



Creación de empleo

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

El gasto que 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 Grupo lleva a cabo proporcionan empleo directo, afectando la mayor parte de las mismas al empleo de personas residentes en las comunidades donde la compañía desarrolla su actividad, lo que pone de manifiesto el alto grado de generación de empleo local.

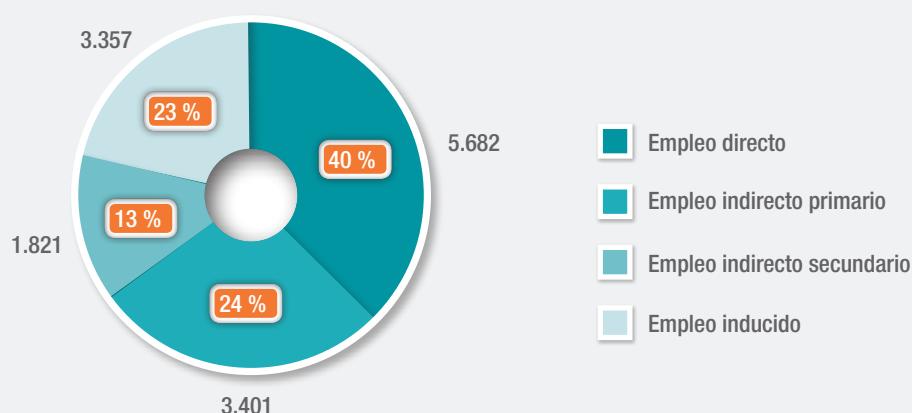
De forma indirecta e inducida, el Grupo genera empleo a través del gasto que realiza en su cadena de aprovisionamiento, del gasto salarial de sus empleados y del pago de impuestos a la Administración pública.

La compra de bienes y servicios a proveedores nacionales, que alcanza más del 97% del total de las compras, supone una importante inyección que favorece la creación de empleo, sobre todo en los territorios donde la presencia de la entidad es mayor. Los proveedores de primer nivel del Grupo Cooperativo Cajamar 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 y comercio al por menor entre otros.

El Grupo Cooperativo Cajamar también induce actividad económica gracias al gasto que los empleados del mismo realizan de sus salarios y a los impuestos que aquél 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 14.262



Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven

El Grupo Cooperativo Cajamar 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:

- 1) Contribuir a mejorar la empleabilidad de los jóvenes
- 2) Aumentar la calidad y la estabilidad del empleo joven
- 3) Promover la igualdad de oportunidades
- 4) Fomentar el espíritu emprendedor

En este marco de actuación, las entidades del Grupo 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 poner en marcha 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 Grupo, por lo que se pretende contribuir a su desarrollo mediante la formación práctica de jóve-



nes que se encuentran realizando actividades de formación profesional en las dos estaciones experimentales, 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 para 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.

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



- Proceso de creación y desarrollo de productos⁴

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

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.

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

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

Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares

Año 2017

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
3.989	71.076

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.

⁴ En el 2017 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 2017	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
1.432	24.629

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 para autónomos

Año 2017	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
9.692	268.905

Para el Grupo Cooperativo Cajamar el sector agroalimentario tiene un carácter estratégico por su implantación comercial y territorial. En este ámbito el apoyo a los jóvenes agricultores es capital para ga-

rantizar la continuidad de las explotaciones y para hacer atractivo el sector para las nuevas generaciones.

Soluciones financieras orientadas a jóvenes emprendedores agroalimentarios

Año 2017	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
98	10.574

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 Grupo colabora con el Ministerio de Fomento. Para aquellos otros que decidan comprar una vivienda, el Grupo Cooperativo Cajamar ofrece su “Hipoteca Vivienda Bonificada” con un plazo de hasta 40 años.

Soluciones financieras para la financiación de vivienda

Año 2017	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
3.609	344.172



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

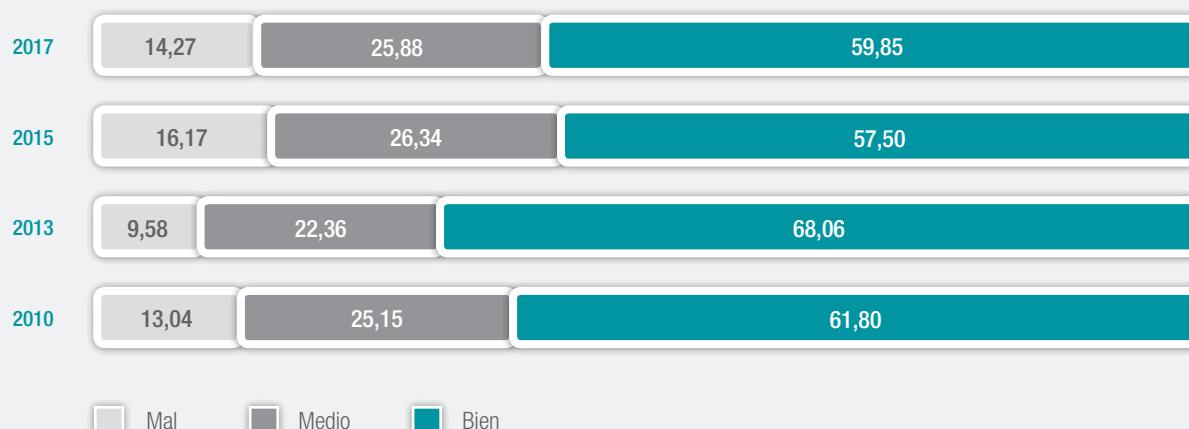
La Dirección General de Recursos Humanos del Grupo Cooperativo Cajamar tiene por objetivo fundamental proveer a las distintas entidades del Grupo de los procesos, procedimientos y políticas que garanticen una óptima gestión del conocimiento dentro de un entorno saludable, ocupándose prioritariamente de la motivación y el desarrollo profesional de todas las personas que forman parte del mismo. Periódicamente se realiza la encuesta de clima laboral al conjunto de la plantilla. La última se realizó en 2017, habiéndose obtenido un nivel de satisfacción general de los empleados de 3.63 (sobre un máximo de 5).

Selección del personal

La selección de personal en Grupo Cooperativo Cajamar se basa en los principios de confidencialidad, responsabilidad e igualdad de oportunidades, siendo procesos rigurosos, transparentes y obje-

tivos, 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. Se garantizará la aplicación de criterios de independencia y neutralidad en los procesos de selección, así nunca intervendrán dentro del equipo de selección, en el ámbito de decisión, respecto del candidato: familiares, amigos, personas relacionadas por vínculos afectivos o laborales. Desde que un candidato se aproxima a una de las entidades del Grupo buscando trabajo, su talento (sus conocimientos, habilidades y actitudes) comienzan a engrosar el bagaje de intercambio entre Grupo Cajamar y el futuro participante. Tras la incorporación del empleado, se realizará un proceso de seguimiento durante el cual se velará por su integración, buscando las garantías de un desempeño correcto de su puesto de trabajo, su implicación, adecuación, etc. Asegurando así el éxito del proceso de selección y la incorporación definitiva del mejor recurso humano posible.

Evolución del índice global del estudio sobre el clima laboral



Criterios de selección de personal

Mérito y capacidad

Igualdad de oportunidades

Proximidad al domicilio familiar y conciliación

Conocimiento y vinculación con el entorno

El proceso de incorporación del nuevo empleado va más allá del puro escenario de la selección. Comienza en el primer contacto y continúa hasta que se integra perfectamente en su escenario profesional. Será su aportación a sus compañeros, a su oficina, a los socios y clientes un proceso de intercambio y crecimiento que se mantendrá a lo largo de su carrera profesional.

El proceso de selección del personal va más allá de la responsabilidad de velar por la oportuna y excelente cobertura de las vacantes que se generan en el Grupo, tiene como objetivo la responsabilidad de definir, contrastar, acordar y propiciar el equilibrio más ajustado y adecuado posible entre la magnitud cuantitativa de los recursos humanos disponibles y los resultados presentes y futuros (en el corto, medio y largo plazo) que el Grupo obtiene y persigue obtener. El fin último es garantizar que las entidades del Grupo dispongan en todo momento de los

recursos humanos más adecuados para el resultado comercial y de gestión definidos asociados con la misión.

Las políticas de selección del personal serán sensibles a la situación de presencia de la mujer en puestos de responsabilidad. Por tanto se intentará aplicar en sus políticas de reclutamiento porcentajes similares en aquellos puestos donde su representación sea minoritaria.

Desarrollo profesional, gestión del talento y adaptación al cambio

El crecimiento y el desarrollo profesional en el Grupo Cooperativo Cajamar se concibe desde la perspectiva de la responsabilidad en la creación constante de medidas y la anticipación de necesidades formativas y de desarrollo profesional del Grupo que converjan con las expectativas profesionales y desarrollo del colectivo de empleados.

"Las personas son el fin último en el Grupo Cooperativo Cajamar, por lo que la entidad se compromete a promocionar a los empleados en el seno de cada organización atendiendo exclusivamente a sus méritos y valía profesional, desarrollando carreras profesionales que se ajusten a sus perfiles y funciones. Además adoptará políticas específicas para la retención y la promoción del talento" (*Código de Conducta*).



En 2017 se ha continuado con la implementación del programa de gestión del talento conocido con el nombre de Cultiva. Se trata de un sistema de desarrollo profesional que, teniendo presentes los principios y valores del Sistema Ético del Grupo Cooperativo Cajamar, permitiendo establecer un nuevo modelo de clasificación profesional, tiene como uno de los objetivos fundamentales definir con criterios más rigurosos los planes de carrera y construir el modelo de evaluación que permita asentar los planes de desarrollo. Cultiva es el proyecto de referencia del Grupo para el desarrollo profesional, la gestión del talento y la adaptación de las personas al cambio y a los nuevos retos a los que ha de hacer frente la entidad. Cultiva viene a adaptar a una nueva realidad la tradicional evaluación del desempeño, y nace con el objetivo prioritario de diseñar el modelo global de desarrollo profesional del Grupo. 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 continua sigue siendo uno de los pilares en la capacitación y adaptación al cambio de los profesionales del Grupo. De hecho, en 2017 recibieron 528.7224 horas de formación un total medio de 5.895 empleados.

Realizada la primera fase en 2015 con la realización de talleres de trabajo en los que participaron

más de 180 profesionales de oficinas y servicios centrales, en 2016 se abordó una segunda fase a través del Modelo de Conversaciones para el Desarrollo. Dicho modelo parte del autodiagnóstico acerca de la percepción personal y la evaluación del resto del equipo en un sentido tanto ascendente como descendente. Se fundamenta en la importancia de mantener *conversaciones* entre responsables y miembros del equipo sobre cómo ha transcurrido el año, sobre el rendimiento, situación del equipo, cumplimiento de expectativas, generación de compromisos futuros, etc. En definitiva, conversar para saber en qué se puede mejorar. Conocer y valorar el hoy, para apostar por un camino a futuro, que teniendo como punto de partida el desempeño actual nos ayude a alcanzar un mejor desarrollo personal y profesional del trabajo dentro de la entidad. Para ello, se establecen además compromisos mutuos construyendo itinerarios de mejora profesional.

El Grupo Cooperativo Cajamar 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.

Horas de empleados formados del Grupo por categoría profesional y sexo (404-1)

	Categoría profesional (Nº de participantes)			Sexo (Nº empleados/as)		Gasto de formación sobre BDI
	Directivos	Predirectivos	Técnicos	Otros	Hombre	
Número de empleados	1.380	1.651	623	2.241	3.011	2.884
Horas recibidas	129.711	185.932	33.397	179.683	265.985	262.738
Promedio horas	93,99	112,62	53,61	80,18	988,37	91,10

3,04%



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

Escuela Financiera (Ahorro)	Año 2015		Año 2016		Año 2017		Total empleados certificados
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	
Nivel básico	1.692	26,36%	34	0,55%	5	0,08%	
Nivel esencial			1652	26,84%	1.645	27,91%	
Nivel medio	1.386	21,60%	1.590	25,83%	2.027	34,37%	
Nivel alto	484	7,54%	473	7,68%	540	9,16%	
Nivel especialista			15	0,24%	30	0,51%	
Total	3.562	55,50%	3.764	61,14%	4.247	69,40%	4.247

Escuela Financiera (Financiación)	Año 2015		Año 2016		Año 2017		Total empleados certificados
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	
Nivel I	118	1,84%	430	6,99%	533	9,04%	
Nivel I+II	1.356	21,13%	1.931	31,37%	2.458	41,69%	
Total	1.474	22,97%	2.361	38,35%	2.991	50,73%	2.991

Para el cálculo de 2017 se ha tomado la media mensual de la plantilla, que ascendió a 5.895 empleados.

62

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.

El Grupo Cooperativo Cajamar considera de capital importancia sensibilizar y formar al conjunto de la plantilla en materia de sostenibilidad, banca responsable y responsabilidad social corporativa. De ahí que en 2017 se haya seguido implementando

el módulo de RSC, incluyendo formación relativa al Sistema Ético de Gestión, la sostenibilidad y los códigos éticos de referencia del Grupo.

En cuanto al importe de ayudas públicas recibidas para la formación en 2017, procedente de la Fundación Tripartita, ascendió a un crédito validado total de 810.782,92 euros y a un total bonificado de 612.581,40 euros (75,5 % de crédito bonificado) para la realización de 376 grupos de acciones formativas con un total de 6.156 alumnos (2.878 empleados).

Curso	Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	Empleados	% s/total	Empleados	% s/total	Empleados	% s/total
Protección de datos (LOPD)	1.480	23,10%	3.595	58,40%	1.701	28,85%
Prevención de blanqueo de capitales y FT ⁵	1.991	31,00%	2.535	41,18%	2.139	36,28%
Prevención de riesgos laborales	1.219	19,00%	3.369	54,73%	2.355	39,95%
Abuso de mercado	264	4,10%	280	4,55%	43	0,73%
Código de Conducta			2.562	41,62%	5	0,08%
Riesgos penales					2.497	42,36%

Para el cálculo de 2017 se ha tomado la media mensual de la plantilla, que ascendió a 5.895 empleados.

5 En este Informe no se desglosa por categoría profesional.



No discriminación, igualdad y conciliación

El Grupo Cooperativo Cajamar declaran su compromiso con la igualdad de derechos y oportunidades y la no discriminación con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato, derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como, con el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real y efectiva en el seno de esta organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico.

Este principio estratégico no sólo responde a la obligación contenida en la Ley 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, sino al compromiso de la dirección de, por un lado, señalar, hacer visible y sistematizar aquellas medidas puntuales que ya aplica la entidad y que contribuyen al fomento de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y, por otro lado, de detectar, diagnosticar y sobre todo prevenir eventuales situaciones de discriminación indirecta o sutil que pudieran producirse.

El mayor potencial del Grupo Cooperativo Cajamar son las personas que lo integran. La participación de mujeres y hombres en un ambiente de trabajo con las mismas condiciones redundará en una mayor satisfacción laboral y, por ende, en una mayor calidad de vida laboral.

Por nuestra naturaleza cooperativa no podemos olvidar que la igualdad y la equidad son dos de los valores cooperativos fundamentales, aceptados

internacionalmente, y que sin duda han impulsado nuestra forma de hacer las cosas desde siempre. El Grupo establece de forma proactiva políticas, medidas e instrumentos que promueven la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres e iniciativas orientadas a extender los principios de no discriminación, igualdad y conciliación. Para lograr la eficacia en la gestión de los procesos de recursos humanos se integra, como proceso “transversal”, la perspectiva de la igualdad de género a todos los procesos de gestión interna de la entidad, lo cual permitirá el cambio hacia una cultura de igualdad.

Como entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, el BCC expresa y formaliza, mediante su *Política Marco de Igualdad de Derechos y Oportunidades y no Discriminación*, su compromiso y posicionamiento estratégico para alcanzar la igualdad de derechos y oportunidades, el respeto a las diferencias y la no discriminación en todos los procesos relacionados con la gestión de las personas, tanto desde la perspectiva de género como desde la de diversidad.

La *Política Marco de Igualdad de Oportunidades* del BCC será de aplicación a todas las cajas rurales que forman parte del Grupo Cooperativo Cajamar. Dicha Política se aborda desde tres perspectivas:

- Cultura de igualdad: Generar valores de igualdad.
- Gestión de la igualdad: Transversalidad de la perspectiva de igualdad en los procesos de gestión interna.



- Gestión de las personas: Políticas estratégicas de RRHH que promuevan e impulsen el principio de igualdad y no discriminación.

Todo ello, bajo el cumplimiento de la Ley 3/2007 de Igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres (LOIEMH).

La Comisión de Igualdad es el órgano con competencias en materia de igualdad y conciliación tanto para el BCC como para el resto del Grupo Cooperativo Cajamar. Está formada de forma paritaria por representantes de la empresa y representantes sindicales y se rige por un Reglamento de funcionamiento interno en el que se establece la composición, las funciones, las competencias y el funcionamiento de la misma. En junio del 2016 se crea el Staff de Políticas de Igualdad y Conciliación, una estructura interna específica en materia de igualdad dependiente de la Dirección General de Recursos Humanos.

Anteriormente, en mayo de 2015 se crea la Oficina de Igualdad que es la encargada de coordinar el seguimiento del Plan y actuará como canal de comunicación entre la Dirección y la plantilla y atenderá cualquier cuestión que se plantee al resto.

En mayo de 2017 el Grupo Cooperativo Cajamar en su compromiso contra la violencia de género se adhiere a la Iniciativa 'Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género', mediante la firma de un convenio de colaboración con el Ministerio



de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la colaboración en la difusión de campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género, tanto a nivel interno de la entidad como externo.

En agosto de 2017, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por iniciativa del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, concedió el distintivo "Igualdad en la Empresa" 2016 a Cajamar y al Banco de Crédito Social Cooperativo, entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar. Se trata de un reconocimiento a la excelencia en la aplicación y desarrollo de medidas de igualdad e oportunidades en nuestra entidad, en el marco de los planes y políticas de igualdad de las empresas.

En 2017 no se han detectado demandas instadas por empleados relacionados con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales significativas sobre las condiciones laborales.

5.2.4 Evitar la exclusión financiera (expectativa S.4)

Política de inclusión financiera. El papel de las finanzas inclusivas y de un sistema financiero incluyente es fundamental para la reducción de la pobreza, la mejora del bienestar de los ciudadanos, la gestión eficiente de los recursos financieros, la eliminación de las desigualdades, así como para la promoción de la economía formal y el desarrollo económico. En definitiva, la inclusión financiera es un elemento capital para la consecución de la inclusión social y el desarrollo armónico de las sociedades, permitiendo el acceso, tanto a las familias, con independencia de sus ingresos, como a las micro y pequeñas y medianas empresas, a productos y servicios financieros diversos, adaptados, confiables y de calidad.

Los cambios acaecidos en los últimos años en España en el sector financiero, como consecuencia fundamentalmente de la crisis económica y la restructuración del sistema bancario, han tenido como efecto, entre otros, el aumento de la exclusión financiera. Las elevadas tasas de bancarización de nuestro país no han sido suficientes para contrarrestar este fenómeno como consecuencia de la aparición de otros factores explicativos de la nueva situación relativa a la inclusión financiera.

El Grupo Cooperativo Cajamar promueve un modelo de negocio sostenible e inclusivo acorde con su misión, visión y valores; capaz de generar un impacto positivo sobre la sociedad a través de la remoción de barreras y la facilitación del acceso a una oferta de productos y servicios financieros diversos, adaptados, confiables y de calidad a los distintos segmentos de la población, especialmen-

te a las familias, con independencia de sus ingresos, y a las micro y pequeñas y medianas empresas. Para la consecución de este objetivo define de forma expresa una política de inclusión financiera basada en un modelo de negocio que contempla las siguientes líneas de actuación que, por su transversalidad, deben ser tenidas presentes por el conjunto de la organización:

- Diseño de productos y servicios adecuados a los distintos segmentos de la población basado en las experiencia y en el conocimiento del mercado y de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Diseño de políticas de producto y de precio que permitan una oferta con una satisfactoria relación calidad/precio.
- Innovación en canales de distribución que permitan una presencia sostenible en el medio rural.
- Desarrollo de iniciativas de alfabetización, educación y capacitación financieras.
- Desarrollo e implementación de metodologías y procesos de concesión crediticia que eviten el sobreendeudamiento.
- Desarrollo de mecanismos de segunda oportunidad viables para los deudores de buena fe.
- Fomento de la multicanalidad.
- Consecución de un equilibrio financiero y viable entre las garantías personales y reales en las operaciones de crédito.



- Eliminación de barreras arquitectónicas y fomento de la creación de interfaces tecnológicas que permitan la interacción con usuarios con discapacidad.
- Mejora continua en el diseño y funcionamiento de los mecanismos e instrumentos de protección del cliente, especialmente aquel con una menor educación financiera.

El desarrollo y coordinación de la *Política de Inclusión Financiera* del Grupo Cooperativo Cajamar corresponde al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y precisa de la implicación activa de todo el equipo humano a través del trabajo coordinado. En este sentido, el Grupo se compromete a crear el entorno óptimo para su desarrollo y ejecución, y promoverá la capacitación de sus empleados en este ámbito.

Medidas de protección del deudor hipotecario. El Grupo Cooperativo Cajamar 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 Grupo Cooperativo Cajamar, 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 Grupo Cooperativo Cajamar está adherido a este Código desde su promulgación, promoviendo políticas, medidas e instrumentos orientados a la protección de sus deudores en situación sobrevenida 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 Grupo dotó en 2013 con 80 inmuebles su Fondo Social de Viviendas que las ha mantenido en 2017. 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)	642
De las cuáles, con alquiler	104
Fondo Social de Viviendas (viviendas cedidas)	80

En 2017 el Grupo Cooperativo Cajamar realizó un total de 642 operaciones de compra-venta/dación en pago de viviendas habituales a familias en dificultades que tenían una deuda hipotecaria el Grupo. De todas ellas, se formalizaron un total de 104 contratos de alquiler social con los prestatarios para que pudieran permanecer en su anterior vivienda. El total de la deuda cancelada fue de 77 millones de euros.

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 Grupo Cooperativo

Cajamar debido a su naturaleza (grupo formado por 19 cajas rurales y un banco de naturaleza social y cooperativa) 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 Grupo es consciente de que debe buscar fórmulas innovadoras para gestionar el negocio en municipios escasamente poblados y compatibilizar la búsqueda de niveles superiores de eficiencia con medidas efectivas de lucha contra la exclusión financiera. Prueba de ello son las tres oficinas móviles (vehículos itinerantes) de la entidad que han iniciado su actividad en 2017, dando cobertura a 29 pequeñas poblaciones de Almería, Alicante, Valencia y Castellón, y prestando servicio a 17.785 habitantes de localidades de baja densidad poblacional donde en la mayoría de ellas el Grupo Cajamar es la única entidad que mantiene la prestación del servicio bancario, garantizando así su inclusión a los servicios financieros en el mundo rural en términos de acceso (tecnología y proximidad), de gama (variedad de productos y servicios) y de calidad (cumplimiento de sus expectativas).

Por otro lado, 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 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.





Para oficinas se incluyen oficinas, corresponsalías o agencias; para clientes, solo oficinas. Los datos de clientes no se imputan a corresponsalías ni a agencias, sino a la oficina principal de las que estas dependen. Fuente: Grupo Cajamar e INE.

Igualmente, resaltar que el 31,24% de los puntos de atención del Grupo Cooperativo Cajamar se ubica en núcleos poblacionales de menos de 5.000 habitantes, especialmente en aquellas zonas que constituyen el origen territorial de su actividad. Esta red de distribución con fuerte arraigo rural llega al 79,19% de la población radicada en dichos núcleos.

vida

plementan 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.

68

5.2.5 Acción social y cultural (expectativa S.5)

El fomento y la promoción del desarrollo social y cultural de las comunidades en las que el Grupo Cooperativo Cajamar realiza su actividad, bien directamente, o bien en colaboración con organizaciones del tercer sector u otras organizaciones sociales, son elementos fundamentales que com-

Actividades culturales. En el ámbito de las actividades culturales promovidas por el Grupo Cooperativo Cajamar en 2017 destaca fundamentalmente el programa Educateatro, que, en la edición del curso académico 2016/2017, 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 49.248 niños (342 centros educativos) a través de 193 funciones teatrales realizadas.

Beneficiarios de la acción social y cultural

Beneficiarios directos
118.694

Beneficiarios indirectos
28.084

Total
146.778

Apoyo al deporte. El fomento y promoción del deporte también forma parte de la acción social del Grupo Cooperativo Cajamar, destacando, entre otras actividades, los *Juegos Deportivos Provinciales*, cuyo carácter educativo está directamente vinculado al desarrollo de contenidos de carácter complementario y transversal a la propia práctica deportiva. En total, en 2017 en dichos juegos se inscribieron 12.975 personas, entre niños y jóvenes, participando en los distintos encuentros y talleres, las ligas educativas y los circuitos de promoción.

Colaboraciones externas. A través de colaboraciones externas, el Grupo Cooperativo Cajamar se vincula con la problemática real de sus socios y clientes, así como del entorno socioeconómico en el que desarrolla su actividad. En 2017 se apoyaron 34 proyectos con una contribución total de 82.635 euros que fueron promovidos por organizaciones de la sociedad civil y tuvieron como destinatarios diversos grupos sociales especialmente vulnerables. En total, de dichas colaboraciones se beneficiaron 84.525 personas (56.441 beneficiarios directos y 28.084 indirectos).

Voluntariado corporativo. En 2017 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 Grupo Cajamar (PROVOCA) y del Equipo Solidario respectivamente. Estas dos iniciativas persiguen de forma expresa la participación activa de los empleados en la transmisión de los valores y expectativas del Grupo. El programa de voluntariado del grupo contaba con un total de 333 empleados. Por su parte, 1.948 empleados formaban parte del equipo solidario a finales de 2017. En dicho año donaron un total de 33.484 euros a dis-

tintas organizaciones del tercer sector. A lo largo de toda la vida del Equipo Solidario (2008-2017) se han donado por parte de los empleados un total de 376.663,68 euros a 29 proyectos no lucrativos.

Finanzas que te hacen crecer: cerca de 4.500 alumnos han participado en nuestro programa de educación financiera durante el curso escolar 2016/2017

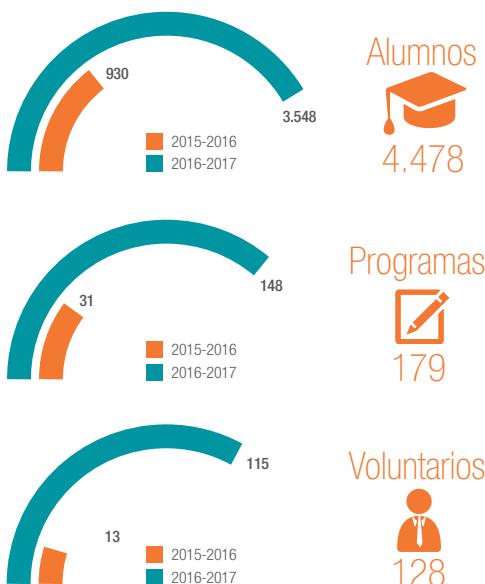
En los últimos años, el Grupo Cooperativo Cajamar viene desarrollando en el ámbito de su acción social diversos programas de educación financiera orientados a escolares de distintos niveles educativos. Concretamente, en 2015 nuestro Grupo inició un programa específico con el nombre de 'Finanzas que te hacen crecer', impartidos por compañeros voluntarios, con el propósito de mejorar la cultura financiera de los jóvenes estudiantes de secundaria, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar sus decisiones financieras de forma adecuada.

Desde sus inicios el programa tuvo una gran repercusión, y el Grupo canalizó esfuerzos y recursos con el fin de extenderlo a todo el territorio nacional.

Satisfacción



Resultados



Se ha venido realizado una edición anual del programa ampliando y revisando año tras año sus contenidos.

En el pasado curso escolar 2016/2017 han participado en la iniciativa 4.478 alumnos gracias a los 128 voluntarios que han impartido un total de 371 sesiones en 66 centros escolares.

Los datos obtenidos de las encuestas realizadas en esta última edición han resultado de nuevo un éxito en términos de satisfacción.

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

En septiembre de 2017 se cumplían dos años de la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La Agenda 2030 es un programa muy ambicioso y complejo con el que Naciones Unidas espera garantizar el futuro y el desarrollo de las personas, el medio ambiente y las economías. Los ODS constituyen su columna vertebral, en tanto en cuanto aglutinan todos los retos y desafíos del desarrollo sostenible.

Sin embargo, a pesar del esfuerzo comunicativo que se ha hecho, la falta de conocimiento por parte de la sociedad es uno de los principales retos al que se enfrentan las organizaciones.

70

Por ello, el Grupo Cooperativo Cajamar se ha sumado a la iniciativa #COMPANIES4SDGs, una campaña de comunicación que facilita a las empresas y sus empleados conocimiento, sensibilización y pautas de acción orientadas al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Está implementada por Voluntariado y Estrategia y apoyada por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y cuenta además con el respaldo de Impact 2030, la iniciativa del sector privado que, en colaboración con Naciones Unidas, articula el voluntariado corporativo para la consecución de los ODS.

Novedades transversales de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

No se alcanzará el éxito empresarial sin un entorno sostenible

Éxito compartido

Afectan no solo a los países pobres, sino también a los de renta media y alta

Principio de Universalidad

Implican no solo a los gobiernos, sino que también implica al sector privado

Alianzas Público-privadas





Los ODS en el Grupo Cooperativo Cajamar

El Grupo Cooperativo Cajamar ha integrado los ODS y la agenda de la sostenibilidad en su estrategia, en su modelo de negocio y en sus mecanismos de reporte, entendiendo que es una oportunidad para la asunción de una estrategia de desarrollo sostenible compartida con el resto de los agentes económicos y sociales. Dicha estrategia permitirá ir incorporando indicadores e instrumentos de medida para determinar los niveles de consecución de los objetivos y metas planteados. Además, la incorporación de los ODS en la estrategia de negocio permite fijar prioridades, anticipar los avances legislativos y regulatorios, reducir la exposición global al riesgo, avanzar con nuevas planteamientos de

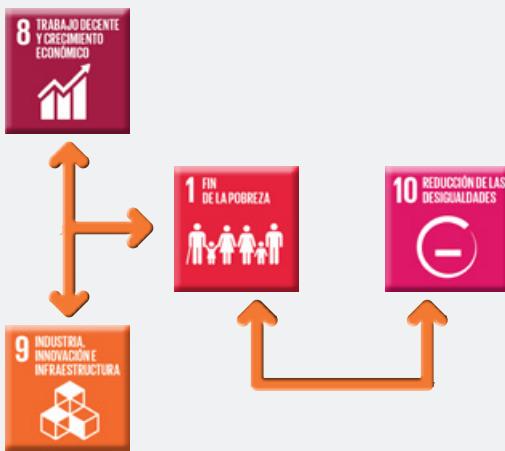
RSC y ofrecer productos y servicios con impacto socio-ambiental positivo.

En la búsqueda de esta estrategia de sostenibilidad, el Grupo Cooperativo Cajamar ha llevado a cabo su mapa de materialidad analizando el recorrido que los diferentes ODS presentan en el entorno en el que desarrolla su actividad financiera y su relevancia para su modelo de negocio.

Contribución a los objetivos de crecimiento económico y empleo

En la última década hemos asistido a situaciones de especial dificultad provocada por una crisis económico-financiera que ha tenido importantes conse-

El crecimiento económico y la creación de empleo son dos importantes palancas para erradicar la pobreza y reducir las desigualdades en nuestro país



cuencias en materia de exclusión social, aumento del desempleo, y aumento de la pobreza y de la desigualdad en España. Es, por tanto, ante esta situación cuando adquiere una especial relevancia la responsabilidad social de las empresas, la ayuda mutua y la solidaridad, valores cooperativos todos ellos que son los que conforman la cultura corporativa y empresarial del Grupo Cooperativo Cajamar.



Contribución del Grupo al Objetivo 8

Generación de riqueza a partir del valor económico distribuido

Contribución al PIB del Valor económico distribuido	1.190
---	-------

Total empleos generados	14.262
-------------------------	--------

Generación de riqueza a partir de la actividad de financiación

Contribución al PIB	9.485
---------------------	-------



Contribución del Grupo al Objetivo 9

Financiación a pequeñas y medianas empresas

Mejora de la competitividad de las Pymes	29.450 operaciones	2.979 millones
Emprendedores sector agroalimentario	98 operaciones	10,6 millones

Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible es uno de los principios sobre los que se estructura la razón de ser del Grupo Cooperativo Cajamar. Su vocación de liderazgo en el sector agrícola y agroalimentario adquiere una especial relevancia en la medida en que la agricultura es el sector económico más transversal en los ODS. Además, las buenas prácticas en el sector agropecuario son fundamentales para la consecución los objetivos establecidos en el Acuerdo de París relacionados con el cambio climático.

La apuesta por el desarrollo sostenible es la clave para el diseño de un modelo de negocio viable a largo plazo y una gestión de los riesgos más eficiente



La lucha contra la desertificación, la rehabilitación de tierras, la sequía y las inundaciones son fenómenos que afectan al sector primario y al desarrollo local en el ámbito en el que opera el Grupo Cooperativo Cajamar. Por su parte, la escasez de agua y la mejora de la eficiencia energética son dos importantes prioridades a las que el Grupo Cooperativo Cajamar pretende aportar conocimiento y soluciones financieras a través tanto de su negocio como de la transferencia de conocimiento y de su inversión en I+D+i de naturaleza agropecuaria en los centros de experimentación del Grupo.

 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	Contribución del Grupo a los Objetivos 6 y 7
Financiación para la mejora de la eficiencia (sector agro)	20.630 operaciones	2.584 millones
En 2017 el 100% del consumo de electricidad del Grupo Cooperativo Cajamar procedió de fuentes de energía renovable		

 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Contribución del Grupo al Objetivo 15
Financiación ante incidencias climatológicas extremas (inundaciones, sequía...)	142 operaciones 4,3 millones

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

La sostenibilidad es un asunto que afecta a toda la sociedad; quizás por ello en todas las encuestas podemos comprobar cómo crece la preocupación por el cambio climático, las cuestiones medioambientales, las formas en las que empresas tratan a sus trabajadores, así como por la responsabilidad social corporativa.

En el mundo de las inversiones, estas preocupaciones se refieren a menudo a la “Inversión Socialmente Responsable (ISR)” y cada vez son más los inversores interesados en contemplar criterios ISR en sus carteras de inversión.

Para muchos, su interés está basado en valores. Quieren invertir en empresas cuyas actividades reflejan sus preocupaciones sobre la sostenibilidad.

Para otros, entre ellos muchos gestores de activos que ahora incorporan la ISR en sus procesos de inversión, el interés está dirigido a minimizar riesgos económico-financieros de naturaleza social o ambiental; y el riesgo reputacional siempre está presente de forma colateral en estas cuestiones.

Desde que el Grupo Cooperativo Cajamar aprobara su Sistema Ético de Gestión y decidiera fomentar la Inversión Socialmente Responsable, se han establecido un conjunto de criterios en la gestión de los fondos de inversión entre los que cabe destacar:

- No invertir en aquellas empresas que bajo criterios sociales, ambientales y de gobernanza presenten un peor desempeño.



- No utilizar paraísos fiscales para la gestión de los recursos, bien sean propios, bien sean de socios y clientes.

Desde entonces se han desarrollado un conjunto de procesos y metodología que a través de su gestora TREA han logrado que el 97,9% del patrimonio total gestionado en fondos de inversión contemple criterios ISR.

El Grupo Cooperativo Cajamar forma parte, como asociado de Spainsif, de la plataforma de encuentro y referencia en materia de inversión sostenible y responsable en España, cuya misión primordial es fomentar la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en las políticas de inversión.

5.3 Dimensión ambiental

5.3.1 Compromiso con el medioambiente (expectativa A.1)

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

Dicho compromiso se pone de manifiesto de forma general a través de la *Política Medioambien-*

 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

tal del Grupo, que fija los principios y criterios de sostenibilidad del conjunto de las entidades que lo conforman. La Política Medioambiental es el marco a partir del que se define el Sistema de Gestión Ambiental, entendiendo por tal la interrelación de instrumentos y de recursos con los que cuenta la organización y que tienen como objetivo contribuir a la sostenibilidad ambiental: eficiencia energética y optimización del uso de materiales. Finalmente, a través del Plan de Ecoeficiencia, que incluye el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética, 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.



El Grupo Cooperativo Cajamar forma parte del Clúster de Cambio Climático constituido por Forética en 2016. El Clúster ha reforzado su papel como grupo empresarial de alto nivel en materia de cambio climático, trasladando al contexto español las principales tendencias y conversaciones a nivel mundial sobre esta temática desde la perspectiva empresarial, colaborando con las administraciones públicas y líderes de opinión, y desarrollando una posición de liderazgo como punto de referencia español en esta materia.

Plan de Ecoeficiencia 2015-2020. Durante 2016 se ha seguido trabajando en cada uno de los elementos asociados al Plan de Ecoeficiencia, revisándose algunos de sus términos. Dicho plan fue definido para un horizonte temporal de 5 años (quinquenio 2015-2020), y 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 energéticos, 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 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 2015 se modificó la contratación con el proveedor pasando a consumir energía eléctrica procedente de fuentes renovables en su totalidad, por lo que la totalidad de la energía eléctrica consumida por el Grupo

Consumo de energía externo (datos en Gj)	Año 2017
Desplazamiento de trabajadores	9.417
Viajes de trabajo (tren y avión)	5.889
Flota de vehículos	6.158
Total consumo	21.464

procede de fuentes renovables. En 2017, gracias a las inversiones acometidas en los tres elementos citados relativos al ahorro energético, se produjo un ahorro energético algo por encima de los 900 gigajulios.

Durante 2017 se implementó la ISO 50001, que tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en la organización, permitiéndole una mejora continua de la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético con un enfoque sistémico. A finales de 2017 el proceso de implementación estaba en su etapa final: en la fase de contestación a las disconformidades.

Inversión y ahorro energético en 2017 (Plan de Ecoeficiencia)

Líneas de ahorro energético	Actuaciones anuales (unidades)	Inversión (€)	Ahorro energético (Gj)
Aire acondicionado	35	343.327	315,18
Sistemas LED	14	42.913	124,26
Autómatas	93	312.945	461,35
TOTAL	142	699.185	900,79



Previsiones de inversión y ahorro energético en 2018 (Plan de Ecoeficiencia)

Líneas de ahorro energético	Actuaciones anuales (unidades)	Inversión (€)	Ahorro energético (Gj)
Aire acondicionado	40	500.000	248,11
Sistemas LED	50	75.000	252,00
Autómatas	90	90.000	334,85
TOTAL	180	665.000	834,96

Otras actuaciones de inversión y ahorro energético en 2018 (Plan de Ecoeficiencia)

Líneas de ahorro energético	Actuaciones anuales (unidades)	Inversión (€)
Gateway+sensor	400	272.000
Señales técnicas	1	8.000
Baterías de condensadores	11	17.500
Iluminación	16	180.000
TOTAL	428	477.500

76

El aumento de los dispositivos de autoservicio han tenido incidencia directa sobre el consumo de energía eléctrica

Consumo de energía interno (datos en Gj)	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Var. Abs.	Var.%
Electricidad	101.797	95.442	96.573	1.131	1,18
Total consumo	101.797	95.442	96.573	1.131	1,18
Intensidad del consumo (datos en Gj/empleado)	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Var. Abs.	Var.%
Electricidad	15,86	15,50	16,38	0,88	5,69

El consumo de gasóleo en los años 2015, 2016 y 2017 no se ha considerado significativo.

Consumo de papel y de tóneres. Se sigue incidiendo positivamente en este aspecto a través del proceso de digitalización de procesos y documen-

tos. Adicionalmente, el proceso de transformación digital de nuestro negocio está contribuyendo muy positivamente en este aspecto.

Intensidad del consumo (datos en toneladas)	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Var. Abs.	Var.%
Papel	665,72	626,18	561,96	-64,42	-10,29
Reciclaje del papel (%)	26,16%	31,28%	25,12%	-6,16	-19,70

Nota: La Entidad no consume papel reciclado (301-2)



Consumo de agua y otros materiales (equipos informáticos y residuos). Las acciones tenidas en cuenta para atender a los objetivos del *Plan de Eco-*

ficiencia 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 2015	Año 2016	Año 2017	Var. Abs.	Var.%
Agua (m ³)	44.242	34.686	41.284	6.598	19,02
Agua consumida por empleado	7,27	7,12	7,00	-0,12	-1,64

El total de agua consumida proviene de la red de abastecimiento urbana. Los datos de 2015 y 2016 son relativos a Cajamar Caja Rural, mientras que los datos de 2017 son relativos al Grupo Cooperativo Cajamar

Residuos peligrosos gestionados	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Var. Abs.	Var.%
Tóneres (unidades)	21.785	21.784	20.320	-1.464	-6,72
Equipos eléctricos (Kg)		744	1.496	752	101,07
Tubos y lámparas (unidades)		631	1.312	681	107,92
Equipos electrónicos (Kg)	165.741	134.919	100.019	-34.900	-25,87

Los datos de equipos eléctricos, tubos y lámparas, y equipos electrónicos, relativos a Cajamar Caja Rural. La Entidad no utiliza tóneres reciclados, sino remanufacturados (301-2)

Cálculo emisiones directas e indirectas de CO₂.

El Grupo Cooperativo Cajamar desde hace años viene calculando su huella de carbono en cada uno de los tres alcances. Para ello, además, reporta vo-

luntariamente al CDP (Carbon Disclosure Project) sobre la misma y sobre las medidas que está adoptando para reducirla.

Emisiones derivadas de la fuga de gases refrigerantes en 2017

Gas refrigerante	Recargas (kg.)	Tn CO2 equivalentes (*)
R407C	150,04	266,05
R410A	100,49	209,82
R427A	1,50	3,21
R407A	0,00	0,00
R434A	0,00	0,00
R422D	27,20	74,23
R422A	0,00	0,00
TOTAL	279,23	553,31

(*) Se ha utilizado las equivalencias de gas calculado en función de su PCA 100 años, según los datos del Anexo I, son el ARG4, del 4º informe del IPCC.



A mediados de 2015 se dio un paso muy importante en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, especialmente como consecuencia de los cambios acaecidos en el contrato eléctrico. Esto ha permitido que en 2017 el capítulo de emisiones indirectas de CO₂ procedentes de la energía eléctrica consumida, es decir, el capítulo más importante de emisiones del Grupo en términos cuantitativos, sea cero.

Directas - Alcance 1	Ton. CO₂e
Flota de vehículos	457
Gases refrigerantes	553
Total emisiones directas	1.010
<hr/>	
Indirectas - Alcance 2	
Electricidad	0
<hr/>	
Indirectas - Alcance 3	
Desplazamiento de trabajadores	699
Viajes de trabajo (tren y avión)	459
Total Emisiones Indirectas	1.158

Intensidad de las emisiones de CO₂ / empleado	Ton. CO₂e	Año 2017
Directas - Alcance 1	0,17	
Indirectas - Alcance 2	0,00	
Indirectas - Alcance 3	0,20	
Total	0,37	

En 2017 no se han registrado multas ni sanciones firmes 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.



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

Información relacionada

- **Principios de agricultura sostenible y empresas**

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

- **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 la mejora de la eficiencia en el sector agro

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
20.630	2.583.537

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

Información relacionada

- **Innovación Agro**
- Estación Experimental Las Palmerillas
- Centro de Experiencias en Paiporta
- Red de Cátedras de Cajamar
- Estudios y Publicaciones
- Escuela de Consejeros

Tanto el sector agropecuario como la proyección industrial de su actividad en la rama de la industria transformadora, lo que denominamos el sector agro, constituyen en su conjunto un sector estratégico y transversal para la economía española, contribuyendo a vertebrar el territorio, a preservar los espacios rurales, a combatir la desertización, a fijar capital y población al territorio, y a crear empleo. Dicha importancia estratégica se acentúa mucho más en el caso del Grupo Cooperativo Cajamar. Por su historia, por su posicionamiento y por su visión, el sector agro es fundamental para el modelo de negocio del Grupo y para su planteamiento estratégico. El sector agro adquiere una especial



importancia en aquellos sistemas productivos locales en los que el Grupo Cooperativo Cajamar está presente y da cobertura financiera.

El impacto del Grupo Cooperativo Cajamar sobre el sector primario y la agroindustria se focaliza a través de dos líneas claramente diferenciadas, pero profundamente integradas desde los orígenes del Grupo: la actividad bancaria (financiación y gestión del riesgo de crédito agropecuario), y la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i). El profundo conocimiento del sector, consecuencia de muchos años vinculados al mismo, fundamentalmente a través del cooperativismo y la economía social, le ha permitido crear un modelo de análisis de costes y riesgos de las explotaciones agropecuarias que es una referencia en la industria bancaria. Dicho modelo, a su vez, ha favorecido el acceso a la financiación del sector en condiciones muy ventajosas. Por otro lado, la I+D+i y la generación de conocimiento en el sector agro ha permitido reforzar dicho modelo de gestión, pero también ha contribuido, a

través de la transferencia de conocimiento, a mejorar la competitividad de las explotaciones y de las empresas agropecuarias.

Los proyectos de I+D+i desarrollados en las estaciones experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar proyectan sus resultados sobre el territorio y sobre el tejido productivo a través de la transferencia de tecnología y de conocimiento. La organización sistemática de jornadas técnicas, conferencias, congresos y visitas didácticas a las mismas constituyen las principales herramientas con las que cuenta el Grupo 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.

El objetivo del modelo de innovación agroalimentaria del Grupo Cooperativo Cajamar es fomentar

Líneas de Investigación



Agrosostenibilidad

[Ver proyectos](#)



Alimentación
y Salud

[Ver proyectos](#)



Bioeconomía

[Ver proyectos](#)



Tecnología de
Invernaderos

[Ver proyectos](#)

la sostenibilidad económica, social y ambiental del sector, a partir del contacto permanente con todos los agentes de la cadena de valor y mediante la incorporación de tecnología, la capacitación profesional y las prácticas sostenibles.

Durante 2017 se desarrollaron 46 proyectos de diverso alcance e impacto en la sociedad a través de dichos centros de experimentación. Una gran parte de ellos fueron desarrollados por investigadores propios del Grupo, y otros en colaboración con diversas empresas, centros tecnológicos y

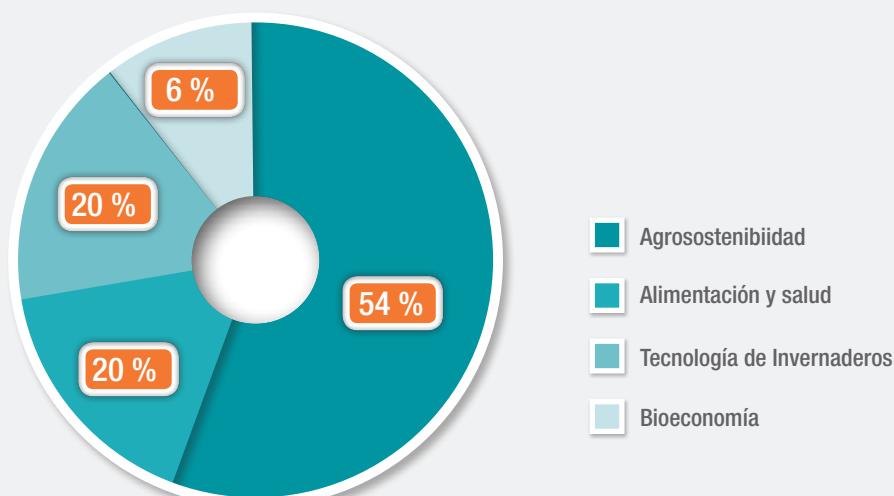
universidades españoles y extranjeros. La alianza con empresas y centros de investigación son fundamentales para mejorar la eficiencia investigadora y, a su vez, multiplicar el impacto positivo de la investigación para el sector agro, el medio ambiente y el conjunto de la sociedad.

Tecnología de invernaderos (9 proyectos).

Esta área de desarrollo de la I+D+i del Grupo Cooperativo Cajamar parte de la concepción de que los nuevos desarrollos en cultivos protegidos deben tener como base un sistema agrícola sosteni-

Distribución de los proyectos por finalidad prevalente

81



ble, 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 Grupo contribuyen a que los desarrollos tecnológicos alcancen los resultados esperados, que no son otros que la mejora de 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 (9 proyectos). 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 Grupo Cooperativo Cajamar 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 (25 proyectos). 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 Grupo Cooperativo Cajamar 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

Bioeconomía (3 proyectos). Esta área de I+D+i, de reciente implementación, presenta igualmente un gran potencial de desarrollo. La bioeconomía propone un nuevo modelo productivo basado en

la innovación, en la aplicación intensiva de conocimiento y tecnología a los procesos productivos y en la optimización del empleo de materias primas y fuentes de energía, priorizando el uso responsable de aquellas de carácter renovable. En los centros experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar se está explorando el uso de microorganismos para la obtención de productos de valor y el aprovechamiento de residuos agrarios, la alimentación animal y la gestión de efluentes (economía circular).

La agricultura es probablemente la actividad humana más vulnerable a los efectos del cambio climático, por lo que se está trabajando para facilitar la adaptación de las prácticas agronómicas al nuevo

escenario global mediante la optimización de los procesos productivos y la minimización de la huella de carbono y de agua.

Asimismo, el sector agroalimentario posee un gran potencial de utilización de energías renovables. La tecnología nos permite obtener energías limpias y algunos subproductos esenciales para los cultivos como el dióxido de carbono. En el caso de las producciones intensivas, la recuperación y valorización de la biomasa sin aplicación comercial es otro de los grandes retos abiertos.

La actividad de I+D+i del Grupo Cooperativo Cajamar se canaliza fundamentalmente a través de los dos centros de experimentación agroalimentaria.



Estación Experimental de Cajamar Las Palmerillas.



Centro de Experiencias de Cajamar en Paiporta.

5.3.4 Transferencia del conocimiento (expectativa A.4)

 Información relacionada

- Red de Cátedras de Cajamar
- Estudios y Publicaciones
- Escuela de Consejeros

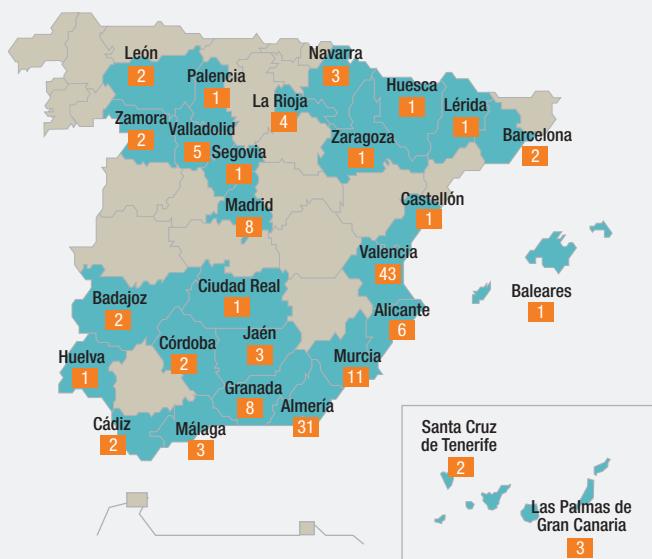
El apoyo por parte del Grupo a la generación de conocimiento relevante para el tejido productivo y, en general, para el conjunto de la sociedad, así como el fomento de la innovación y a la investigación en el sector agroalimentario, implican la existencia de los canales adecuados para la transferencia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

Transferencia de tecnología agroalimentaria. Los proyectos de I+D+i desarrollados en las

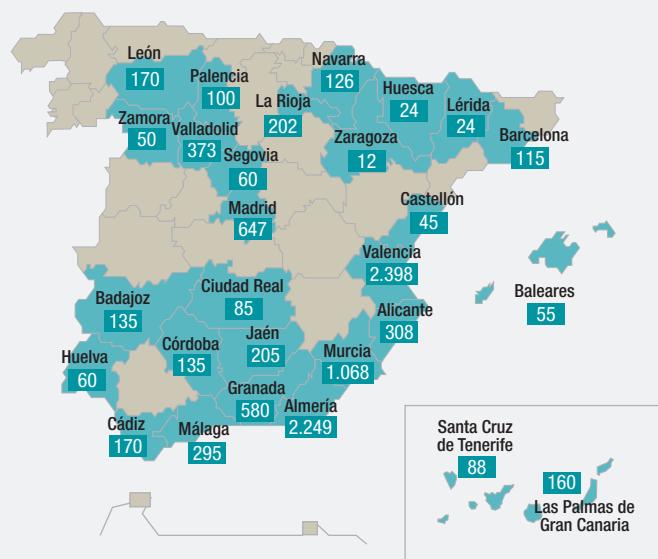
estaciones experimentales del Grupo proyectan sus resultados al tejido productivo a través de la transferencia de tecnología. La organización sistemática de jornadas técnicas, conferencias, congresos y visitas didácticas a las mismas constituyen las principales herramientas con las que cuenta el Grupo 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.

A lo largo de 2017 el Grupo Cooperativo Cajamar ha organizado, en 25 provincias diferentes, 151 actividades de transferencia de formación, conocimiento y tecnología al sector agroalimentario, entre seminarios, jornadas profesionales y cursos.

Actividades



Asistentes



Estos eventos divulgativos y técnicos han contado con la participación de algo más de 9.000 profesionales vinculados con el sector: técnicos, agricultores, investigadores... Además, cerca de 3.000 personas, entre investigadores, agricultores y estudiantes de todos los ciclos educativos, han visitado nuestros los centros experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar en Almería y Valencia.

9.147
profesionales
participantes

2.678
visitantes a los centros
de experimentación

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 2017 el Grupo impartió 6 programas formativos en este ámbito, en los que participaron 60 responsables de cooperativas.

6
programas

60
beneficiarios

Red de Cátedras Cajamar. 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 Grupo Cooperativo Cajamar: el cooperativismo y la economía social, el sector agropecuario y su industria auxiliar, la bioeconomía, la industria agroalimentaria y el medio ambiente. La Red de Cátedras Cajamar cuenta con siete cátedras ubicadas en distintas universidades españolas.



Mejora en la eficiencia del uso de agua y fertilizantes en agricultura



Análisis sintético del sector agroalimentario de Andalucía



Economía y comercialización de los aceites de oliva. Factores y perspectivas para el liderazgo español del mercado global



Brexit y sector agroalimentario. Dónde estamos y hacia dónde vamos



Estudios y publicaciones. En 2017 se ha publicado un nuevo número de la Colección *Mediterráneo Económico*, serie monográfica de carácter multidisciplinar orientada a la difusión de conocimiento y relacionada con temas especialmente relevantes para nuestro entorno y para la opinión pública. En dicho número se abordó la problemática acerca del futuro del sector bancario: *El futuro del sector bancario español tras la restructuración* (coordinado por el catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia y Director Adjunto del IVIE, Joaquín Maudos).

Por su parte, en la colección Series Temáticas, en 2017 se han publicado numerosos estudios que abordan distintas materias relacionadas todas ellas con el sistema agrario-agroalimentario.

Informes técnicos de inversión. El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con una unidad de análi-

sis especializada en el sector agroalimentario que tiene por objetivo la evaluación de las explotaciones agropecuarias de cara a informar las operaciones de inversión y disminuir el riesgo de crédito. Dicha unidad emite informes técnicos que permiten determinar la viabilidad técnico-tecnológica de las explotaciones a corto, medio y largo plazo.

Estos informes implican igualmente un mecanismo de transferencia de conocimiento para los prestatarios de cara a la planificación de la renovación tecnológica de sus instalaciones. En 2017 se realizaron 293 informes de este tipo (un 15,35 % más que en el año anterior) asociados a un volumen de inversión de 384 millones. Del mismo modo, dicha unidad elabora informes técnicos sobre estructuras de invernadero para operaciones de seguros. En 2017 se realizaron 2017 informes, lo que supuso un 3,45 % más que en el año inmediatamente anterior.

6. Perspectivas de futuro del Grupo Cooperativo Cajamar

El proceso de globalización y los cambios tecnológicos continúan afectando de forma vertiginosa a todos los ámbitos de nuestra vida, incorporando patrones de comportamiento novedosos a los que las sociedades y las economías han de dar respuesta de forma satisfactoria. El sector bancario no permanece ajeno a esta situación caracterizada por la incertidumbre y la aparición de nuevos riesgos. La presión regulatoria, la exigencias de capital, así como los nuevos estilos y modelos de gestión, están acelerando el proceso de adaptación a un nuevo escenario en el que las entidades bancarias necesariamente han de ser más sólidas, más solventes, más creíbles, y, sobre todo, más flexibles. Indudablemente esto implica costes y riesgos, pero también nuevas oportunidades y nuevos desafíos para cumplir con nuestra misión y atender las necesidades y demandas de nuestros socios y clientes.

El proceso de transformación digital en el que estamos inmersos está modificando tanto los procesos y sistemas organizativos como la forma de entender los canales y la distribución bancarios.



Manuel Yebra Sola
Consejero Delegado
BCC-Grupo Cooperativo
Cajamar

Es decir, tenemos que adaptarnos, con nuevas formas de trabajar, a los nuevos requerimientos de nuestros clientes con un servicio cercano, de calidad y de confianza. En este sentido, somos conscientes de que las nuevas tecnologías son nuestros aliados a la hora de proporcionar un mayor valor para nuestros clientes, socios y accionistas; pero también para tener garantías de que nadie se queda en el camino, a través de la inclusión financiera, y de que se cumple nuestra máxima de crecer junto a nuestro entorno, a través del apoyo a los sistemas productivos

locales, especialmente los de base agroalimentaria, al desarrollo local, a la economía social y al cooperativismo.

Nuestras oficinas, uno de nuestros principales activos, están en proceso de evolución para dar respuesta de forma paulatina a los requerimientos del nuevo escenario al que estamos convergiendo. De ahí que debamos convertirlas en espacios de asesoramiento, de gestión y de inversión, preparando a nuestras personas para trabajar en un entorno profesional muy diferente al de años atrás, pero manteniendo nuestros valores y nuestro compro-

miso con los clientes. Esto implica una formación continuada que permita actualizar periódicamente nuestros conocimientos, cualificación y acreditación para el desempeño de esta imprescindible labor de asesoramiento que hoy constituye el epicentro de la actividad financiera y del nuevo marco regulatorio que se abre con la entrada en vigor de la MIFID II. El objetivo de este nuevo modelo de oficinas es proporcionar más valor para nuestros socios y clientes; pero también aspiramos a un mayor equilibrio entre la distribución física y los distintos canales. Y con este planteamiento, basado en una menor densidad de oficinas, si bien más operativas y más avanzadas tecnológicamente, pretendemos alcanzar un mayor equilibrio territorial y estar presentes de forma más homogénea en todo el territorio nacional.

Contamos con palancas estratégicas muy bien definidas para atender a los nuevos requerimientos regulatorios y a las nuevas demandas sociales y ambientales. Estando bajo la supervisión directa del Mecanismo Único de Supervisión, formado por el BCE y las autoridades nacionales competentes, el Grupo Cooperativo Cajamar ha dado respuesta a los requerimientos presentados en 2017, y ha demostrado una vez más su solidez, su solvencia y sus capacidades para absorber impactos externos, como ha sido el caso de la nueva doctrina emanada de resoluciones judiciales que han afectado a la actividad bancaria.

Sin lugar a dudas, el año 2018 igualmente se caracterizará por una fuerte presión regulatoria y un entorno financiero mucho más complejo. El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con los medios y recursos suficientes para hacer frente a este escenario, manteniendo su singularidad, vocación, independencia y autonomía, y su condición de entidad referente de la banca cooperativa española. Nuestros principales desafíos para 2018 siguen siendo los mismos: mejorar la calidad de nuestros activos, reducir la morosidad para que los requerimientos hacia nuestro Grupo sean menores, y que mejore nuestra calificación en los ejercicios de supervisión.

En un entorno de tipos de interés muy reducidos, el proceso de intermediación financiera se presenta hoy como un desafío para cubrir la estructura de las entidades bancarias españolas. 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. Nuestro Plan Estratégico 2018-2020 tiene como objetivo seguir fortaleciendo la situación económico-financiera del Grupo Cooperativo Cajamar, dotándolo de los recursos económicos, materiales, humanos y organizativos necesarios ante este nuevo escenario, y aprovechar las oportunidades derivadas de nuestros elementos diferenciadores y de nuestras ventajas competitivas.

7. Contenidos del Informe

Vinculación de aspectos materiales corporativos con Enfoque de gestión de GRI (GSSB)

Categoría	Enfoque de gestión	Aspecto material corporativo	Cobertura	Alcance
Impacto de productos y servicios	Impacto de productos y servicios	E.4, S.1, S.2, A.2, A.3	Mixta	G.C.C
	Auditoría	E.1, A.1	Mixta	G.C.C
	Propiedad activa	E.1, S.1, S.5	Mixta	G.C.C
	Etiquetado de productos y servicios	E.4, S.4	Mixta	G.C.C
Dimensión económica	Desempeño económico	E.2, E.3, S.3	Interna	G.C.C
	Presencia en el mercado	E.1, S.3	Mixta	G.C.C
	Consecuencias económicas indirectas	E.2, S.1, S.2, S.4, S.5, S.6	Mixta	G.C.C
	Prácticas de adquisición	E.5	Mixta	G.C.C
Dimensión ambiental	Materiales	A.1	Externa	G.C.C
	Energía	A.1	Externa	G.C.C
	Agua	A.1	Externa	G.C.C
	Biodiversidad	No material	No aplica	No aplica
	Emisiones	A.1	Externa	G.C.C
	Efluentes y residuos	A.1	Externa	G.C.C
	Cumplimiento ambiental	A.1	Externa	G.C.C
	Evaluación ambiental de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
	Empleo	S.3	Interna	G.C.C
	Relaciones trabajador empresa	S.3	Interna	G.C.C
	Salud y seguridad en el trabajo	S.3	Interna	G.C.C
	Formación y enseñanza	S.3	Interna	G.C.C
Prácticas laborales y trabajo digno	Diversidad e igualdad de oportunidades	S.3	Interna	G.C.C
Derechos humanos	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
	Evaluación de derechos humanos	E.1	Mixta	G.C.C
	No discriminación	S.2, S.4	Externa	G.C.C
	Libertad de asociación y negociación colectiva	S.3	Interna	G.C.C
	Trabajo infantil	No material	No aplica	No aplica
	Trabajo forzoso	No material	No aplica	No aplica
	Medidas de seguridad	No material	No aplica	No aplica
	Derechos de la población indígena	No material	No aplica	No aplica
Sociedad	Evaluación social de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
	Comunidades locales	S.4, S.5, S.6	Externa	G.C.C
	Anticorrupción	E.1	Mixta	G.C.C
	Política pública	E.1	Mixta	G.C.C
	Competencia desleal	E.1	Mixta	G.C.C
	Cumplimiento socio-económico	E.1	Mixta	G.C.C
	Evaluación social de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
	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



7.1 Marco internacional de elaboración de Informes Integrados

El Grupo Cooperativo Cajamar contempla la necesidad de informar sobre los aspectos relevantes que afectan a su capacidad para la creación de va-

lor en el corto, medio y largo plazo. Con este fin el Grupo ha adoptado como referencia el marco internacional de elaboración de informes integrados que viene elaborando el Consejo Internacional de Informes Integrados. El informe integrado es el modelo más avanzado y exhaustivo de integración y reporte de la información financiera y no financiera.

INTEGRATED REPORTING <IR>

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

	Aspectos solicitados	Páginas
Descripción de la organización y del entorno	Descripción general	6-7
	Visión, misión y valores	8-9
	Estructura	6-7
	Posicionamiento en el sector financiero	6-7
	Descripción del entorno	103-112
Gobierno Corporativo	Órganos y mecanismos de gobierno	12-13
	Proceso de toma de decisiones	12-13
	Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto	16
	Remuneración y creación de valor	8-9; 12-13; 29-36
Modelo de Negocio	Cadena de valor	14-16
	Materialidad	23
	Grupos de interés: identificación, selección y gestión	20-23
	Creación de valor compartido	14
Oportunidades y Riesgos	Identificación de oportunidades y riesgos	17; 103-114
	Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora	18-19; 113-114
Estrategia y asignación de recursos: desempeño	Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos	24-28
	Asignación de recursos	24-28
	Medición logros y metas	24-28
Perspectivas de futuro	Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización	87-88
	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	87-88



6.2 Pacto Mundial y GRI

El Banco de Crédito Cooperativo, como cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, está adherido desde 2006 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y está comprometido a ir implantando la ética, la responsabilidad social empresarial y los principios de sostenibilidad, así como a informar anualmente su desempeño en relación a los *diez principios*. A través del presente informe, el Grupo Cooperativo Cajamar da respuesta a los requerimientos de información contemplados en el Informe de Progreso relativo a 2017.



Network Spain
WE SUPPORT

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

	Aspectos solicitados	Equivalencia en GRI Standards	
Derechos Humanos	Principio 1 Las empresas y los Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	406-1; 407-1; 408-1; 409-1; 413-1	91
	Principio 2 Vulneración de los Derechos Humanos Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	406-1; 407-1; 408-1; 409-1	
Normas Laborales	Principio 3 Las empresas y la libertad de asociación Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	102-41, 402-1; 407-1	
	Principio 4 Las empresas y el trabajo forzoso y coacción Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	409-1	
Medio Ambiente	Principio 5 Erradicación del trabajo infantil Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	408-1	
	Principio 6 La discriminación en el empleo Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	102-8; 406-1; 414-1 y 414-2	
Anticorrupción	Principio 7 Las empresas y el medio ambiente Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	301-1 y 301-3; del 302-1 al 302-5; del 303-1 al 303-3; del 304-1 al 304-4; del 305-1 al 305-7; del 306-1 al 306-5; 307-1; 308-1 y 308-2	
	Principio 8 Iniciativas para el respeto medioambiental Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	301-1 y 301-3; del 302-1 al 302-5; del 303-1 al 303-3; del 304-1 al 304-4; del 305-1 al 305-7; del 306-1 al 306-5; 307-1; 308-1 y 308-2	
	Principio 9 Difusión de tecnologías ecológicas Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	301-1 y 301-3; del 302-1 al 302-5; del 303-1 al 303-3; del 304-1 al 304-4; del 305-1 al 305-7; del 306-1 al 306-5; 307-1; 308-1 y 308-2	
	Principio 10 Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	Del 205-1 al 205-3; y 415-1	

6.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible y GRI (GSSB)

Objetivo	Correspondencias con GRI
 1 DESARROLLO HUMANO	202-1; 203-2; FS3; FS6; FS7; 413-1
 2 BIENESTAR SOCIAL	201-1; 203-1; 203-2; 413-1
 3 EDUCACIÓN	203-2; 305-1; 305-2; 305-3; 305-6; 305-7; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 403-2; 404-1
 4 IGUALDAD DE GÉNERO	102-27; 403-3; 404-1
 5 SALUD Y BIENESTAR	102-22; 102-24; 201-1; 202-1; 203-1; 406-1; 401-1; 401-3; 403-1; 404-1; 404-3; 405-1; 405-2; 414-1
 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	303-1; 303-2; 303-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-5
 7 ENERGÍA ASESORAMIENTO Y COORDINACIÓN	201-1; 302-1; 302-2; 302-3; 203-1
 8 TRABAJO DE CALIDAD, PROGRESO ECONÓMICO	201-1; 202-1; 202-2; 203-2; 301-1; 301-2; 302-1; 302-4; 302-5; 303-3; 301-3; FS6; FS7; 102-8; 102-41; 406-1; 407-1; 401-1; 401-2; 401-3; 402-1; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 404-1; 404-2; 404-3; 405-1; 405-2; 414-1; 414-2
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	201-1; 203-1; FS6; FS7
 10 REDUCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	203-2; FS1; FS2; FS3; FS4; FS5; FS7; FS10; FS11; FS15; FS16; LA13
 11 CIUDADANÍA Y GOBERNANZA SOSTENIBLE	203-1; FS7
 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	301-1; 301-2; 302-1; 302-2; 302-3; 303-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-6; 305-7; 301-3; 417-1
 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	201-2; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5; 305-1; 305-2; 305-4; 305-5
 14 AGUA LIMPIA	305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-7; 306-1; 306-3; 306-5
 15 BOSQUES	305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-7; 306-3; 306-5
 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	307-1; 102-21; 102-22; 102-23; 102-24; 102-25; 102-29; 102-37; 102-16; 102-17; 406-1; 408-1; 410-1; 414-1; 414-2; 416-2; 417-2; 417-3; 418-1; 419-1; 205-1; 205-2; 415-1; 206-1; 419-1
 17 ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE	203-2



Anexo I. Índice de contenido GRI

GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
GRI 101: Fundamentos, 2016				
Perfil de la organización				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-1 Nombre de la organización	6	GCC	123-124
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	6-7	GCC	123-124
	102-3 Ubicación de la sede	7	GCC	123-124
	102-4 Ubicación de las operaciones	6-7	GCC	123-124
	102-5 Propiedad y forma jurídica	6-7	GCC	123-124
	102-6 Mercados servidos	6, 53-55	GCC	123-124
	102-7 Tamaño de la organización	6, 7 50, 61-62	GCC	123-124
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	115-119	GCC	123-124
	102-9 Cadena de suministro	50-52	GCC	123-124
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	7	GCC	123-124
	102-11 Principio o enfoque de precaución	8-11	GCC	123-124
	102-12 Iniciativas externas	8-9, 56, 74	GCC	123-124
	102-13 Afiliación a asociaciones	9, 70	GCC	123-124
Estrategia				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5, 86-88	GCC	123-124
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	17-19, 24-28, 103-114	GCC	123-124
Ética e integridad				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	9-14	GCC	123-124
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	10-12, 14, 20-21	GCC	123-124



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Gobernanza				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-18 Estructura de gobernanza	10-13	GCC	123-124
	102-19 Delegación de autoridad	7,10-13	GCC	123-124
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	10-13, 74	GCC	123-124
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	20-21	GCC	123-124
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	10-12	GCC	123-124
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	13	GCC	123-124
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	10-13	GCC	123-124
	102-25 Conflicto de intereses	10-12	GCC	123-124
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	10-13	GCC	123-124
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	10-12	GCC	123-124
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	10-12	GCC	123-124
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	10-13, 16, 29-30	GCC	123-124
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	10-13, 39-40	GCC	123-124
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	10-13	GCC	123-124
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	10-11	GCC	123-124
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	10-11	GCC	123-124
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	22-23	GCC	123-124
	102-35 Políticas de remuneración	12	GCC	123-124
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	12	GCC	123-124
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	12,22	GCC	123-124
	102-38 Ratio de compensación total anual	118	GCC	123-124
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	118	GCC	123-124
Participación de los grupos de interés				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-40 Lista de grupos de interés	20-21, 28	GCC	123-124
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	28, 121	GCC	123-124
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	20-21	GCC	123-124
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20-21, 43-44	GCC	123-124
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	22-23, 43-44	GCC	123-124
Prácticas para la elaboración de informes				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6	GCC	123-124
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	3,22,90-92	GCC	123-124
	102-47 Lista de temas materiales	22	GCC	123-124
	102-48 Re-expresión de la información	3	GCC	123-124
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	3	GCC	123-124
	102-51 Fecha del último informe	3	GCC	123-124
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	3	GCC	123-124
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	124	GCC	123-124
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	102	GCC	123-124
	102-55 Índice de contenidos GRI	93-102	GCC	123-124
	102-56 Verificación externa	3,123-124	GCC	123-124



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15 15 15	GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 201: Desempeño económico, 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 201-3 Obligaciones del pan de beneficios definidos y otros planes de jubilación 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	15 19, 41-42, 112-114 120 62	GCC	123-124 123-124 123-124 123-124
Presencia en el mercado				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	116-118 116-118 116-118	GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 202: Presencia en el mercado, 2016	202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	118 117	GCC	123-124 123-124
Impactos encomómicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53-58 53-58 53-58	GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 203: Impactos económicos indirectos, 2016	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. 203-2: Impactos económicos indirectos significativos	53-58 15, 53- 55,72-73	GCC	123-124 123-124
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-52 50-52 50-52	GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 204: Prácticas de adquisición, 2016	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	50	GCC	123-124
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 31-32 10-11, 31-32 10-11, 31-32	GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 205: Anticorrupción, 2016	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10-11, 31-32 10-11, 31- 32, K 11	GCC	123-124 123-124 123-124
Competencia desleal				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36 36 36	GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 206: Competencia desleal, 2016	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	123-124	GCC	123-124



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
Desempeño ambiental				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77 76-77 76-77	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 301: Materiales, 2016	301-01: Materiales utilizados por peso o volumen. 301-2: Insumos reciclados 301-3: Productos reutilizados y materiales de envasado	77 76-77 76-77	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
Energía				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74-76, 79-84 74-76, 79-84 74-76, 79-84	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 302: Energía, 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización 302-2: Consumo energético fuera de la organización 302-3: Intensidad energética 302-4: Reducción del consumo energético 302-5: Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	76 75 76 74-76, 79-84, a 74-76	GCC GCC GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124 123-124 123-124
Aqua				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77 77 77, b	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 303: Aqua, 2016	303-1: Extracción de agua por fuente 303-2: Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua 303-3: Agua reciclada y reutilizada	77 b b	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
Biodiversidad				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 304: Biodiversidad, 2016	304-1: Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas 304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 304-3: Hábitats protegidos o restaurados 304-4: Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		GCC GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124 123-124



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Emissions				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-78 77-78 77-78	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 305: Emisiones, 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2). 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI 305-6: Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) 305-7: Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	77-78 77-78 77-78 77-78 c d e	GCC GCC GCC GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124 123-124 123-124 123-124 123-124
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77 76-77 76-77, j	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	306-1: Vertido de aguas en función de su calidad y destino. 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación 306-3: Derrames significativos 306-4: Transporte de residuos peligrosos 306-5: Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	f 77 g h i	GCC GCC GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124 123-124 123-124
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-78 77-78 77-78	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 307: Cumplimiento ambiental, 2016	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	77-78	GCC	123-124
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-52 50-52 50-52	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores, 2016	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 308-2: Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	50 50-52	GCC GCC	123-124 123-124



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
DIMENSIÓN SOCIAL				
Empleo				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	116-120 116-120 116-120	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 401: Empleo, 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3: Permiso parental	116-117 120 119	GCC	123-124 123-124 123-124
Relaciones trabajador-empresa				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-23, 70, 116 22-23, 70, 116 22-23, 70, 116	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 402: Relaciones trabajador- empresa, 2016	402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	70, 116	GCC	123-124
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117-119, 121 117-119, 121 117-119, 121	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo, 2016	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional 403-3: Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	118 117-119 118 118	GCC GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124 123-124
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-62, 117 59-62, 117 59-62, 117	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 404: Formación y enseñanza, 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado 404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	61 61-62, 117 59-62	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	63-64, 117- 118	GCC	123-124
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	63-64, 117- 118	GCC	123-124
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-64, 117- 118	GCC	123-124
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades, 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleado	13-117-118	GCC	123-124
	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	117-118	GCC	123-124
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	10-12, 62-64	GCC	123-124
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10-12, 62-64	GCC	123-124
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-12, 62-64	GCC	123-124
GRI 406: No discriminación, 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	62-64	GCC	123-124
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	121	GCC	123-124
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	121	GCC	123-124
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	121	GCC	123-124
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva, 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	121	GCC	123-124
Evaluación de derechos humanos				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-73	GCC	123-124
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	70-73	GCC	123-124
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70-73	GCC	123-124
GRI 412: Evaluación de derechos humanos, 2016	412-1: Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	70-73	GCC	123-124
	412-2: Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	62	GCC	123-124
	412-3: Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	70	GCC	123-124
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	71-74	GCC	123-124
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	71-74	GCC	123-124
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71-74	GCC	123-124
GRI 413: Comunidades locales, 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	65-69	GCC	123-124
	413-2: Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales–en las comunidades locales	65-73	GCC	123-124



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Evaluación social de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-52 50-52 50-52	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 414: Evaluación social de los proveedores, 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales 414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	50-52	GCC	123-124 123-124
Política pública				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11 11 11	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 415: Política pública, 2016	415-1: Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	11	GCC	123-124
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45-46 45-46 45-46	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes, 2016	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	45-46 45-46	GCC GCC	123-124 123-124
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-12, 45-46 10-12, 45-46 10-12, 45-46	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 417: Marketing y etiquetado, 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios 417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios 417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	45-46 45-46 45-46	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-12, 45-46 10-12, 45-46 10-12, 45-46	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 418: Privacidad del cliente, 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	45-46	GCC	123-124
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46 46 46	GCC GCC GCC	123-124 123-124 123-124
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico, 2016	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	46	GCC	123-124



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
CONTENIDOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO				
<i>Impacto de productos y servicios</i>				
FS1	Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio	10-11, 50-51	GCC	123-124
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgo sociales y ambientales en las líneas de negocio	39-40, 74	GCC	123-124
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	39-40	GCC	123-124
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	61-62	GCC	123-124
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	20-21, 46	GCC	123-124
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio	38-39, I	GCC	123-124
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosada según su propósito	56-58, 72- 73, 79-84	GCC	123-124
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosada según su propósito	56, 77	GCC	123-124
<i>Auditoría</i>				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	m	GCC	123-124
<i>Propiedad activa</i>				
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales	39-40	GCC	123-124
FS11	Porcentaje de activo sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	39-40	GCC	123-124
FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización posee derecho de voto o recomendación de voto	74, n	GCC	123-124

GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Comunidades locales				
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso	65-68	GCC	123-124
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías e impedimentos	47-49, 65-67	GCC	123-124
Etiquetado de productos y servicios				
FS15	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros	46	GCC	123-124
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	85	GCC	123-124

Notas

- (a) El Grupo Cooperativo Cajamar en 2017 no ha determinado la reducción del consumo energético por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia
- (b) La entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana
- (c) El Grupo Cooperativo Cajamar en 2017 no ha determinado la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia
- (d) Debido a la actividad de la entidad no se generan sustancias destructoras de la capa de ozono
- (e) Dada la actividad financiera de la entidad, no se producen emisiones significativas al aire
- (f) La entidad capta y vierte el agua a través de la red urbana
- (g) La entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames
- (h) La Entidad por su actividad no transporta residuos
- (i) La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
- (j) Esta información carece de relevancia dada la actividad financiera de la Entidad
- (k) La información relacionada con el desglose por categoría profesional no está disponible. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos internos para facilitar la información.
- (l) La información relacionada con el desglose de la cartera para las líneas de negocio por región no se divulga por motivos de confidencialidad
- (m) No disponible actualmente - Grupo Cooperativo Cajamar está trabajando en la identificación de riesgos sociales y medioambientales, así como en el desarrollo de actuaciones orientadas a la implantación de auditorías que evalúen dichos riesgos. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos para facilitar la información
- (n) En relación a la intención de voto del Grupo Cooperativo Cajamar sobre cuestiones ambientales, todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las entidades adheridas como en las sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en la Política Medioambiental del Grupo

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Extándares GRI: Opción Exhaustiva

El 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 STANDARDS, así como los criterios indicados en el suplemento financiero.

Anexo II. Análisis del entorno

Entorno político

El año 2017 ha estado caracterizado por una clara situación de inestabilidad política en España. Las tensiones políticas en Cataluña, derivadas del conflicto institucional, han tenido sensibles repercusiones para la economía regional y para el conjunto de la economía española en términos de consumo y de inversión en general, y, en particular, de deslocalización empresarial. Las elecciones autonómicas de diciembre de 2017 no han sido decisivas para despejar muchas de las incógnitas generadas por el proceso independentista y su desafío al Estado, por lo que la incertidumbre y la inestabilidad van a seguir siendo las características más significativas de la situación política. Además, el problema de la corrupción, así como la existencia de un Gobierno central gobernando en minoría en un marco parlamentario muy fragmentado repercute aún más en el escenario de inestabilidad política en España.

Por otro lado, la situación política internacional en 2017 ha estado marcada fundamentalmente por el terrorismo *yihadista*, incluyendo los atentados del mes de agosto en Barcelona; la guerra de Siria; y el aumento de las tensiones entre EE UU y Corea del Norte. La política estadounidense de la Administración *Trump* mantiene su propuesta política basada en un nuevo proteccionismo, en el bilateralismo y en el *negacionismo* (cambio climático), habiéndose iniciado en 2017 una reforma fiscal que va a suponer una importante bajada de impuestos orientada a beneficiar a las empresas, y que va a tener importantes efectos potenciales en términos de aumento de la desigualdad y de recaudación impositiva. Por su parte, la Unión Europea ya ha descontado los

efectos del Brexit, habiendo sido 2017 un año decisivo para sentar las bases de la reconfiguración de las relaciones entre el Reino Unido y la Unión Europea en un nuevo escenario político más fragmentario y complejo. El crecimiento económico y la estabilidad económica de la Unión Europea han permitido relativizar las corrientes *euroescépticas* que habían aflorado durante la crisis.

Tendencias del entorno político

Incertidumbre e inestabilidad políticas

Falta de consenso, conflicto y tensión internacionales

Repuntes proteccionistas, cambios en las relaciones internacionales y brotes *bilateralistas*

103

Entorno económico

El comportamiento de la economía mundial se ha estabilizado en 2017 con un sensible crecimiento favorecido fundamentalmente por los datos de confianza económico-empresarial y, en general, por la proliferación de políticas fiscales neutrales o de carácter expansivo en las distintas áreas geográficas del mundo. A pesar del aumento de la incertidumbre política, el crecimiento económico mundial está siendo en general positivo tanto en los países más avanzados como en los países emergentes, contando con elementos estabilizadores tales como el

crecimiento de China, la recuperación de Brasil o Rusia, la depreciación del dólar, la reducción de los costes energéticos y el favorable comportamiento de los mercados financieros. Unos mercados financieros en los que se han dado unos elevados niveles de liquidez sin tener efectos complejos sobre los niveles de inflación. No obstante, los bancos centrales, entre ellos el BCE, han comenzado a ir eliminando gradualmente estímulos monetarios para adaptarse a la nueva coyuntura económica y evitar de este modo una soberreacción de los mercados. Esta retirada paulatina de estímulos y de reducción de la facilidad monetaria, con toda probabilidad, tendrá como consecuencia un escaso e inapreciable repunte de los tipos de interés en 2018, y un aumento más sensible y significativo en 2019. Un moderado repunte aliviará a medio plazo la situación de estrechamiento de márgenes de las entidades financieras y de la pérdida de rendimiento de la intermediación financiera convencional.

Por su parte, la economía española creció en 2017 por encima del 3% por tercer año consecutivo, un crecimiento que se encuentra nuevamente por encima del crecimiento de la economía europea, y que se ha visto afectado negativamente por la situación institucional en Cataluña. La recuperación económica española, que se está viendo beneficiada por el crecimiento económico mundial y el de la Unión Europea, se ha visto respaldada por políticas monetarias acomodaticias con expansión de la oferta monetaria, manifiesto alivio fiscal y la existencia de condiciones financieras favorables para el estímulo de la actividad económica. El sector exterior no ha sido determinante para explicar el crecimiento económico en España. No obstante, el entorno favorable para el crecimiento económico contrasta con escasos indicios inflacionarios en el corto plazo, pero eludiendo un entorno deflacionario.

Este marco de crecimiento está afectando positivamente a la generación de empleo y a la reducción de la tasa de paro. Asimismo está permitiendo un mayor margen para la consecución del objetivo de déficit, si bien el endeudamiento público se halla en cifras récord y el equilibrio de la Seguridad Social y el sistema de pensiones está experimentando ciertos desajustes puestos de manifiesto con la descapitalización del Fondo de Reserva.

Por su parte, el año 2017 ha dejado un poso favorable para cierto recorrido positivo de los mercados financieros, que han mostrado en general una clara tendencia alcista en el último cuatrimestre, aunque sin signos preocupantes de volatilidad, compensada con la estabilización de la cotización del euro tras la apreciación en los nueve primeros meses del año. Por su parte, la demanda y la restricciones de la oferta por parte de la OPEP, aunque han incidido en la apreciación de petróleo, no parece que este hecho pueda ser un problema que impacte en el recorrido del conjunto de la economía por los esfuerzos en materia de diversificación energética y por la existencia de producciones alternativas como consecuencia de un aumento del precio.

Tendencias del entorno económico

Consolidación del crecimiento y del empleo, aunque con tendencia a la moderación

Retirada gradual de los estímulos monetarios con escasos indicios inflacionarios

Mercados financieros con crecimiento y escasa volatilidad

Entorno sectorial

Por su parte, el crecimiento económico y la situación financiera favorable de los mercados están sentando las bases para una mayor actividad bancaria orientada más a la actividad productiva y al crecimiento que a la reestructuración y a los ajustes. No obstante, los efectos de la crisis financiera, unidos a unos tipos de interés muy bajos, siguen acelerando cambios estructurales en el sector bancario, viéndose sometido a sustanciales modificaciones en las reglas de mercado y a una presión regulatoria de carácter prudencial sin precedentes en los términos requeridos. Estos cambios están siendo acelerados por los estrechos márgenes y por las profundas modificaciones que se están produciendo en la función de intermediación financiera y que están trastocando el modelo de negocio tradicional: cada vez más necesitado de entidades mucho más flexibles, tanto en lo tecnológico como en lo organizativo, capaces de integrar nuevas formas de trabajar y que integren las nuevas regulaciones, nuevas competencias y una gestión más avanzada del riesgo. Y todo ello poniendo al cliente (protección y experiencia) en el centro de la reflexión estratégica.

Un entorno de tipos de interés bajos obliga a buscar nuevas fórmulas de negocio, teniendo el sector que afrontar su principal reto: la búsqueda de ingresos y rentabilidad. Es necesario por tanto aumentar el crédito, generar mayores retornos, e impactar positivamente en el entorno a fin de que la industria bancaria en España recupere las cotas del pulso, la credibilidad y la reputación perdidas en los últimos años. No obstante, la disminución de la capacidad instalada y la mejora en la gestión de canales (*omnicanalidad*) van a tener efectos po-

sitivos sobre los costes de transformación de las entidades tradicionales.

La actual estructura de costes, la reducción de márgenes, y la aparición de nuevos competidores (grupos tecnológicos, grupos de distribución que realizan desintermediación financiera, las denominadas *fintech* y los neobancos...), están agravando aún más la situación del modelo tradicional de banca y acelerando el proceso de transformación digital, que también deberá redundar en la mejora de la experiencia de cliente.

Tendencias del entorno sectorial de la industria bancaria

Márgenes muy estrechos

Nuevo entorno de protección al cliente MIFID II

Reactivación moderada del crédito y de la actividad inmobiliaria

Disminución de la capacidad instalada

105

La situación de determinadas entidades europeas en 2017, teniendo que intervenir por primera vez la Junta Única de Resolución ante un dictamen del Mecanismo Único de Supervisión (MUS) para resolver la situación de insolvencia de una entidad española, ha vuelto a poner de manifiesto las debilidades de una Unión Bancaria todavía inconclusa, y en la que falta aún la tercera pata que complementaría las otras dos (el MUS y el MUR): el Sistema Europeo de Garantía de Depósitos (SEGD).

Entorno legal y regulatorio

Durante el año 2017 se han vuelto a intensificar los cambios en el entorno legal, regulatorio y jurisprudencial que afectan directamente al sector bancario. Dichos cambios se han orientado fundamentalmente a adoptar medidas prudenciales en materia de gobernanza, a propiciar la estabilidad e información financieras, a reajustar el capital regulatorio y la gestión de riesgos, a la ordenación general del sector, a promover el acceso a la financiación por parte de empresas y familias, y a garantizar la protección del usuario bancario. Regulaciones internacionales como la MIFID II, el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), la PSD2 y la IFRS9 han obligado a la banca a adaptarse a los nuevos patrones y a las nuevas reglas del juego en el ámbito del empoderamiento y la protección del cliente, los pagos bancarios y las provisiones contables respectivamente. Estas regulaciones van a impactar en la industria bancaria de forma transversal, teniendo esta que reajustar sus modelos de negocio en términos de eficiencia, costes, reducción del riesgo moral y de la simetría de la información.

En este sentido, podemos decir que los cambios en el marco legal y regulatorio siguen centrándose en el establecimiento de mecanismos y controles aún más rigurosos y exhaustivos en la evaluación y clasificación de riesgos, a garantizar que las entidades cuenten con el capital regulatorio y las provisiones adecuados, a tasar y garantizar las buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, y a facilitar el acceso al crédito de los usuarios en condiciones más estrictas de simetría de la información y de equilibrio de los derechos y obligaciones contractuales. Esta tendencia, sin lugar a dudas, va a suponer mayores costes regulatorios y operativos

para el conjunto de las entidades, así como una mayor reducción de márgenes en una coyuntura de tipos de interés especialmente adversa para el sector y que aún no acaba de convertirse en una palanca decisiva para estimular la economía productiva y el crecimiento económico

Tendencias del entorno legal y regulatorio

Mayor presión, capital y costes regulatorios

Adaptación de los modelos de negocio en términos de eficiencia y reducción de costes

Gobernanza, finanzas sostenibles e información no financiera

Simetría de la información, protección del cliente e inclusión financiera

A lo largo de 2017 el foco puesto en la protección del cliente no se ha quedado reducido exclusivamente al ámbito legislativo. En concreto, se han ido produciendo iniciativas e interpretaciones jurisprudenciales que abren la posibilidad a nuevos riesgos y potenciales costes para el sector bancario que van desde la identificación de cláusulas abusivas (v. gr.: cláusulas suelo, gastos de formalización del préstamo hipotecario...) a la nulidad parcial de determinados productos por falta de transparencia, como ha sido el caso de la declaración de nulidad por parte del Tribunal Supremo de la hipoteca multidivíisa.

La resolución del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de finales del año 2016 sobre la retroactividad limitada de las denominadas como “cláusulas suelo” en las operaciones hipotecarias obligó al Grupo Cooperativo Cajamar a provisionar el potencial coste de las devoluciones a los clientes. No obstante, el impacto ha sido muy medido y controlado toda vez que el Grupo Cooperativo Cajamar en 2013 tomó las medidas paliativas y preventivas necesarias, tanto en términos contractuales (supresión de las controvertidas cláusulas suelo) como dotacionales (provisión del riesgo), para afrontar con garantías una sentencia de esta naturaleza.

En este sentido, las relaciones entre gobernanza, gestión del riesgo y protección del usuario se hacen cada vez más estrechas. Esto, necesariamente, obliga a desarrollar políticas, medidas e instrumentos por parte de las entidades bancarias soportadas en robustas metodologías y estrategias que permitan garantizar la viabilidad económico-financiera a corto, medio y largo plazo; y a promover relaciones estables y equitativas con los usuarios. Por este motivo, el Grupo ha evaluado la totalidad de sus productos a lo largo de todo su ciclo de vida con objeto de garantizar la protección del consumidor.

En otro orden de cosas, es importante resaltar que el reporte de información no financiera, es decir, el reporte del desempeño social y ambiental de las organizaciones, en 2017 ha dado un importante salto cualitativo a partir de la publicación del *Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre*, relativo a la divulgación de información no financiera, y que supone la trasposición de la *Directiva 2014/95/UE*. A partir de esta disposición las entidades significativas están obligadas a reportar en su *Informe de*

gestión acerca de sus políticas, medidas e instrumentos en materia no financiera. Este hecho supone un cambio de modelo de reporte en nuestro país, pasando del concepto de comunicación del desempeño al concepto de rendición de cuentas, y reforzando, al mismo tiempo, el objetivo de creación de valor compartido. En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar viene reportando desde 2014 información financiera y no financiera a través de su *Informe integrado*, complementario a la información contenida en el *Informe de gestión* del Grupo.

Por su parte, la Unión Europea, a través del HLEG (High Level Expert Group on Sustainable Finance), está analizando la forma de integrar la sostenibilidad y la actividad financiera para abordar los retos que se avecinan en materia de lucha contra el cambio climático. En concreto, a lo largo de 2017 se ha estado elaborando la Ley de *Cambio Climático y Transición Energética*, que se constituirá en un instrumento clave para garantizar la consecución de los compromisos de España ante la UE en relación con los Acuerdos de París. La Unión Europea entiende que es especialmente importante movilizar recursos tanto públicos como privados para lograr los objetivos relacionados con el cambio climático, teniendo una especial importancia el sector financiero en este cometido.

Finalmente, y sin ánimo de ser exhaustivos, en 2017 se ha producido un hito legislativo que va a afectar de forma importante a la oferta comercial y al catálogo de productos de la industria bancaria. El *Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre*, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, supone la incorporación al ordenamiento jurídico español de lo establecido en la *Directiva 2014/92/UE sobre*

comparabilidad de las comisiones conexas a las cuenta de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas, teniendo como objetivos fundamentales i) facilitar el acceso de los potenciales clientes a los servicios bancarios básicos; ii) mejorar la transparencia y comparabilidad de las comisiones a las cuentas de pago; y iii) mejorar el traslado de cuentas de pago. En definitiva, supone la puesta en marcha de un instrumento novedoso en el ámbito de la inclusión financiera y que consiste en garantizar el acceso universal a una cuenta de pago básica.

Entorno tecnológico

En 2017 el sector bancario ha experimentado importantes avances en el proceso de transformación digital. El profundo cambio en las estructuras de costes e ingresos que está experimentando la industria bancaria, incentivado por los bajos tipos de interés, está obligando a asumir visibles cambios culturales, cambios en la forma de hacer las cosas, cambios en la cadena de valor, cambios en la forma de relacionarse con el cliente, y, consecuentemente, cambios en la gestión de los recursos. El proceso de transformación digital ha puesto el foco en el cliente, y es a él a quien en primer lugar beneficia en términos de accesibilidad, información, atención, personalización y experiencia de cliente. La personalización y la percepción de cercanía va a ser fundamental para la implementación exitosa de todo este proceso.

Sin lugar a dudas, nos enfrentamos a un nuevo paradigma tecnológico que va a cambiar la forma de hacer banca; apareciendo nuevos operadores,

financieros y no financieros, así como nuevos productos y servicios bancarios y parabancarios. Se puede decir que cada vez es mayor el número de clientes que interactúan con sus entidades a través de canales digitales, pero también han aumentado la profundidad y la intensidad de dicha interacción, obligando a la entidad a adaptar los canales a las personas con discapacidad. Nos enfrentamos a una situación que ya anticipaba la aparición de Internet: aumento del número de operadores, pero produciéndose a la vez un claro proceso de desintermediación con implicaciones en la política de precios, de diseño de producto, de comunicación y de distribución. Proceso que en la actualidad se acentúa aún más con la transformación digital y con el aumento indiscriminado de dispositivos móviles e interfaces.

En efecto, los nuevos intermediarios/operadores tecnológicos que ofrecen servicios bancarios (*fintech*), en muchos casos, están propiciando la no bancarización de segmentos estratégicos de clientes, como es el caso de los jóvenes (la denominada *millennials generation*), cuyas expectativas encierran una base relacional muy distinta a la tradicional y que las entidades bancarias han de gestionar integrando estratégicamente la actividad financiera, los sistemas de pagos y las nuevas tecnologías en un nuevo modelo de negocio que precisa una mayor regulación y un horizonte transaccional más cierto. En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar ha establecido como estrategia en este ámbito un equilibrio realista entre su compromiso con la innovación y las propuestas reguladoras que se avecinan. Y todo ello mediante la observación atenta de la evolución que sigue el mercado y el comportamiento de los usuarios con

el objetivo de proporcionar soluciones financieras eficientes, fiables y seguras.

Este nuevo planteamiento ha de ser necesariamente compatible tanto con las denominadas arquitecturas abiertas, con nuevas necesidades en términos de ciberseguridad, y con el nuevo concepto que empezó a adquirir fuerza en 2015: la omnicanalidad.

La *omnicanalidad* supone un avance conceptual con importantes consecuencias estratégicas. Si la *multicanalidad* implicaba un importante avance en la complementariedad de los distintos canales, físicos y digitales, la *omnicanalidad* implica la integración estratégica y combinatoria de todos los canales de la Entidad. El Grupo Cooperativo Cajamar ha hecho evolucionar su concepto estratégico de *omnicanalidad* desde una visión transaccional y operativa a una visión basada en la cercanía con el cliente (*enfoque 360*) y en el valor del asesoramiento financiero.

Tendencias del entorno tecnológico y de la transformación digital

Ciberseguridad

Big data y blockchain

Omnicanalidad

Nueva experiencia de cliente

El proceso de adaptación a estos profundos cambios implica la gestión tecnológica, la gestión del cambio y la gestión de las prioridades que permitan compatibilizar los beneficios de un modelo de banca tradicional, suficientemente probado, fiable y escalable, con una nueva forma de hacer banca mucho más innovadora pero que conlleva nuevos retos y oportunidades en un entorno mucho más colaborativo. Como ejemplo de esta apuesta por la proyección del negocio a través de la transformación digital ha sido la implementación en 2016 de dos proyectos especialmente innovadores, transversales y con un claro enfoque hacia el cliente: la Plataforma Internacional, orientada a facilitar el acceso de la micro, pequeña y mediana empresa a los mercados internacionales; y la Plataforma de Ayudas Públicas, orientada a facilitar a empresas y emprendedores información sobre subvenciones y ayudas públicas para el emprendimiento, la mejora de la competitividad y la internacionalización.

También es preciso destacar la importancia que está adquiriendo el fenómeno *big data* en el ámbito empresarial y, en especial, en la industria bancaria. En la actualidad, la Entidad cuenta con cuatro ámbitos de aplicación del *big data* como concepto, metodología y/o herramienta: i) la gestión global del riesgo; ii) La inteligencia de negocio; iii) la eficiencia y el ahorro de costes; y iv) el almacenamiento de datos históricos. El Grupo Cooperativo Cajamar decidió en 2015 las infraestructuras tecnológicas que iba a utilizar, y en los años 2016 y 2017 ha ido aplicándolas en las anteriores cuatro líneas. En el próximo año está previsto abrir nuevas líneas de aplicación en función de nuevas necesidades que están surgiendo de distintas unidades funcionales.

Finalmente, en 2017 el Grupo Cooperativo Cajamar ha comenzado a analizar la tecnología *blockchain* para identificar posibles aplicaciones futuras para la industria bancaria y para su modelo de negocio.

Entorno ambiental

El año 2017, al igual que los años anteriores, ha sido un año en el que se ha puesto de manifiesto la preocupación por la asunción de medidas y políticas ambientales globales, especialmente las relativas al cambio climático. Las cumbres del clima de Marrakech (COP22) y de Bonn (COP23), de 2016 y 2017 respectivamente, toma el relevo de la del París de 2015 con la intención de profundizar en las políticas, medidas y acuerdos necesarios para ralentizar la inercia del calentamiento global y mitigar sus efectos sobre los sistemas económicos.

Tendencias del entorno medioambiental

Mayor regulación

Incertidumbre ante las medidas a tomar frente al cambio climático

Aumento de las demandas medioambientales de los grupos de interés

La Unión Europea está siendo el elemento tractor de la lucha contra el cambio climático, si bien la reciente posición de la Administración Trump está

lastrando los importantes avances que habían suscrito los compromisos asumidos por EE UU y China, los países que más emisiones de gases de efecto invernadero vierten a la atmósfera. Los planteamientos actuales sobre el cambio climático obligan a reducciones muy significativas de emisiones que implican 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 Grupo Cooperativo Cajamar. 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.

Como se ha dicho anteriormente, la Unión Europea, a través del HLEG (High Level Expert Group on Sustainable Finance), ha iniciado todo un proceso complejo, que va a implicar tanto a los agentes públicos como a los agentes financieros privados, intentando integrar los objetivos relativos con el cambio climático y la actividad financiera.

Entorno social

La evolución demográfica española en 2017 siguió mostrando su tendencia a la baja. De hecho, desde 2009 la población española se situó por primera vez por debajo de los 46 millones de habitantes, aunque en la actualidad, al igual que el año anterior, este deterioro se está moderando en términos absolutos y relativos. La crisis socio-económica, el re-

troceso poblacional y el proceso de envejecimiento paulatino de la población, unido a las todavía elevadas tasas de desempleo y bajas tasas de ocupación, siguen acentuando el problema estructural de la demografía española y, subsecuentemente, del sistema de protección social.

La recuperación económica general no está siendo suficiente para mejorar sensiblemente los niveles de pobreza y de precariedad de un gran número de familias, especialmente por el retroceso en el Estado de bienestar y de las políticas sociales. Esto se traduce en un incremento de la desigualdad y en un aumento significativo de los casos, cada vez más preocupantes, de exclusión social y/o financiera a los que hemos de enfrentarnos. Ante esta situación, el legislador sigue aumentando considerablemente los requisitos para el sector bancario en términos de protección del deudor hipotecario y del usuario bancario, así como en términos de acceso a los servicios bancarios básicos. De hecho, en 2017 se ha desarrollado legislativamente el mandato recogido en la *Directiva 2014/92/UE sobre comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas*, que va a garantizar a los ciudadanos la disposición de una cuenta bancaria básica.

En este sentido, la preocupación de los españoles a lo largo de 2017 se ha centrado en los temas recurrentes de los últimos años, marcados por la crisis económica, aparte del tema específico del conflicto catalán, que ha adquirido una especial relevancia en los últimos meses del año y que la convocatoria de elecciones no ha acabado de resolver.

En este sentido, los temas esenciales que han preocupado a los españoles siguen siendo, por este orden, el paro, la corrupción política y la situación económica. Con respecto a la percepción sobre el sector bancario, a pesar de la pérdida reputacional de los últimos años, los españoles no llegan a considerarlo como un problema de primera magnitud.

Tendencias del entorno social

Paro y pérdida de calidad en el empleo

Problemas de pobreza, desigualdad y de exclusión

Envejecimiento de la población y tensiones en la situación del sistema público de protección social

Factores de riesgo identificados del análisis del macroentorno

Macroentorno	Político	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre e inestabilidad políticas • Disenso, conflicto y tensión internacionales • Repuntes proteccionistas, cambios en las relaciones internacionales y brotes <i>bilateralistas</i> 	R5 R11 R6 R9
	Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación del crecimiento y del empleo, aunque con tendencia a la moderación • Retirada gradual de los estímulos monetarios con escasos indicios inflacionarios • Mercados financieros con crecimiento y escasa volatilidad 	R1 R4 R7 R11 R2 R5 R8 R3 R6 R9
	Sectorial	<ul style="list-style-type: none"> • Márgenes muy estrechos • Nuevo entorno de protección al cliente MIDIF II • Reactivación moderada del crédito y de la actividad inmobiliaria • Disminución de la capacidad instalada 	R1 R4 R7 R10 R2 R5 R8 R11 R3 R6 R9 R12
	Legal regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor presión, capital y costes regulatorios • Adaptación de los modelos de negocio en términos de eficiencia y reducción de costes • Gobernanza, finanzas sostenibles e información no financiera • Simetría de la información, protección del cliente e inclusión financiera 	R3 R10 R5 R12 R9
	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Ciberseguridad • <i>Big Data</i> y blockchain • Omnipresencia • Nueva experiencia de cliente 	R10 R12
	Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor regulación • Incertidumbre ante las medidas a tomar frente al cambio climático • Aumento de las demandas medioambientales de los grupos de interés 	R1 R9 R10
	Social	<ul style="list-style-type: none"> • Paro y pérdida de calidad en el empleo • Problemas de pobreza, desigualdad y de exclusión • Envejecimiento de la población y tensiones en la situación del sistema público de protección social 	R1 R4 R9

Anexo III. Riesgos materiales, definiciones y propensión al riesgo

Riesgo material	Definición para el Grupo	Propensión del Grupo
R1 Riesgo de crédito	Entendido como la posibilidad de incurrir en pérdidas por el impago de las financiaciones concedidas al cliente	La financiación de la actividad empresarial acometida por el Grupo conlleva un nivel de riesgo de crédito medio, que queda atemperado por la financiación a personas físicas, especialmente en el segmento de adquisición de vivienda. En conjunto, la propensión al riesgo de crédito en el Grupo es media-baja, que le exige la máxima diligencia en la concesión de riesgo, y la existencia de políticas y controles que mitiguen esa exposición
R2 Riesgo de negocio	Entendido como la posibilidad de no generación de resultados adecuados debido a factores idiosincráticos o sistémicos	La estrategia de negocio del Grupo hace que las fuentes principales de generación de ingresos sean el diferencial existente entre los tipos pagados a los clientes por sus depósitos y los cobrados vía inversión crediticia, que se manifiesta en el margen de intereses; y los servicios prestados a la clientela que se manifiesta en la línea de comisiones. El carácter de banca minorista, cercana al cliente y al territorio de implantación conlleva la renuncia a otras líneas de negocio bancarias como la banca de inversión. Este modelo de negocio genera un margen recurrente estable, pero por otro lado es más sensible a la evolución de determinadas variables clave, como los tipos de interés o el tono general de la economía, que incide en el coste de la morosidad. Para mitigar estos riesgos es esencial la prestación de un servicio excelente a la clientela, la diversificación individual tanto en el activo como en el pasivo y la existencia de una política de precios consistente y que asegure la asignación de un precio adecuado a cada uno de los productos y servicios ofrecidos a nuestra clientela, manteniendo la propensión media-baja del riesgo de negocio del Grupo
R3 Riesgo de liquidez y financiación	Entendido como la posibilidad de incurrir en mayores costes de financiación o en pérdidas derivadas de la escasez de fondos líquidos en el momento en el que son necesarias o de la dificultad para mantener la estructura financiera deseada	La estructura de financiación de GCC debe ser coherente con su modelo de negocio, y por tanto debe pivotar fundamentalmente en la financiación tradicional a través de depósitos a la vista y a plazo. Los clientes son la principal fuente de generación de valor del Grupo, y las posiciones de pasivo la mejor muestra de la vinculación de los mismos. Este perfil es conveniente completarlo con una moderada actividad en los mercados mayoristas de financiación que, siendo acorde al tamaño e importancia relativa del Grupo, permita diversificar fuentes, tener presencia y capacidad de acceso a los mercados y optimizar el coste de capital del Grupo. Por su parte, la gestión de la tesorería del Grupo debe garantizar una posición cómoda de la liquidez, con un perfil conservador que aúne eficacia en el uso de los fondos con un bajo nivel de riesgo de liquidez. Por ello, el Grupo debe mantener un nivel de activos líquidos suficiente para atender, con elevado nivel de confianza, sus pasivos y vencimientos más cercanos. Derivado de lo anterior, la propensión de GCC al riesgo de liquidez y financiación es media-baja
R4 Riesgo inmobiliario	Entendido como parte del riesgo de concentración de crédito, riesgo de devaluación de inmuebles	Aunque la exposición crediticia al segmento promotor está limitada por nuestro Manual de Riesgo de Crédito al 15% del total de la exposición crediticia, la propensión al riesgo inmobiliario es media-baja, por nuestra vocación de banca minorista, donde la hipoteca sobre vivienda es la más significativa
R5 Riesgo de mercado	Entendido como la posibilidad de incurrir en pérdidas en las posiciones de las carteras como consecuencia de movimientos adversos de los precios de mercado	El Grupo mantiene una propensión media-baja al riesgo de mercado, que tendrá por objetivo 1) diversificar y complementar la generación de resultados del negocio bancario, y 2) atender a las necesidades operativas y regulatorias de su actividad



R6 Riesgo soberano y macroeconómico	Entendido como el riesgo que concurre en los deudores residentes de un país por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual, medido en términos de concentración de exposición por países, y en términos de evaluación/valoración de la exposición soberana en el propio país de residencia	Aunque no está dentro de la estrategia de la entidad el generar negocio asumiendo exposiciones especulativas que implique una exposición a riesgo soberano, como por ejemplo refleja nuestro el límite a la exposición crediticia con administraciones públicas establecido en nuestro Manual de Riesgo de Crédito en el 15% de la exposición crediticia de la cartera, las nuevas exigencias regulatorias en materia de liquidez, obligan a las entidades a tener de forma permanente activos líquidos de alta calidad (efectivo y deuda soberana principalmente) por ello debemos mantener este tipo de exposiciones, y en consecuencia nuestra propensión a éste riesgo debe considerarse media-baja
R7 Riesgo de concentración	Entendido como la posibilidad de que el riesgo de crédito se agrave por acumulación de exposiciones en pocos clientes, zonas geográficas o sectores de la economía.	Aplicable la propensión especificada en el Riesgo de crédito (media-baja)
R8 Riesgo de tipo de interés	Entendido como la posibilidad sufrir pérdidas por el impacto potencial de cambios en los tipos de interés sobre los beneficios de la entidad o sobre el valor neto de sus activos	En relación a este riesgo inherente a la actividad, el Grupo debe practicar una política comercial y financiera de mínima exposición al riesgo de interés, manteniendo su propensión media-baja, tanto en términos de valor económico como de margen financiero
R9 Riesgo reputacional	Entendido como la posibilidad de pérdidas económicas o de negocio derivadas de noticias adversas o conflictos con los clientes	La organización debe prestar un servicio excelente a sus clientes y socios, y apostar por una estructura de balance sólida y saneada como forma de mantener el riesgo reputacional dentro de su propensión media-baja. Además, el carácter cooperativo del Grupo incide especialmente en este riesgo, tanto por la figura del socio-cliente como por nuestra fuerte implicación e integración en el entorno económico y social de nuestras zonas principales de negocio, y especialmente relacionadas con el sector agroalimentario.
R10 Riesgo operacional	Entendido como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de errores en los procesos, en los sistemas, en los equipos técnicos y humanos, incluyendo fraude interno y externo, incluido el riesgo legal.	La propensión al riesgo operacional es baja, exigiendo a todas las áreas u oficinas internas la prevención o mitigación de todos los riesgos operacionales significativos, para lo que hay establecido un sistema de gestión del riesgo operacional descentralizado, coordinado desde la Oficina de Control del Riesgo Operacional. La prevención o mitigación de riesgos debe establecerse de manera prioritaria a través de controles preventivos si bien estos podrán ser complementados mediante controles mitigantes
R11 Riesgo de tipo de cambio	Entendido como 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	El Grupo desarrolla su actividad en España, y esencialmente toma posiciones en moneda extranjera en lo estrictamente necesario para facilitar las necesidades operativas de los clientes. Derivado de ello, la propensión de GCC al riesgo de cambio es baja
R12 Riesgo tecnológico	Entendido como la posibilidad de incurrir en pérdidas por daños, interrupción, alteración o fallos derivados del uso o dependencia de tecnologías de la información en la prestación de servicios bancarios	La tecnología se ha convertido en una pieza fundamental en el negocio bancario, y está sujeta a innovación desarrollo continuo, que se produce cada día a un ritmo más rápido. Entre sus grandes logros, además de los operativos y de tratamiento de información, destaca el de permitir una mayor interactividad de la organización con sus grupos de interés. Su amplio alcance, expone a la organización tanto a fallos en los sistemas como a ciberataques. El proceso de Gestión Integral de Riesgos Tecnológicos (ICT) es el proceso por el cual la empresa establece su nivel de apetito y tolerancia a estos riesgos, identifica y mitiga riesgos potenciales, prioriza las tolerancias de riesgo y controles internos de las diversas iniciativas de negocio. El objetivo último de la gestión del riesgo es su optimización en términos de riesgo residual aceptable vs oportunidad, al no poder mitigarse del todo, por ello el Grupo desea mantener una propensión media-baja a este riesgo. Disponer de servicios tecnológicos fiables y seguros es condición esencial para el buen funcionamiento de la entidad



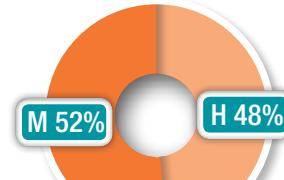
Anexo IV. Perfil de la plantilla



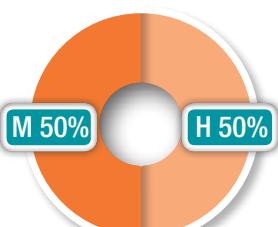
Zona Norte



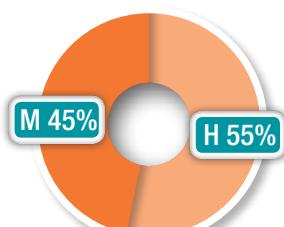
Zona Sur



Zona Este



Zona Centro



Estabilidad laboral

Empleados con contrato indefinido	97,55%
Empleados con jornada completa	97,94%

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

Sexo	Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal
Hombres	3.302	100	3.129	78	2.781	62
Mujeres	2.964	52	2.884	65	2.762	77
Total	6.266	152	6.013	143	5.543	139

115

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

Sexo	Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida
Hombres	3.308	94	3.148	59	2.818	25
Mujeres	2.916	100	2.847	102	2.747	92
Total	6.224	194	5.925	161	5.565	117

Distribución geográfica¹ de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

Zona	Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	H	M	H	M	H	M
Norte	17	16	15	15	18	18
Sur	1.254	1.184	1.178	1.188	1.039	1.113
Este	1.789	1.552	1.682	1.484	1.471	1.450
Centro	342	264	332	262	315	258
Total	6.418		6.156		5.682	

(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.

Desglose de la plantilla del GCC distribuidos por grupos edad, sexo y zona geográfica - 2017

Zona	Año Hasta 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Norte	5	4	9	13	14	27	0	0	0	18	18	36
Sur	91	179	270	893	926	1.819	55	8	63	1.039	1.113	2.152
Este	97	230	327	1.345	1.214	2.559	29	6	35	1.471	1.450	2.921
Centro	45	67	112	257	188	445	13	3	16	315	258	573
Total	238	480	718	2.508	2.342	4.850	97	17	114	2.843	2.839	5.682

Evolución de las nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones que continúan	41	89,13%
Nuevas contrataciones que dejan de trabajar	5	10,87%

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 - 2017 (401-1)

Zona	Año Hasta 35 años		De 36 a 55 años		> 55 años		Total	
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Norte	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	7,1%
Sur	4	4,4%	4	2,2%	8	0,9%	2	0,2%
Este	5	5,2%	6	2,6%	4	0,3%	2	0,2%
Centro	2	4,4%	0	0,0%	3	1,2%	1	0,5%
Total	11	4,6%	10	2,1%	15	0,6%	6	0,3%
					4	4,1%	0	0,0%
							30	1,1%
							16	0,6%

Número y % de bajas en el GCC distribuidos por edad, sexo y zona geográfica - 2017 (401-1)

Zona	Año Hasta 35 años		De 36 a 55 años		> 55 años		Total	
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Norte	1	20,0%	0	0,0%	1	7,7%	0	0,0%
Sur	5	5,5%	16	8,9%	94	10,5%	64	6,9%
Este	6	6,2%	20	8,7%	159	11,8%	72	5,9%
Centro	1	2,2%	4	6,0%	16	6,2%	11	5,9%
Total	13	5,5%	40	8,3%	270	10,8%	147	6,3%
					161	166,0%	29	170,6%
							444	15,6%
							216	7,6%



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

Puestos	Hasta 35 años		De 36 a 55 años		> 55 años		Total		> 55 años		Total		
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	
Directivos	53	60,2%	35	39,8%	920	74,7%	312	25,3%	21	87,5%	3	12,5%	
Predirectivos	63	30,0%	147	70,0%	619	44,2%	780	55,8%	10	90,9%	1	9,1%	
Técnicos	40	36,4%	70	63,6%	250	51,2%	238	48,8%	7	100,0%	0,0%	297	49,1%
Otros	82	26,5%	228	73,5%	719	41,5%	1.012	58,5%	59	81,9%	13	18,1%	
Total	238	33,1%	480	66,9%	2.508	51,7%	2.342	48,3%	97	85,1%	17	14,9%	
	2.843	50,0%											
	2.839	50,0%											

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

Puestos	Extranjeros		LISMI en BCC		LISMI en Cajamar Caja Rural	
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa
Directivos	2	0,1%	1	0,1%	0,0%	1 0,1%
Predirectivos	1	0,1%	4	0,2%	1 0,1%	0,0%
Técnicos	4	0,7%	1	0,2%	3 0,4%	4 0,5%
Otros	3	0,1%	7	0,3%	0,0%	1 0,1%
Total	10	0,2%	13	0,2%	4 0,5%	6 0,8%
	45	1,0%				
	45	1,0%				

Empleados BCC	787
Empleados Cajamar Caja Rural	4.505

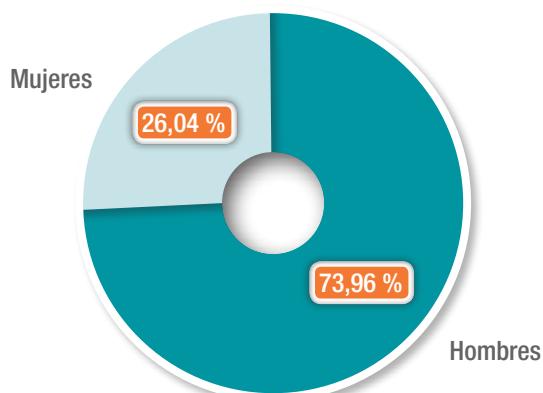
Ratio salario mujer / hombre por categoría profesional y entidad (405-2)

Puestos	BCC			Cajamar Caja Rural			Cajamar Caja Rural		
	%	Antigüedad		%	Antigüedad		%	Antigüedad	
		H	M		H	M		H	M
Directivos	73,61%	18,29	16,52	90,15%	17,20	15,77	92,67%	20,43	20,50
Predirectivos	92,87%	19,04	15,60	94,50%	17,06	15,31	96,56%	21,90	20,88
Técnicos	92,06%	16,13	13,36	83,54%	19,07	15,32	86,34%	21,11	16,25
Otros	128,96%	18,85	21,73	91,89%	18,48	15,03	98,27%	17,86	16,58

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



Mujeres directivas



Distribución de empleados del GCC con promoción desglosado por sexo

	Plantilla		Ascensos	
	Número	%	Número	%
Hombres	2.843	50,04%	425	43,28%
Mujeres	2.839	49,96%	557	56,72%
Total	5.682	100,00%	982	100,00%

Reconocimientos médicos realizados en las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar

	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Iniciales	0	0	19
Periódicos	1.680	3.563	3.147
Total	1.680	3.563	3.166

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

El 100% del personal de las entidades adheridas al SPM se encuentra representado en los distintos comités de seguridad y salud laboral, así como por los representantes de los trabajadores que hacen la función de delegados de prevención en caso de no existir comité.

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

	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Este	Centro	Total	Norte	Sur	Este	Centro	Total	
Accidentes totales	0	12	13	4	29	0	20	28	7	55	84
Accidentes sin baja	0	8	7	1	16	0	10	21	4	35	51
Accidentes con baja	0	4	6	3	13	0	10	7	3	20	33
Jornadas totales perdidas con baja	0	473	115	5	593	0	125	429	23	577	1.170

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

	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Este	Centro	Total	Norte	Sur	Este	Centro	Total	
Bajas totales	4	249	304	46	603	11	458	518	103	1.090	1.693
Nuevas bajas	4	219	278	44	545	11	416	470	94	991	1.536
Altas	4	232	281	41	558	8	416	473	89	986	1.544
Jornadas laborales totales perdidas	25	6.618	8.205	1.102	15.950	241	11.139	13.961	2.709	28.050	44.000
Índice de accidentes	0,000	0,012	0,009	0,013	0,010	0,000	0,018	0,019	0,027	0,019	0,015
Índice de días perdidos por accidentes(1)	0,000	0,002	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,007	0,000	0,001	0,001
Índice de absentismo (2)	0,005	0,023	0,019	0,013	0,020	0,055	0,038	0,037	0,041	0,038	0,028
Total días laborables del conjunto de la plantilla	4.747	292.234	83.522	423.310	803.813	4.353	296.061	65.556	380.359	746.329	1.550.142

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

119

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

	Hombres	Mujeres
Núm. de empleados con derecho a permiso	102	154
Núm. de empleados que ejercieron ese derecho	97	154
Núm. de empleados que aún no han finalizado la baja	6	38
Núm. de empleados que, tras ejercerlo, se encuentran en excedencia	0	15
Núm. de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	91	90
% de reincorporación al trabajo tras ejercer los derechos de permiso	100,00%	89,11%

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

	Hombres	Mujeres
Núm. de bajas por maternidad / paternidad año anterior	130	166
Núm. de empleados que se reincorporaron	128	109
Núm. de empleados que continúan en la entidad 12 meses después	124	154
% de retención	95,38%	92,77%

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



Beneficios sociales (401-2)

	Fijo (jornada completa o parcial)	Temporal	Observaciones
Seguro de vida	Sí	Sí	
Seguro médico	No	No	No pagado por la entidad. Se incluye en retribución flexible a cargo del empleado
Cobertura por incapacidad o invalidez	Sí	Sí	
Permiso por maternidad o paternidad	Sí	Sí	
Fondo de pensiones	Sí	Sí (mínimo 2 años de tiempo trabajo)	
Acciones / Participaciones	Sí	Sí	Possibilidad de contratar aportaciones al capital social de la entidad
Ayudas al estudio	Sí	Sí	
Retribución flexible	Sí	Sí	En el caso de los temporales, siempre que la duración del contrato como mínimo sea igual a la duración del servicio (guardería, seguro...)
Formación y desarrollo profesional	Sí	Sí	
Vacaciones, licencias retribuidas, permisos y excedencias	Sí	Sí	
Flexibilidad de jornada y horario	Sí	Sí	
Financiación social	Sí	No	
Cultura empresarial	Sí	Sí	
Plan de igualdad	Sí	Sí	
Plan de ayuda a empleados con hijos con discapacidad	Sí	No	

(*)La Comisión de Control del Plan de Pensiones de Empleo acordó como mandato para la gestión del Fondo de Empleo aplicar a sus inversiones criterios éticos, sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. Asimismo, deberá cumplir en todo momento, los Principios de Inversión Responsable de la ONU. A fecha 31 de diciembre de 2017 el número de participes en el Plan de Pensiones es de 7.387, el número de beneficiarios es de 576 y el patrimonio constituido asciende a 151.364.169 €. Los planes son tanto de prestación como de aportación definidas, habiendo colectivos de solo prestación definida y colectivos mixtos (de aportación y prestación). Todas las obligaciones están externalizadas, bien en el plan de pensiones de empleo o bien en pólizas de seguros.



Anexo V. Relaciones sindicales

El Grupo Cooperativo Cajamar entiende que la libertad sindical y la representación laboral son un derecho a preservar, garantizando que las funciones de representación y defensa de los trabajadores se puedan desarrollar en un entorno adecuado que permita, a través de la negociación, la mejora de las condiciones de estos mediante el planteamiento de creación de valor compartido. En este sentido, desde la Dirección General de Recursos Humanos se facilita toda la información necesaria y suficiente para que los agentes sociales puedan desempeñar rápida y eficazmente sus funciones de representación y defensa de los intereses de los trabajadores de Grupo Cooperativo Cajamar, manteniendo una interlocución permanente y continua entre las distintas entidades que lo conforman y la representación sindical.

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

En la actualidad, el Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con una estructura, desde el punto de vista sindical, de tres secciones sindicales constituidas a nivel de Grupo, por lo que las mismas tienen facultad de representación y negociación de cualquier

trabajador perteneciente al mismo. Existen también otras dos secciones sindicales con representación únicamente en Cajamar.

A nivel de órganos de representación, teniendo en cuenta todas las entidades que componen el Grupo así como la cabecera, el BCC, existen un total de 277 representantes de los trabajadores con presencia en 33 provincias, y distribuidos en 19 comités de empresa y 36 provincias con la figura de delegados de personal. El 100% de la plantilla del Grupo está regulada por el XXI Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, publicado en el BOE núm. 10, de 20 de diciembre de 2016, así como por los acuerdos laborales firmados con la representación sindical del Grupo Cooperativo Cajamar, puesto que en todo momento se tiene en cuenta el diálogo social. En 2017 no se ha producido situación alguna que haya puesto en riesgo los derecho de libertad de asociación y sindicación de los trabajadores, ni en proveedores significativos vinculados a la actividad propia de la entidad.

Las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar están integradas en la organización patronal ASE-MECC, una entidad asociativa constituida para la defensa de sus intereses y para ostentar la representación de sus asociados en materia de negociación colectiva y relaciones laborales. El objeto social de la asociación es ostentar la representación de sus asociados en materia de negociación colectiva y relaciones laborales, y ejercer las actividades complementarias y conexas precisas para la consecución del anterior fin.



Anexo VI. Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

Durante el año 2017, el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) del Grupo Cooperativo Cajamar ha seguido adecuándose a los cambios en la estructura organizativa y ha sido ampliado formalmente para dar respuesta a las nuevas amenazas en *ciberseguridad* inherentes a la transformación digital. Las soluciones planteadas en años anteriores han demostrado ser válidas para el mantenimiento del ciclo de vida del mismo, en cuanto a amenazas de disponibilidad en infraestructuras, personas y el soporte tecnológico a ambas, dentro del Plan de Continuidad de Negocio (PCN), pero se ha dado un paso más allá en la parte tecnológica, con la formalización del Plan de Continuidad Tecnológico (PCT). Con ello se da respuesta a nuevos escenarios donde las amenazas y las contingencias afectan a la tecnología, incluyendo nuevos escenarios de *ciberseguridad*. Todo ello gestionado de manera integrada y realizando en este período ejercicios de simulación coordinados, con la participación de los equipos que darían respuesta a una eventual contingencia real: comités de gestión de crisis, equipos de recuperación y soporte, y equipo de respuesta ante incidentes tecnológicos, uno de ellos bajo un escenario de contingencia por amenazas de *ciberseguridad*.

El SGCN sigue dando cumplimiento a aquellos requerimientos normativos existentes o nuevos bajo la supervisión del Banco de España, el Banco

Central Europeo y los requerimientos de la CNMV. Asimismo, se siguen aplicando las normas y buenas prácticas en la materia elaboradas por el DRII (Disaster Recovery International Institute), el BSI (British Standards Institution), el BCI (Business Continuity Institute), AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), ISO 27001 y ISO 27002, ISO 22301 (Societal security – Business continuity management systems – Requirements), ISO24762 (Information technology -- Security techniques -- Guidelines for information and communications technology disaster recovery services), Basilea II, PCI-DSS Visa/Mastercard y MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), Instituto NIST (respecto a la planificación ante contingencias de las organizaciones así como respecto a los Sistemas de Información).

Por tanto, el SGCN está en permanente mejora continua según la evolución de las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar y de sus requisitos de negocio; preparado para dar respuesta a la diversidad de potenciales amenazas de una manera eficiente y coordinada. Todo ello bajo una continua supervisión preventiva, con análisis y gestión de riesgos, aplicando medidas correctoras e incorporando las lecciones aprendidas para mitigar las posibilidades de materialización de las distintas amenazas. Igualmente importante son los planes de formación de los distintos equipos implicados, que son desarrollados y revisados anualmente.

Anexo VII. Informe de verificación PwC



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

A la Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el "Anexo I – Índice de contenido GRI" del Informe Integrado 2017 (en adelante, "los indicadores de RSC") del Banco de Crédito Social Cooperativo S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, Grupo Cooperativo Cajamar) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en adelante Estándares GRI) y en el Suplemento Sectorial de *Financial Services* de la Guía GRI versión G4 (en adelante el Suplemento Sectorial de *Financial Services*).

Responsabilidad de la Dirección

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

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 RSC.

123

Nuestra Responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de las diversas áreas del Grupo Cooperativo Cajamar involucradas en la elaboración del Informe Integrado 2017.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
 Tel.: +34 932 532 700 / +34 902 021 111, Fax: +34 934 059 032, www.pwc.es

1

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



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

124

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RSC de Grupo Cooperativo Cajamar correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial de *Financial Services*.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección del Grupo 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 Porquet

15 de junio de 2018