

PARTE II
/INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2005

Empresa económica o mercantil es una comunidad de personas que, aportando unas capital y otras trabajo, se proponen, bajo la dirección del empresario, el logro de un objetivo que constituye el fin de la empresa. Este objetivo, para que la empresa se justifique económica y moralmente, debe ser doble: por un lado, añadir valor económico, es decir, generar rentas, crear riqueza para todos los participantes en la empresa y, por otro lado, prestar verdadero servicio a la sociedad en la que la empresa se halla ubicada. Sin estas dos condiciones - prestar servicio y crear riqueza - la empresa mercantil no se justifica.

Rafael Termes (1918-2005)

¿Qué es una empresa y quién es empresario? (2003)

Como parte esencial del sistema de valores en los que se sustenta la estrategia corporativa del Grupo Banco Popular está su determinación de comportarse como una institución ejemplar en todas sus actividades y negocios y de actuar de forma responsable hacia la sociedad.

Este compromiso tiene una larga historia en Popular. Desde hace más de treinta años, mucho antes de que apareciera el término de responsabilidad social corporativa tal como hoy lo conocemos, el Banco ha ido tejiendo una cultura de gobierno basada en el principio de que el beneficio, la razón de ser de la empresa, es inseparable del servicio al entorno en el que ésta desarrolla su actividad. Este concepto de servicio se refiere en primer lugar a los clientes, también a los empleados y a los demás grupos de interés próximos a la empresa - los llamados hoy stakeholders - así como a la sociedad en general.

En un largo proceso de aprendizaje, el Banco ha ido desarrollando este principio mediante políticas concretas en relación con sus grupos de interés. En cuanto a los clientes, la preocupación por conocer y resolver sus reclamaciones y quejas llevó a crear en 1977 (¡hace 28 años!) una Oficina de Atención a Clientes en dependencia directa de la Presidencia del Banco. La orientación prioritaria a las pequeñas y medianas empresas, las pymes, uno de los ejes de la política comercial de Popular, ha permitido facilitar financiación y servicios a un colectivo fundamental en la economía y la creación de empleo de nuestro país. La atención a otros grupos como los emigrantes - en los años setenta, españoles desplazados a Europa; después, extranjeros en España - dio lugar a la creación de servicios financieros específicos para sus necesidades, en los que Popular se adelantó muchos años al resto de la banca. Otro tanto puede decirse de otros colectivos como estudiantes, personas mayores, etc. a los que Popular presta servicios personalizados dentro de su filosofía de "hacer trajes a medida" a sus clientes.

En materia laboral, también hace muchos años se estableció el criterio de no contratar familiares de empleados y directivos para asegurar la igualdad de oportunidades en la admisión de nuevo personal, o el de hacer incompatible el trabajo en el Banco con cualquier otro empleo o negocio a fin de impedir conflictos de interés. En el año que termina, el Grupo ha suscrito un importante acuerdo con los sindicatos para conciliar las obligaciones laborales de los empleados con la atención a su vida personal y familiar, que se expone en el capítulo Empleados del presente informe.

En el apoyo a la sociedad en general, el Grupo contribuye a desarrollar acciones de interés social, a través de la Fundación para Atenciones Sociales y otras menores, cuyo origen se remonta a los años cincuenta, a las que aporta periódicamente cuantiosos recursos financieros. Estas fundaciones financian proyectos de carácter asistencial, cultural, social o educativo, en España y otros países, principalmente mediante ayudas reembolsables, y no tienen gastos de funcionamiento, ya que son gestionadas íntegramente por voluntarios.

Estas son algunas de las actividades de Banco Popular que, conforme a sus valores y su estilo, muestran desde hace muchos años su modo de entender y practicar la responsabilidad social con los grupos de interés próximos ("prójimos") y con la comunidad en la que vive.

* * *

En el año 2005, el Banco ha seguido profundizando en sus políticas de responsabilidad social, de las que da cuenta y razón el presente Informe. Los puntos más destacables se resumen a continuación.

Como se ha indicado antes, el pasado 25 de noviembre, el Grupo ha firmado un acuerdo con los sindicatos con el fin de favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados. Este acuerdo - pionero en el sector bancario - comprende quince medidas de apoyo, principalmente orientadas a las mujeres, para compaginar su trabajo con una adecuada dedicación a su entorno personal, familiar y social.

El Grupo ha desarrollado una aplicación informática denominada "portal del empleado" en la que vía internet puede consultar todos sus datos relacionados con su trabajo, solicitar sus anticipos y préstamos, contactar con los responsables de Recursos Humanos y enviar preguntas y sugerencias a través del buzón del empleado. Además, el portal cuenta con una segunda área, el "club", dedicada al empleado en su vida fuera del trabajo con información y contenidos de cultura, salud y tiempo de ocio y también propuestas para participar en eventos como concursos y competiciones deportivas.

En materia de gobierno corporativo, el Consejo de Administración ha asignado la definición de la política y los criterios de responsabilidad social a la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo del Consejo. De este modo se pretende que las múltiples acciones del Grupo en esta materia sean impulsadas, coordinadas y evaluadas desde el máximo nivel de la organización.

Por último, el Grupo ha acordado someter el informe anual de responsabilidad social corporativa, a partir del correspondiente al ejercicio 2005, a su verificación externa por la firma responsable de la auditoría de cuentas del Grupo, con el fin de asegurar que su contenido es veraz y completo.

Febrero 2006

LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

ÍNDICE

1. EL GRUPO BANCO POPULAR

- 1.1. LA ORGANIZACIÓN
- 1.2. MISIÓN
- 1.3. VISIÓN
- 1.4. VALORES
- 1.5. ESTRATEGIA Y POLÍTICAS DE GESTIÓN
- 1.6. MARCO GENERAL DE RSC
 - 1.6.1. ESTRUCTURACION ORGANICA DE LA RSC EN EL GRUPO BANCO POPULAR.
 - 1.6.2. PAGINA WEB CORPORATIVA.
 - 1.6.3. LA POSICIÓN DEL GRUPO BANCO POPULAR ANTE LAS INICIATIVAS DE RSC
- 1.7. ESTADOS FINANCIEROS
- 1.8. EL IMPACTO EN LA ECONOMÍA
 - VALOR ECONÓMICO AÑADIDO
 - EL EMPLEO GENERADO POR EL GRUPO BANCO POPULAR
- 1.9. GOBIERNO CORPORATIVO
- 1.10. ACCIONISTAS
- 1.11. PREMIOS

2. LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 2.1. CLIENTES
 - ESTRATEGIA COMERCIAL
 - LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES
 - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS TRANSMITIDOS POR EL CLIENTE
 - LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
 - LA SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE DURANTE LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - PRODUCTOS CON ESPECIAL BENEFICIO SOCIAL
 - CLUB SENIOR
 - CLUB POP y CLUB POP CAMPUS
 - COLECTIVOS
 - ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON BANCOS DE DESARROLLO
 - PROGRAMA TRABEX.- TRABAJADORES EXTRANJEROS
 - FINANCIACION PARA COMPRA DE VIVIENDAS EN PAISES DE ORIGEN
 - PRODUCTOS DE PREVISIÓN
- 2.2. EMPLEADOS
 - PRINCIPIOS DE LA GESTION DE PERSONAS
 - SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
 - PROMOCIÓN
 - REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS PARA EMPLEADOS
 - INFORMACIÓN INTERNA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES
 - LA FORMACIÓN
 - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- 2.3. PROVEEDORES

3. LA SOCIEDAD

3.1. ACCIÓN SOCIAL

FUNDACIONES
COLABORACIÓN EN PROYECTOS DE ONGs Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO. ASISTENCIA EN CATÁSTROFES Y AYUDAS ECONÓMICAS.
FINANCIACIÓN A PARTIDOS POLÍTICOS, SINDICATOS Y ONGs
MICROCRÉDITOS
OTRAS FINANCIACIONES PREFERENTES PARA PYMES: LÍNEA BEI, y LÍNEAS DEL INSTITUTO DE FINANZAS DE CASTILLA-LA MANCHA Y DEL INSTITUT CATALÁ DE FINANCES
TARJETAS SOLIDARIAS
FONDOS DE INVERSIÓN
FONDO DE TITULIZACIÓN DE ACTIVOS "IM BANCO POPULAR FTPYME 1, FTA"
GAT FTGENCAT 2005, FTA
PBP BIOGEN, FI

3.2. LA SOSTENIBILIDAD

COMPROMISO DEL GRUPO BANCO POPULAR CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

3.2.1. SOSTENIBILIDAD EN EL ÁMBITO INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

MATERIAS PRIMAS
CONSUMO
REDUCCIÓN DE CONSUMO Y AHORRO DE MATERIAS PRIMAS
RECICLAJE
ENERGÍA: REDUCCIÓN DE CONSUMOS INTERNOS
OTRAS INICIATIVAS: RENOVACIÓN Y TRANSPORTE DE ELEMENTOS PELIGROSOS

3.2.2. SOSTENIBILIDAD EN RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

FINANCIACIÓN DE PROYECTOS CON UN IMPACTO MEDIOAMBIENTAL BENEFICIOSO

4. SISTEMAS DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL INTERNO

ÁREAS DE CONTROL
ASPECTOS RELEVANTES
TOTAL DE AUDITORÍAS INTERNAS
SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL RIESGO

5. VERIFICACION DE CONFORMIDAD CON LOS INDICADORES GRI

Cuadros y recuadros

Recuadro 1. Síntesis de Estrategia y Políticas de Gestión

- Cuadro 1. Datos financieros
- Cuadro 2. Valor añadido generado por Grupo Banco Popular
- Cuadro 3. Evolución del empleo en el Grupo
- Cuadro 4. La gestión comercial del año
- Cuadro 5. Incidencias resueltas por el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular
- Cuadro 6. Tipología de las incidencias resueltas
- Cuadro 7. Dictámenes del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular
- Cuadro 8. Tiempo empleado en la resolución de incidencias (en porcentaje)
- Cuadro 9. Incidencias de Grupo Banco Popular tramitadas a través del Banco de España
- Cuadro 10. Índice de calidad operativa
- Cuadro 11. Datos de Asegurados de Eurovida, S.A.
- Cuadro 12. Datos de Partícipes de Europensiones, S.A..
- Cuadro 13. Datos de Pólizas en Cartera de Europensiones, S.A.
- Cuadro 14. Datos de Partícipes y Promotores Acumulados de Europensiones, S.A.
- Cuadro 15. Datos de Plantilla
- Cuadro 16. Empleados Incorporados en los últimos cinco años
- Cuadro 17. Plantilla según el tipo de contrato
- Cuadro 18. Cuadro de ascensos
- Cuadro 19. DATOS DE FORMACIÓN TOTAL BANCOS GRUPO
- Cuadro 20. Número de evaluaciones y riesgos evaluados
- Cuadro 21. Accidentalidad laboral
- Cuadro 22. Financiación a partidos políticos, sindicatos y ONGs.
- Cuadro 23. Principales convenios ICO suscritos.
- Cuadro 24. Otras financiaciones preferentes.
- Cuadro 25. Principales indicadores de sostenibilidad
- Cuadro 26. Reducción de material en stock
- Cuadro 27. Financiación de proyectos con impacto medioambiental beneficioso. Sector eólico.
- Cuadro 28. Financiación de proyectos con impacto medioambiental beneficioso. Sector residuos.
- Cuadro 29. Financiación de proyectos con impacto medioambiental beneficioso. Sector biomasa.
- Cuadro 30. Auditorías internas.

Figuras

Fig. 1. Empleo del Grupo y de la Banca (índice 100= 31.12.2000)

1.- EL GRUPO BANCO POPULAR

1.1. LA ORGANIZACION

Banco Popular Español, S.A. (en adelante, Banco Popular), emite el presente informe como matriz de un grupo financiero (en adelante, el Grupo o Grupo Banco Popular) que comprende otros diez bancos en los que ostenta la mayoría del capital y la gestión, que son los siguientes: Banco de Andalucía, Banco de Castilla, Banco de Crédito Balear, Banco de Galicia, Banco de Vasconia (en adelante, Bancos filiales), Banco Popular Hipotecario, bancopopular-e, Popular Banca Privada, Banco Popular Portugal y Banco Popular France. El Grupo comprende también diecisiete sociedades operativas, que cubren la práctica totalidad de los servicios financieros: gestión de fondos de inversión y de pensiones, intermediación de valores mobiliarios, administración de carteras y patrimonios, factoring, seguros, inversiones en capital riesgo y renting. En alguna de estas sociedades, Banco Popular comparte la propiedad con socios externos de primera fila en sus respectivas ramas de actividad.

El Grupo Banco Popular, tercer grupo bancario de España, cuenta con una plantilla de más de 13.800 personas y dispone de una red de más de dos mil doscientas sucursales distribuidas en todo el territorio nacional, ciento sesenta y nueve en Portugal y catorce en Francia, a las que se añaden Oficinas de Representación y Despachos de Colaboración en otros diez países.

El equipo humano de Grupo Banco Popular trabaja con el propósito de ofrecer a los clientes del Grupo los mejores productos y las mejores soluciones a la medida de cada necesidad o negocio individual, con profesionalidad y transparencia.

1.2. MISIÓN

La misión del Grupo es la creación de valor sostenido a largo plazo para sus inversores, lo que incluye, afrontar, al mismo tiempo su responsabilidad ante sus grupos de interés, la sociedad y su entorno, con eficacia, honestidad y diligencia.

Esta misión se fundamenta en su identidad y cultura corporativa propias, como grupo financiero de ámbito fundamentalmente ibérico, especializado en particulares, comercios y empresas, y que mantiene su orientación decidida hacia la calidad de servicio, la rentabilidad y la eficiencia, en un proceso de renovación permanente ante los desafíos del nuevo mercado europeo de servicios financieros.

1.3. VISIÓN

El negocio se sustenta en la confianza y fidelidad de los clientes, por lo que se cuidan todos los elementos y cualidades que las hacen posibles, como la integridad, transparencia, discreción y responsabilidad. La asunción de tales criterios éticos es un deber ante clientes, accionistas, autoridades y ante la sociedad en general, y debe conformar el desarrollo de la actividad diaria.

1.4. VALORES

La cultura corporativa del Grupo y de las personas que trabajan en él, puesta de manifiesto en el Repertorio de Temas -publicado anualmente desde hace décadas- y en el Libro de Estilo (ver página www.bancopopular.es), en los que se expresan las normas y los criterios éticos que han configurado el Grupo a lo largo de los años, se refleja fielmente en los siguientes siete principios, sencillos, pero suficientemente expresivos:

Espíritu de trabajo en equipo

El trabajo en equipo, dentro del clima necesario de colaboración, comunicación y confianza, es una fórmula de gestión del Grupo, cuyo éxito se debe a la suma de todas las personas que prestan servicios en él.

Cultura de servicio al cliente

El cliente es el eje alrededor del que está esencialmente orientado el trabajo del Grupo. A los clientes se les ofrece un servicio ágil, eficiente y de máxima calidad. Se les trata como a los empleados del Grupo les gustaría ser tratados, trabajando conjuntamente con ellos, adaptándose a sus necesidades y ofreciéndoles respuestas ágiles e individualizadas.

Desarrollo sostenible de la empresa

El Grupo asume como valor el desarrollo sostenible, en su sentido de búsqueda permanente del desarrollo económico, la integridad medioambiental y el bienestar social.

Respeto a las personas y a su diversidad

El respeto mutuo es un pilar fundamental de las relaciones internas, que guía todas las tareas y funciones asumidas dentro del Grupo. El principio de diversidad rige como regla de actuación en todos los ámbitos, con respeto y aceptación de la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y sexos.

Iniciativa y compromiso

La iniciativa en la toma de decisiones y el alto grado de compromiso caracterizan a las personas que prestan sus servicios en el Grupo, por cuanto que el esfuerzo individual contribuye al éxito colectivo, y éste sólo es posible a través de la aportación e implicación de todas las personas que trabajan en los distintos puestos y funciones.

Flexibilidad y disposición al cambio

Como impulsores de procesos de cambio, los empleados

del Grupo mantienen una actitud flexible y ágil ante la evolución del negocio y de su entorno, que hace posible que, año tras año, el mercado reconozca al Grupo Banco Popular como una organización eficiente, dinámica y segura.

Compromiso con el desarrollo del talento

El modelo de Gestión de Personas del Grupo tiene como elemento fundamental el mantenimiento de un alto nivel de confianza y de delegación en los empleados, a quienes ofrece una adecuada carrera profesional, mediante un sistema de promoción interna.

1.5. ESTRATEGIA Y POLITICA DE GESTION

Recuadro 1. Síntesis de Estrategia y Políticas de Gestión

SEÑAS DE IDENTIDAD DEL GRUPO BANCO POPULAR

- Preferencia por el mercado minorista.
- Estrategia comercial orientada a la banca de clientes, basada en la vinculación a través de múltiples productos.
- Oferta personalizada de productos, adaptada a las preferencias de cada segmento homogéneo de clientes.
- Canales múltiples de distribución comercial: red de agentes, sucursal, tarjeta, cajero automático, teléfono, internet.
- Competencia basada en la calidad, agilidad y personalización del servicio.
- Acuerdos y alianzas con otras entidades, en términos paritarios, para el desarrollo de actividades globales o específicas.

CRITERIOS DE GESTIÓN

- Crecimiento rentable del negocio.
- Máxima sanidad del balance.
- Elevada eficiencia operativa.
- Regularidad de la marcha del negocio, del beneficio y del dividendo.
- Organización orientada al cliente, flexible y plana.
- Profesionalidad de los procesos de decisión.
- Gestión activa del capital intelectual, formación y motivación del equipo humano.
- Empleo intensivo de la tecnología de la información para potenciar la acción comercial.
- Transparencia informativa interna y externa.

La gestión comercial del Grupo se fundamenta en un conjunto de criterios de aplicación sistemática a todas las áreas de negocio y que se pueden resumir en las pautas siguientes:

1.-Orientación a la banca de clientes. La estrategia comercial del Grupo Banco Popular se dirige, como objetivo principal, a hacer banca de clientes y con clientes, multicanal y multimarca, en el mercado ibérico. En esta estrategia, la sucursal es el centro de las relaciones con el cliente como punto de venta, servicio y asesoramiento. Se trata de establecer una relación de conocimiento, de confianza mutua, que vincule estrechamente a la clientela con el Grupo, en la que éste pueda ofrecerle una gama lo más extensa posible de servicios financieros. En el Grupo Banco Popular lo

primero es atender al cliente, antes que vender productos.

2.-Servicios personalizados. El Grupo dispone de una oferta de productos suficientemente variada que comercializa con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades de una clientela de empresas pequeñas, medianas y grandes, y particulares, con un perfil sociológico y financiero muy diverso. Cada cliente requiere una relación distinta, de acuerdo con sus diferentes son sus preferencias acerca de los productos de ahorro e inversión, de financiación, de servicios y de previsión. El concepto de hacer trajes a medida, que el Grupo estableció hace muchos años, sigue siendo una de sus señas de identidad en el mercado de servicios financieros.

La personalización de los servicios prestados se lleva a cabo bajo el criterio de segmentación del mercado por actividades y perfiles de clientes. Un gran segmento corresponde a la Banca Minorista, que incluye banca de particulares (colectivos, banca personal y banca privada), banca de empresas y, desde hace más de cinco años, también banca a distancia por internet (a través del canal de distribución Bank-on-line y por la entidad especializada bancopopular-e), y banca telefónica. El otro gran segmento lo constituye la Banca Mayorista, que agrupa y coordina las actividades de financiaciones estructuradas, mercados de capitales y operaciones de capital riesgo.

3.-Optimización de la red de sucursales. En 2005 el Grupo ha continuado con el plan de expansión de oficinas con el fin de alcanzar una mayor cuota de mercado y la mayor cercanía posible a la clientela potencial en áreas con buenas expectativas de crecimiento.

4.-Empleo de múltiples canales de comercialización. La vinculación de la clientela puede conseguirse de muchas formas según las características de cada segmento. La sucursal es la pieza básica en el negocio de banca comercial para llegar al cliente, aunque no la única. Al tiempo, otros canales como los cajeros automáticos, la banca telefónica y por internet desempeñan un papel creciente en la prestación de servicios, la consulta de operaciones y la información sobre productos.

Estrategia del Grupo Banco Popular para el trienio 2004-2006: el Plan Suma

El Plan Suma, al que se hacía referencia en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del pasado ejercicio, ha cumplido a finales del ejercicio 2005 dos años desde su comienzo. A finales de diciembre de 2006 se pondrá fin a tres años de trabajos encaminados a situar a nuestros clientes en el eje de toda nuestra estrategia comercial, incorporando el factor calidad de servicio como referencia de todas las acciones.

En términos de cumplimiento de los objetivos fijados en este Plan, se puede concluir que se está en el camino adecuado. A lo largo del año, más de quinientos mil clientes nuevos se han unido a los más de seis millones de clientes del Grupo, de los que una cuarta parte están fuertemente vinculados con cuatro ó más productos. Además, se ha avanzado en el incremento y optimización de la red de sucursales, se ha consolidado el canal de la Red Agencial y se han sentado las bases de lo que será la apuesta decidida por la banca multicanal.

La tecnología orientada y aplicada al negocio no ha estado al margen. Se ha alcanzado un acuerdo con IBM que permitirá al Grupo mantenerse a la vanguardia de la banca española en adopción e implantación de las más sofisticadas herramientas tecnológicas. Ejemplo de estas

mejoras ha sido el lanzamiento de Optiline, marca bajo la cual el Grupo compite en el sector de los créditos directos telefónicos, habiendo obtenido muy buenos resultados que han permitido alcanzar poco tiempo una cuota de mercado del 8%.

En definitiva, 2005 ha sido un año en el que el Grupo Banco Popular ha potenciado enormemente su capacidad para obtener sólidos resultados a largo plazo. Todo ello sin renunciar a sus señas de identidad: rentabilidad, eficiencia y solvencia, en un modelo orientado a banca con y de clientes, multicanal y multimarca, apostando decididamente por convertirse en un referente en el panorama financiero ibérico.

1.6. MARCO GENERAL DE RSC

1.6.1 Estructuración orgánica de la RSC en el Grupo Banco Popular

Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses

Con el fin de acercar esta materia a la actividad habitual de gobierno y supervisión del Consejo de Administración del Banco, en 2005 la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses ha incorporado a sus competencias la relativa a la fijación de la política, control e información de todo el Grupo Banco Popular en materia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo.

Secretaría de las entidades del Grupo y Departamento de Asesoría Institucional.

La política y estrategia de la citada Comisión se canaliza a través de la Secretaría del Consejo de Administración de Banco Popular y de las restantes entidades del Grupo, así como del Departamento de Asesoría Institucional del Banco Popular (C/ José Ortega y Gasset, 29, 28006 Madrid. Tfno.: 91.520.73.54; fax: 91.577.73.38, correo electrónico: rsc@bancopopular.es).

Entre las competencias del citado departamento destacan el apoyo legal institucional; el asesoramiento legal del Consejo de Administración y sus Comisiones; y la asistencia a las tareas propias de la Secretaría del Consejo de Administración.

Asimismo, la Comisión Ejecutiva del Consejo de Banco Popular ha adoptado las medidas oportunas para hacer posible la mejor aplicación, control, e información de las políticas de sostenibilidad del Grupo y ha atribuido a un miembro de la Alta Dirección las competencias específicas como persona responsable de la fijación y el control de los sistemas de gestión del desarrollo sostenible, que actúa en coordinación con el Departamento de Asesoría Institucional.

La verificación del presente informe

El Grupo Banco Popular ha decidido este año someter a sus auditores, PricewaterhouseCoopers Auditores, S. L. (en adelante "PWC"), la verificación del presente informe, para lo que se aplicarán los criterios del Global Reporting Initiative (en adelante, GRI), de acuerdo con cuya guía se ha redactado este informe.

1.6.2 Página Web corporativa

La página web corporativa www.grupobancopopular.es, y las de Banco Popular y de los bancos filiales reflejan fielmente la imagen corporativa del grupo, en relación con los distintos aspectos del negocio que son relevantes para sus inversores y grupos de interés.

1.6.3 La posición del Grupo Banco Popular ante las iniciativas de RSC

Pacto Mundial

Desde su formulación, el Grupo ha manifestado su compromiso con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, como iniciativa ética por la que las empresas de todos los países acogen, como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Dada la implantación territorial del Banco Popular y su Grupo, no se ha considerado necesario participar activamente en ninguna asociación concreta cuyo fin exclusivo sea la defensa de los Derechos Humanos en todo el mundo, ni suscribir formalmente ninguna declaración internacional al respecto.

Este año, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, del Consejo de Banco Popular, ha asumido expresamente los diez principios contenidos en el Pacto Mundial ("El Grupo Banco Popular manifiesta su apoyo decidido y su compromiso con los diez principios contenidos en el Pacto Mundial de Derechos Humanos (Global Compact), auspiciado por el Secretario General de las Naciones Unidas"). Asimismo, ha adoptado las medidas pertinentes para su conocimiento, aplicación y desarrollo en la actividad diaria del Grupo y de las personas que prestan sus servicios en él.

Global Report Initiative

El presente Informe se ha elaborado de conformidad con los indicadores de Global Reporting Initiative, y a la luz de los criterios específicos para entidades financieras recogidos en el Suplemento para el Sector de Servicios Financieros (Financial Services Sector Supplement).

El Global Reporting Initiative ("GRI"), constituido por Naciones Unidas con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor, y la utilidad de las memorias de sostenibilidad de las empresas, sirve de guía orientadora para la elaboración de las citadas memorias sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa. El suplemento para el sector de servicios financieros fue diseñado por GRI junto con expertos provenientes de distintas instituciones financieras y contiene los indicadores que se consideran más relevantes para el sector.

Fundación Empresa y Sociedad

Como manifestación de su vinculación con la sociedad, Banco Popular ha decidido ingresar como socio de la Fundación Empresa y Sociedad, con el objetivo de que esta Fundación sirva de cauce para profundizar en la integración de la acción social en la estrategia de la organización, en colaboración con los medios que el Grupo destina a la mejora de su política de responsabilidad social corporativa.

1.7. ESTADOS FINANCIEROS

En la documentación anual, en la que se encuentra incorporado el presente Informe, se da amplia información sobre los estados financieros de la sociedad a través del Informe de Gestión y las Cuentas Anuales.

1.8. EL IMPACTO EN LA ECONOMÍA

Banco Popular, como tercer mayor grupo bancario español por volumen de negocio, tiene un peso destacado en la creación de valor económico a escala nacional, de modo que su actividad empresarial contribuye de modo relevante a la generación del producto interior bruto español. Al tiempo, el fuerte crecimiento del Grupo en términos de activos corre paralelo a la creación de nuevos puestos de trabajo, con un efecto significativo en la generación de empleo de nuestra economía.

A continuación se analiza el impacto del Grupo en la economía española en estos dos aspectos: por una parte, su aportación al producto interior bruto y por otra, su contribución a la creación de empleo.

La aportación del Grupo a la economía nacional

El análisis de la aportación consiste en evaluar el valor añadido generado por el Grupo en un ejercicio para compararlo con el Producto Interior Bruto (PIB) de nuestra economía en ese mismo periodo.

El valor añadido creado por el Grupo, aplicando el método llamado de rentas, es la suma de las remuneraciones pagadas a los factores primarios de producción. Estos conceptos son en primer término las

rentas del trabajo (costes de personal, contribuciones a fondos de pensiones), las rentas pagadas al capital (dividendos) y las aportaciones a instituciones sin fines de lucro (donativos). A estos pagos externos hay que sumar el excedente que la empresa retiene dentro de su balance para su futuro desarrollo (beneficio no distribuido que se incorpora a reservas) y para mantener su integridad patrimonial (provisiones, saneamientos de activos y amortizaciones). Por último hay que sumar los impuestos pagados.

De los conceptos anteriores debe detrarse la parte de las rentas que han sido pagadas en otros países, tales como costes de personal en el exterior, dividendos percibidos por accionistas no residentes, o impuestos pagados en el extranjero. Una vez deducidas estas partidas, el importe resultante es el valor añadido generado por el Grupo en España en el ejercicio, o lo que es lo mismo, su aportación al Producto Interior Bruto de la economía nacional en ese periodo.

Conviene advertir que el cálculo del valor añadido en 2004 y 2005 se ha hecho a partir de los estados financieros consolidados conforme a la nueva norma contable (Circular del Banco de España 4/2004) por lo que las cifras de 2004 que aquí figuran difieren de las publicadas en el Informe del año anterior.

El valor añadido creado por el Grupo en 2005 asciende a 2.592 millones de €, un 9,7% superior al del año anterior. De este total, las rentas del trabajo se elevan a 665 millones de € (el 25,6%), las del capital ascienden a 469 millones de € (un 18,1%) y los donativos son 23 millones de € (1%). A continuación, el excedente suma 918 millones de € (35,4%) cifra resultante de 469 millones de € de beneficio no distribuido y 449 millones de € de provisiones y amortizaciones. Por último, los impuestos representan 518 millones de € (20%) que en su mayor parte (477 millones de €) corresponden al impuesto de sociedades.

A partir de las cifras anteriores, tras deducir las rentas pagadas en el extranjero, el valor añadido generado en España resulta 2.426 millones de €, con un crecimiento del 8,7% frente al año anterior. Este importe supone el 93,6% del valor añadido total.

De acuerdo con el Escenario Macroeconómico 2005-2006 empleado en la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2006, el Producto Interior Bruto español a precios corrientes en 2005 asciende a 896.700 millones de €, lo que significa un aumento interanual de 7,1%. Según la Contabilidad Nacional, el correspondiente a 2004 en términos comparables con el anterior (CNE base 2000) es 837.316 millones de €.

Como resumen, el valor añadido creado en 2005 por el Grupo Banco Popular en España, que asciende a 2.426 millones de € representa una aportación del 0,271% del Producto Interior Bruto de nuestra economía, con un sensible aumento respecto al 0,267% relativo al ejercicio anterior.

El cuadro adjunto muestra el valor añadido generado por el Grupo en 2004 y 2005, su composición por clases de rentas, su importe en España y la contribución al PIB nacional en los dos años.

El empleo generado por el Grupo

El fuerte crecimiento del Grupo Banco Popular en los últimos años marcha paralelo a una activa política de contratación de nuevo personal, en número muy superior al de las bajas producidas, con el consiguiente aumento del empleo.

Al cierre del ejercicio 2005, el Grupo da empleo a 13.804 personas, de las que 12.378 trabajan en España y el resto, 1.426 personas, en otros países, principalmente en Portugal. El aumento neto de plantilla en el año ha sido muy importante: 339 empleados (un 2,5%) que se desglosan en 262 (2,2%) en España y 77 (5,7%) en el extranjero.

La evolución del número de empleados en los cinco últimos años muestra también un importante crecimiento del 12,5% tomando como base la plantilla a final del ejercicio 2000. También ha aumentado la plantilla en España en el quinquenio, aunque en menor medida, un 1,9%, por la incidencia de las prejubilaciones realizadas principalmente en el año 2003.

Los datos anteriores de plantilla corresponden al Grupo económico Popular según la definición de la Circular del Banco de España 4/2004 (que entre otros cambios ha ampliado el perímetro de consolidación) una vez recalculados con el nuevo criterio, por lo que difieren de los publicados en años anteriores.

El perfil típico de los empleados de nuevo ingreso responde a jóvenes de ambos sexos, que acaban de terminar su ciclo de estudios universitarios, con una muy corta experiencia laboral o sin ella.

El crecimiento de la plantilla de personal del Grupo reflejado en las cifras anteriores muestra un comportamiento opuesto al del conjunto de la banca en España, que ha sufrido una caída considerable. Mientras Popular ha aumentado su empleo neto en España en 230 personas, un 1,9%, durante el pasado quinquenio, el sector bancario ha eliminado más de 12.000 puestos de trabajo, una bajada del 9,9%, en el periodo 2000-2004 (aún no se dispone de los datos de 2005).

Esta evolución dispar entre el Grupo y el conjunto del sistema bancario es especialmente destacable si se tiene en cuenta que Popular se sitúa a la cabeza de la banca española en eficiencia - la relación entre costes

operativos e ingresos totales - con una ratio del 33,5% en el año 2005, un nuevo record histórico que supone una ventaja del orden de 15 puntos porcentuales respecto al sector.

2. Valor añadido generado por Grupo Banco Popular

Grupo económico según definición Circular Banco de España 4/2004
Miles de €, salvo indicación en contrario

	2004		2005		Var. %
Remuneración del trabajo (a)	638.649	26,9%	664.521	25,6%	4,1%
Sueldos y salarios	470.690		496.262		5,4%
Cuotas de la Seguridad Social	118.497		122.479		3,4%
Aportac. a fondo pensiones externo	34.114		28.457		-16,6%
a fondo externo	29.387		21.427		-27,1%
a fondo interno	4.727		7.030		48,7%
Otros gastos de personal	15.348		17.323		12,9%
Remuneración del capital (b)	438.976	18,5%	468.613	18,1%	6,8%
Dividendos de Banco Popular	414.252		441.688		6,6%
Dividendos de intereses minoritarios	24.724		26.925		8,9%
Donativos a instituciones sin fines de lucro (c)	22.893	1,0%	22.899	0,9%	0,0%
Beneficio retenido (c)	260.267	11,0%	468.992	18,1%	80,2%
Beneficio neto	699.243		937.605		34,1%
Menos: Dividendos	-438.976		-468.613		6,8%
Provisiones y amortizaciones (d)	627.802	26,5%	449.382	17,3%	-28,4%
Pérdidas por deterioro de activos	431.610		352.149		-18,4%
Inversión crediticia	427.895		338.326		-20,9%
Otros activos	3.715		13.823		>
Dotaciones a provisiones	101.810		-2.975		
Riesgos contingentes	24.606		6.837		-72,2%
Fondo de pensiones	81.159		11.446		-85,9%
Otras	-3.955		-21.258		>
Amortizaciones	94.382		100.208		6,2%
Inmovilizado material	84.148		89.186		6,0%
Inmovilizado inmaterial	10.234		11.022		7,7%
Fondo de comercio	0		0		
Excedente (d+e)	888.069	37,5%	918.374	35,4%	3,4%
Impuestos (f)	382.218	16,1%	517.660	20,0%	35,4%
Impuesto sobre sociedades	346.598		476.878		37,6%
Impuesto sobre valor añadido (soportado)	24.019		26.506		10,4%
Otros impuestos	11.601		14.276		23,1%
Valor añadido (a+b+c+d+e+f)	2.370.805	100,0%	2.592.067	100,0%	9,3%
Del que: Valor añadido en España	2.232.197	94,2%	2.426.130	93,6%	8,7%
Pro memoria: PIB a precios corrientes (millones €) (*)	837.316		896.700		7,1%
Participación en el PIB	0,267%		0,271%		

(*) Año 2004: INE - Contabilidad Nacional (CNE base 2000)

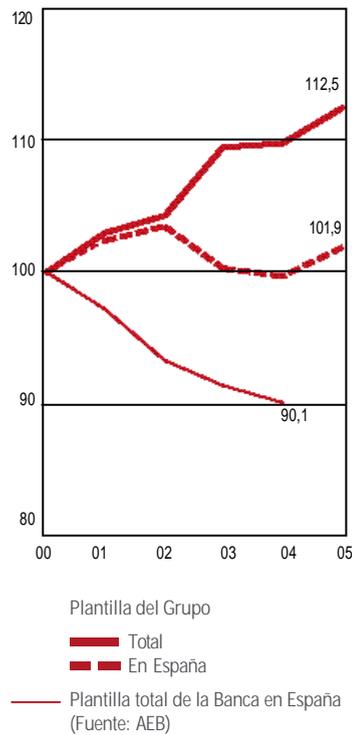
Año 2005: Ministerio de Economía y Hacienda - Escenario macroeconómico 2005-2006 (26.09.2005)

3. Evolución del empleo en el Grupo Banco Popular
Número de empleados a final de cada ejercicio

	2000	2001	Var.	2002	Var.	2003	Var.	2004	Var.	2005	Var.
Total empleados del Grupo	12.266	12.631	3,0%	12.790	1,3%	13.434	5,0%	13.465	0,2%	13.804	2,5%
En España	12.148	12.445	2,4%	12.574	1,0%	12.179	-3,1%	12.116	-0,5%	12.378	2,2%
En el extranjero	118	186	57,6%	216	16,1%	1.255	>	1.349	7,5%	1.426	5,7%
Índice (base 100 = 31.12.2000)											
Total empleados del Grupo	100,0	103,0		104,3		109,5		109,8		112,5	
En España	100,0	102,4		103,5		100,3		99,7		101,9	
Pro memoria: Total de empleados de la banca en España (*)	121.443	118.010	-2,8%	113.295	-4,0%	110.981	-2,0%	109.399	-1,4%	nd	
Índice (base 100 = 31.12.2000)											
Total empleados de la banca en España	100,0	97,2		93,3		91,4		90,1		nd	

(a) Grupo económico según definición de la Circular B.de España 4/2004
(b) Fuente: AEB - Asociación Española de Banca

Fig.1. Evolución del empleo del Grupo y del conjunto de la Banca (índice 100 = 31.12.2000)



1.9. GOBIERNO CORPORATIVO

Desde las primeras iniciativas y códigos de Buen Gobierno, el Grupo ha tratado de incorporar aquellos nuevos conceptos y recomendaciones que no formaban parte de su propia cultura corporativa.

Junto con este Informe se presenta el Informe de Gobierno Corporativo, en el que se detallan los principios y reglas que configuran el buen gobierno del Grupo Banco Popular.

1.10. ACCIONISTAS

Desde hace décadas, es política del Grupo mantener una estrecha relación entre su propiedad y su gobierno, esto es, entre la Junta y el Consejo de Administración, lo que tiene su manifestación clara en el porcentaje de capital -que excede del 30%- que el Consejo de Administración del Banco Popular representa habitualmente.

En esa misma línea, la cultura empresarial del Banco se basa en ofrecer y mantener los cauces adecuados y crecientes de información y participación de los accionistas en las decisiones más relevantes de la entidad. Destaca, asimismo, el esfuerzo por difundir la información anual al accionista, lo antes posible y normalmente, a finales de enero de cada año, de tal manera que los accionistas tienen, de esta manera, un largo periodo de tiempo para solicitar aclaraciones, formular consultas y efectuar propuestas.

A partir del año 1972 el Banco creó la Oficina del Accionista del Banco Popular, que amplió sus funciones y diversificar sus contactos con los accionistas, a finales de los 90. En estos años, los cambios experimentados por los mercados de valores y la expansión de las nuevas tecnologías, que facilitan el acceso masivo a la información, se han plasmado en la multiplicación de las demandas de información que, además, es cada vez más especializada.

La función principal de la Oficina del Accionista consiste en lograr una fluida comunicación con los pequeños accionistas, actuales o potenciales, mediante un trato personalizado y ofrecerles información clara y actualizada que les permita seguir la evolución del Banco. Junto a la atención por teléfono, por escrito o presencial, en los últimos dos años se han incrementado de forma considerable las consultas realizadas por correo electrónico, ya que la Oficina del Accionista cuenta con una dirección de correo propia (accionista@bancopopular.es) a la que se accede a través de la página web del Banco, donde existe un capítulo específico dedicado a los accionistas.

Los bancos filiales cotizados del Grupo también cuentan con su propia oficina del accionista, a la que se puede solicitar información tanto por teléfono, por escrito o por

correo electrónico en las siguientes direcciones de correo: Banco de Andalucía: accionistas@bancoandalucia.es; Banco de Castilla: accionistas@bancocastilla.es; Banco de Crédito Balear: accionistas@escredit.es; Banco de Galicia: accionistas@bancogalicia.es; y Banco de Vasconia: accionistas@bancovasconia.es. Todos los datos de las oficinas del accionista están a disposición de los interesados en la página web del Grupo y en la de los respectivos Bancos, en las que existe, al igual que en la página web de Banco Popular, un capítulo específico dedicado a los accionistas.

Las preguntas más frecuentes de los accionistas son las relativas a la cotización, evolución y datos fundamentales de la acción, resultados trimestrales y anuales, dividendos pagados y composición del accionariado.

La Oficina del Accionista cumple un especial papel en la organización de la Junta General de Accionistas. A partir de la publicación de la convocatoria de la Junta General, los accionistas pueden solicitar información sobre los asuntos comprendidos en el orden del día y cualquier tipo de información y aclaración sobre la misma. Además, en la página web corporativa se puede acceder a la convocatoria de la Junta, al contenido íntegro de todas las propuestas de acuerdos que se someten para su adopción y a toda la documentación relacionada con los acuerdos que se proponen (cuentas anuales, informes de administradores, informes de expertos independientes, etc.). Con posterioridad a la celebración de la Junta, se informa a través de la web corporativa de todos los acuerdos adoptados. Esta misma información está también disponible sobre la Junta celebrada en el año anterior.

Además de los sistemas de delegación y voto a distancia ya existentes, en el ejercicio 2005 el Grupo ha puesto a disposición de los accionistas de Banco Popular y de los Bancos filiales el Sistema de Delegación y Voto Electrónico con la finalidad de facilitar su participación en la Junta General Ordinaria de 2005. El sistema, basado en la plataforma de la banca a distancia, ha funcionado correctamente y no se ha recibido ninguna queja por inoperatividad del servicio.

En la última Junta General de Accionistas de Banco Popular celebrada el día 25 de mayo de 2005 asistieron presentes 771 accionistas, con 19.975.038 acciones, representativas del 8,22% del capital social (entre los que se computan los votos emitidos a distancia), y 3.387 accionistas representados, con 106.255.411 acciones, representativas del 43,71% del capital social. En total, concurrieron a la reunión 4.158 accionistas, con 126.230.449 acciones, representativas del 51,93% del capital social.

A los accionistas particulares, se les ofrece la posibilidad de formalizar un Plan de Reinversión de Dividendos, plan que lleva aparejada la apertura de una cuenta a tipo de

interés preferente, en la que se abonan todos los dividendos percibidos por los titulares, que se destinarán a la adquisición de las acciones de entidades del Grupo. Además, no se cobrarán al cliente las comisiones por depósito ni por compraventa, ni el corretaje de la Sociedad de Valores.

Junto con la Oficina del Accionista, el Área de Relaciones con Inversores canaliza la relación con los inversores institucionales, grandes accionistas y analistas financieros. Esta relación se centra en el mantenimiento de numerosas reuniones informativas a lo largo del año -más intensamente, después de la publicación de resultados-, tanto en España como en el extranjero, a la que acuden normalmente el director del área de Relaciones con Inversores y el Director General Financiero. Durante 2005 se han concertado más de 500 entrevistas de estas características.

1.11. PREMIOS

Prueba de la calidad en la gestión que el Grupo ha seguido en 2005 son los premios recibidos en diversas categorías. A continuación se mencionan los más significativos:

Premio Mejor Banco 2004 de Banca 15.

El Banco Popular ha sido distinguido, en enero de 2005, como el mejor Banco del año 2004, debido a que "hoy la totalidad del sector y la gran mayoría de los analistas creen que el camino del Popular es de los mejores del sector y el más propio para ser imitado. Ángel Ron ha sido un personaje fundamental en el nuevo desarrollo del Popular en el que la formidable actividad comercial de siempre se ha visto enriquecida por un sentido fuerte de analizar y entender rápido a los clientes y sus necesidades".

Premio de El Nuevo Lunes a la Memoria anual.

En septiembre de 2005, el Presidente Ejecutivo de Banco Popular recogió el diploma por la Memoria anual en el apartado de bancos y cajas en el VII Ranking de Transparencia Informativa de Memorias Anuales y Documentación Económico-Financiera de El Nuevo Lunes. En este acto, el Presidente mostró su satisfacción por este premio ya que supone "un reconocimiento de una seña de identidad del Banco". La transparencia es una "convicción que viene de antiguo" en el Grupo, donde "nunca se ha emprendido un negocio si no resistía su publicación".

ESTRATEGIA COMERCIAL

Cuadro 4. La gestión comercial del año

	2005	2004
Número total de clientes (miles)	6.162	5.696
Personas físicas	5.689	5.244
Personas jurídicas	473	452
Cientela de Internet		
Bank-on-line		
Número de clientes (miles)	1.990	1.661
Personas físicas	1.731	1.433
Personas jurídicas	259	228
Bancopopular-e		
Número de clientes (miles)	833	571
Productividad comercial (Productos vendidos por empleado de la red)	321	310
Venta cruzada (Productos por cliente)	3,29	3,25
Clientes de Banca Personal (miles)	120	97
Clientes de Banca Privada (miles)	17,5	18

2. LOS GRUPOS DE INTERÉS

2.1. CLIENTES

La estrategia comercial del Grupo Banco Popular está centrada en hacer banca de clientes y para clientes. Por ello, el Plan Suma, que supone el plan estratégico del Grupo a tres años -comenzó en 2004-, apuesta por la personalización financiera, tomando al cliente como la referencia de todas las acciones comerciales que el Grupo diseña a raíz del Plan.

Se entiende por cliente cualquier persona, física o jurídica, que tenga suscrito, al menos, un contrato con cualquier entidad del Grupo. Los clientes del Grupo Banco Popular son, en un 7,45%, personas jurídicas y, en un 92,55%, personas físicas, de las cuales el 51,95% son hombres y el 45,13% mujeres. El 44,4% son trabajadores por cuenta ajena, siendo el 55,6% restante autónomos, profesionales liberales, comercios y PYMES. En cuanto a su vinculación con el Grupo, el 24,55% de los clientes cuentan con cuatro o más productos contratados, siendo el número de productos medio por cliente de 3,29.

El Grupo Banco Popular aplica su estrategia de crecimiento rentable, centrada en el negocio de banca comercial minorista, en el que cuenta con una reconocida ventaja competitiva en dos áreas prioritarias: la banca de empresas, con especial atención a las pymes, y el segmento de particulares. La base de clientes continúa su fuerte expansión: a 31 de diciembre, el Grupo cuenta con más de seis millones ciento sesenta mil clientes, de los que cinco millones seiscientos noventa mil corresponden a personas físicas y cuatrocientos setenta mil a personas jurídicas. A lo largo de 2005, el Grupo Banco Popular ha aumentado en medio millón su número de clientes. La acción comercial sigue basada en hacer banca de clientes, no de productos, impulsar su vinculación mediante venta cruzada - que se sitúa en 3,25 productos por cliente, frente a 3,11 hace un año - y emplear todos los canales de distribución de forma integrada y complementaria, entre los que destaca el de banca on-line, que ya dispone de 1.661.000 usuarios. A continuación, se señalan los canales de distribución.

Banca por internet.

Bank-on-line, el canal de distribución del Grupo en internet cuenta con 1.661.000 clientes, con un aumento de 380.000 en el año, lo que representa un incremento del 30%. Estas cifras reflejan la estrecha interrelación de los servicios por internet y los de banca convencional. El portal corporativo incluye una información exhaustiva de los productos de los bancos y sociedades filiales, y comprende otros servicios de valor añadido (buscador empresarial, información sobre empresas) y conexiones con otros portales de internet.

Bancopopular-e, el banco por Internet del Grupo, presenta resultados positivos desde 2003. Su apuesta por el enfoque banca de clientes y no de productos demuestra

su acertada toma de posición en el mapa de las entidades financieras on-line de España.

Banca de Particulares

Los aproximadamente 5,7 millones de clientes del Grupo están segmentados por profesiones, nivel de estudios o edades. El Grupo, en su afán por adaptarse a las nuevas demandas de este segmento de la clientela, ha decidido apostar fuertemente por la inversión en tecnología que permita anticiparse y adaptarse a este entorno, prestando servicios de calidad como principal palanca de crecimiento y vinculación con los clientes.

Banca Personal

Para atender este segmento, el Grupo dispone de un servicio que, además de la atención personal, incluye acciones comerciales y campañas específicas, ofertas individualizadas de productos o paquetes de productos, y acceso a información mediante una página web especializada y un equipo cualificado de atención telefónica. El Grupo ha cerrado el año con 97.700 clientes censados en banca personal, que mantienen unos saldos de más de 12.000 millones de euros.

Banca Privada- Popular Banca Privada

Esta entidad, integrada en el Grupo como banco independiente, cuenta con una red comercial especializada que presta servicios de banca privada a 18.161 clientes. A través de un gestor de patrimonios personales altamente cualificado, los clientes tienen acceso a una amplia gama de servicios especializados que va desde la gestión de carteras de valores hasta el asesoramiento fiscal, inmobiliario, de corporate finance o sucesorio.

Banca de Empresas

A fin de 2005, están vigentes un total de 125 acuerdos con colectivos de empresas. El portal de empresas exclusivo www.popularempresas.com, sirve como canal complementario o alternativo de comunicación y asesoramiento en los productos y servicios más demandados por las más de 450.000 empresas que son clientes del Grupo. A través de este portal se ofrece a todas las empresas, independientemente de su tamaño, actividad u organización, servicios complementarios a los puramente financieros, muchos de ellos gratuitos, de gran interés para los negocios. En este sentido, cabe destacar la oferta tecnológica mediante la cual la empresa puede crear su página web o su propia tienda on line, acceso a agencias de viaje, asesores financieros, etc. El servicio [popularempresas](http://www.popularempresas.com) es una herramienta de gestión e información muy útil, especialmente para PYMES.

El objetivo es ser la plataforma on-line de las PYMES, a las que se les ofrece:

- un conjunto de herramientas que garantizan su presencia en Internet y posibilitan la venta online de sus productos y servicios: Página Web y Tienda Online, junto con sus servicios asociados.

- un punto de acceso a servicios de valor añadido, que facilitan la actividad habitual de su empresa vía web.
- un entorno de acceso a información de naturaleza empresarial, actualizada en todo momento.

LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

En sus comunicaciones a través de acciones publicitarias generales, el Grupo pretende proteger los derechos de sus clientes, velar por el respeto a la ética publicitaria, y contribuir a ofrecer una publicidad que sea un instrumento útil para sus destinatarios.

El Grupo, además de cumplir estrictamente con las leyes vigentes en materia de publicidad, se sujeta a un Código de Conducta Publicitaria, que recoge las normas deontológicas que se aplican a toda actuación publicitaria llevada a cabo por el Grupo, que asume voluntariamente el firme compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales.

Como consecuencia de tal política, durante 2005 no ha habido ninguna resolución del Banco de España contraria a la actuación de cualquiera de los Bancos que configuran el Grupo, en materia de publicidad e información sobre los productos.

En la elaboración de la publicidad de planes de pensiones se sigue la regulación específica al respecto, además del Código de Conducta Publicitaria de INVERCO. Asimismo, en la elaboración de la publicidad de los planes de previsión se contempla estrictamente lo recogido en la normativa sobre publicidad de las EPSV.

De igual forma, las sociedades del Grupo Banco Popular cumplen las directrices marcadas por los códigos de conducta publicitarios específicos de cada actividad. Como consecuencia de esta política, tampoco se han dictado resoluciones administrativas contrarias.

Además, el Banco cumple con las normas de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI, Ley 34/2002, de 11 de julio) y de tratamiento de datos de carácter personal (LOPD Ley Orgánica 15/1999), como se cita en todos los contratos del Banco, en los que se incluyen cláusulas específicas al respecto.

Por otra parte, el Grupo Banco Popular ha conseguido integrar los distintos canales de comunicación, con el objeto de favorecer la máxima accesibilidad a la información al cliente con independencia del canal seleccionado. Además, el Grupo favorece el envío de las comunicaciones comerciales a través del canal preferente de contacto del cliente, ya sea carta, teléfono o correo electrónico.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS TRANSMITIDOS POR EL CLIENTE

Para garantizar la debida protección de los datos de carácter personal de los clientes, el Grupo ha elaborado una circular que incluye criterios prácticos para adecuarse al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, que tiene como finalidad principal proteger los derechos fundamentales de las personas físicas en lo relativo al tratamiento de sus datos personales. De esta manera se asegura que los empleados del Grupo conozcan y apliquen las medidas necesarias para proteger correctamente los datos de carácter personal de la clientela.

Además, se ha tenido en consideración que, si bien la incorporación de las nuevas tecnologías de la información al Grupo ofrece nuevas oportunidades, nuevos modelos de negocio y una serie de ventajas competitivas asociadas, que permiten mejoras de eficiencia y de integración entre los diferentes sistemas, estas tecnologías también llevan aparejada la aparición de nuevos riesgos que amenazan la información, que resulta uno de los activos más valiosos para nuestros procesos de negocio.

Por ello, con el objetivo de proteger eficientemente la información que se dispone mediante un enfoque preventivo, reactivo y dinámico, el Grupo ha adoptado unas normas internas de actuación bajo la denominación de Política de Seguridad de los Sistemas de Información.

Se pretende asegurar que las personas que prestan sus servicios en el Grupo, para el correcto desempeño de sus funciones, además de respetar el marco legal vigente y las directrices, procedimientos y normativa de acceso establecidas, gestionen la información en términos de:

- Confidencialidad, salvaguardando que sólo quienes están autorizados puedan acceder a la información.
- Integridad, asegurando que la información y sus métodos de recopilación y proceso son exactos y completos.
- Disponibilidad, garantizando que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Sin duda, uno de los objetivos principales del Grupo Banco Popular es alcanzar el máximo nivel de satisfacción en el servicio que se presta a los clientes. Con tal objeto, ha establecido un Sistema de Evaluación de la Satisfacción con una periodicidad bianual que permite determinar la percepción de los distintos segmentos de clientes.

Durante el tiempo que transcurre entre una evaluación y otra se toman las medidas correctoras necesarias que se deducen del estudio anterior.

Los resultados del último estudio, realizado en 2004, señalan un alto nivel de satisfacción global de los clientes con el Grupo Banco Popular, claramente superior al de la

media de las entidades españolas. En concreto, el análisis refleja un índice de satisfacción global de 7,47 para los clientes del Grupo Banco Popular, superior al estimado como media de satisfacción de los clientes del sector. De la información obtenida, destaca significativamente la satisfacción de los clientes en lo que se refiere a la calidad del servicio prestado por las sucursales. Resaltan, asimismo, los datos referidos a la satisfacción por la comunicación a los clientes y los servicios de la Banca por internet.

Otra conclusión destacable es la valoración muy positiva en lo que se refiere a la satisfacción de los clientes que operan con algún Banco o sociedad del Grupo como entidad financiera secundaria.

La medición adecuada del grado de satisfacción de los clientes exige evaluar objetivamente la calidad operativa. En esta línea, relacionar el número de incidencias que se producen al año con el número de clientes o el número de operaciones que se realizan, se constituyen en dos excelentes ratios para poder contrastar la calidad operativa y su directa influencia en la satisfacción del cliente. Con datos de 2005 y como se detalla en el siguiente apartado, en el Grupo Banco Popular se han producido 5,50 quejas y reclamaciones por cada 10.000 clientes, y 10,71 por cada millón de operaciones.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Desde hace muchos años, el Grupo ha procurado facilitar a sus clientes cauces adecuados de comunicación mediante los que puedan expresar su disconformidad o conformidad con su actuación. La comunidad en general y los clientes en particular, tienen diversos canales para presentar sus quejas y reclamaciones por actuaciones presuntamente incorrectas del Banco.

En línea con esta forma de actuación, desde 1977, con diferentes denominaciones en el transcurso del tiempo, el Grupo Banco Popular ha mantenido un Servicio de Atención al Cliente que se ocupa de analizar y resolver las consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, impuso a todas las entidades financieras la obligación de contar con un departamento o servicio de atención al cliente que atendiera y resolviera las quejas y reclamaciones de los clientes relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, decisión que Banco Popular ya había adoptado 25 años antes sin estar obligado a ello. Conforme con la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, en ese año el Grupo aprobó el nuevo Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, que está a disposición de los clientes tanto en la página web del Grupo como en cualquiera de sus sucursales.

La actuación del Servicio de Atención al Cliente trata de

velar por la mejor atención a éstos, de modo que aplica diariamente sus normas de funcionamiento de modo flexible con el fin de facilitar que el cliente pueda ser escuchado y atendido con rapidez y sin barreras administrativas.

Esto explica que, durante el año 2005, más del 65% de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes lo hayan sido por medio de Internet o del teléfono, mientras que tan solo el 33% han utilizado la carta. Es de destacar que un 4% de los clientes que han presentado quejas o reclamaciones han utilizado la vía de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o de las Organizaciones de Defensa de los Consumidores, organismos todos ellos que facilitan que el cliente pueda manifestar su desagrado ante un servicio que considera deficiente o incorrecto, y que cada vez son más utilizados por los consumidores para transmitir sus quejas o reclamaciones.

Del mismo modo puede decirse que la gran sensibilización conseguida en la red operativa acerca de la atención y trato al cliente, después de casi tres décadas de actividad de este Servicio de Atención al Cliente, ha sido fundamental para que el número de quejas y reclamaciones que presentan los clientes no alcance cifras significativas, ni en términos absolutos ni relativos, si bien para el Grupo el hecho de que haya clientes descontentos significa que hay algo en lo que tenemos que mejorar, por muy bajo que sea el índice de incidencias.

Por otra parte, si el cliente no se siente satisfecho con la contestación facilitada a su queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, o no la ha recibido en el plazo de dos meses a contar desde la fecha de presentación, puede acudir al Banco de España o a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, dependiendo de la naturaleza de la reclamación, quienes, tras informar al Servicio de Atención al Cliente de esta circunstancia y solicitarle la presentación de alegaciones en un plazo de 15 días, dictaminarán si ha habido o no incumplimiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

Durante 2005, se han analizado y resuelto en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España 77 incidencias presentadas por clientes del Grupo Banco Popular con el siguiente resultado en los dictámenes:

Favorables al Banco	55
Favorables al Cliente	11
Sin pronunciamiento	11

Asimismo, ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores se presentaron 15 incidencias, sobre las que se recibieron doce dictámenes, con el siguiente resultado en los dictámenes:

Favorables al Banco	10
Favorables al Cliente	2

Quejas y reclamaciones con un interés específico

Discriminación de los clientes

Durante el año 2005, se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular 154 quejas de clientes relacionadas con el trato personal. De ellas, tan sólo en dos ocasiones denunciaban un supuesto trato discriminatorio por el hecho de ser de otro país o raza. Analizados con mayor detenimiento por el Servicio de Atención al Cliente, no se encontró indicio alguno que probara el trato discriminatorio, y mucho menos por razones de nacionalidad o raza.

La intimidad del cliente

Independientemente de que en todos los contratos se informa al cliente de los derechos que le atribuye la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) en cuanto a utilización de sus datos personales, y de la advertencia permanente existente en el sistema operativo para sensibilizar a toda la plantilla en el estricto cumplimiento de lo establecido en la LOPD, en el Grupo Banco Popular están centralizadas en el Servicio de Atención al Cliente todas las incidencias o comunicaciones de los clientes acogiéndose a lo establecido en la citada Ley.

De esta forma, durante 2005 se han atendido las siguientes incidencias y comunicaciones:

Acceso al conocimiento de los datos personales que figuran en nuestros registros	6
Cancelación de datos personales	58
Otras quejas y peticiones	20

Reclamaciones de clientes de los productos de previsión.

En el año 2005, el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular ha recibido 83 quejas y reclamaciones de clientes relacionadas con los productos de previsión. De ellas, 31 se refieren a planes de Pensiones y 52 a diversos productos de seguros.

Datos estadísticos del Servicio de Atención al Cliente

En términos generales es prácticamente imposible poder facilitar una información estadística que permita comparar las cifras del Grupo con las de las restantes entidades financieras, ya que se desconocen, tanto el número de incidencias tramitadas a través de sus respectivos Servicios de Reclamaciones, como los criterios utilizados a efectos de cómputo por cada uno de ellos. El único cuadro que admite comparación es el referido a las incidencias presentadas por los clientes ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España; en los demás, se refleja la evolución que han tenido las incidencias en los últimos años y que representan aspectos cuantitativos y cualitativos de los niveles de calidad del Grupo deducibles del número, naturaleza y resultado de las incidencias atendidas.

5. Incidencias resueltas por el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular

AÑO	Reclamaciones	Quejas	Consultas	Total
2005	1.426	2.267	446	4.139
2004	1.403	1.546	233	3.182
2003	1.410	1.369	225	3.004
2002	1.066	1.398	290	2.754
2001	839	1.176	486	2.501

6. Tipología de las incidencias resueltas

Área afectada	Año 2005		Año 2004	
	Número	%	Número	%
Operaciones activas	588	14,21	642	20,17
Tarjetas de crédito	1.033	24,96	802	25,20
Operaciones pasivas	976	23,58	635	19,95
Incidencias varias	380	9,18	269	8,45
Letras, cheques y recibos	274	6,62	210	6,60
Consultas Varias	446	10,77	233	7,32
Valores y Deuda del Estado	149	3,6	153	4,84
Transferencias	132	3,19	122	3,83
Trato personal	154	3,72	112	3,52
Divisas y billetes extranjeros	7	0,17	4	0,12
Total Grupo	4.139		3.182	

7. Dictámenes del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular

Decisiones	Año 2005		Año 2004	
	Reclamaciones	Quejas	Reclamaciones	Quejas
A favor del Banco	434	1.014	693	445
A favor del Reclamante	940	811	512	920
A favor de ambos	52	47	22	38
Sin pronunciamiento	-	395	319	-
En vía judicial	-	-	3	-
Total Grupo	1.426	2.267	1.546	1.403

8. Tiempo empleado en la resolución de incidencias (en porcentaje)

	2005			2004		
	De 1 a 10 días	De 11 a 30 días	Más de 30 días	De 1 a 10 días	De 11 a 30 días	Más de 30 días
Reclamaciones	25,95	29,52	44,53	19,46	29,22	51,32
Quejas	45,88	28,28	25,85	38,94	29,82	31,24
Consultas	60,99	21,97	17,04	48,93	33,91	17,16
Total incidencias	40,64	28,03	31,34	31,08	29,86	39,06

9. Incidencias de Grupo Banco Popular tramitadas a través del Banco de España

	Año 2005	Año 2004
Incidencias resueltas		
A favor del reclamante	11	9
A favor del Banco	55	51
Sin pronunciamiento	11	8
Total Resoluciones	77	68

En la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 2004 y publicada en diciembre de 2005, el Banco Popular aparece en la relación de entidades con veinte o más reclamaciones, alcanzando la cifra de 77. No figura en el cuadro ninguna otra Entidad perteneciente a nuestro Grupo.

Con el fin de evaluar el grado de satisfacción de la clientela y el nivel de calidad de la operativa, resulta oportuno relacionar el número de incidencias con el número de clientes del Grupo y con el número de operaciones que realizan.

10. Índice de calidad operativa

Magnitudes	Año 2005	Año 2004
Número de clientes	5.895.199 (*)	5.384.816 (*)
Número de operaciones	274.848.804 (*)	259.162.061 (*)
Número de incidencias	4.139	3.182
Presentados ante Banco de España	77	68

(*) Número de clientes y operaciones referidos al Grupo Banco Popular en España.

LA SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE DURANTE LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Como se indica en el apartado correspondiente a la Seguridad y Salud en el trabajo, la actuación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en relación con la evaluación de riesgos existentes en los centros de trabajo y la posterior eliminación de los mismos, va encaminada a mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y a garantizar que las mismas no supongan ningún riesgo para su integridad y salud. No obstante, es evidente que los efectos de las medidas tomadas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en materia de seguridad y salud, son extensivos para los clientes del Grupo puesto que las condiciones de trabajo de los empleados son compartidas con los clientes que acuden a las sucursales y Oficinas del Grupo.

De estas medidas concretas que afectan tanto a empleados como a clientes se hace referencia en el apartado relativo a las evaluaciones de riesgos.

Supuesto especial son las obras que se realizan en las oficinas del Grupo, tanto de nueva instalación como de reforma. Siempre que es posible, lo cual sucede en la mayoría de los casos, se proyectan las instalaciones atendiendo a la accesibilidad de las oficinas, facilitando los accesos con rampas y superficies de maniobra para discapacitados. Asimismo se instalan también aseos específicos enmarcados en este capítulo.

Reformas:

Año 2004	94 Oficinas
Año 2005	106 Oficinas

Oficinas abiertas:

Año 2004	62
Año 2005	72

PRODUCTOS CON ESPECIAL BENEFICIO SOCIAL

El Grupo Banco Popular tiene vocación de servicio a toda la sociedad en su conjunto, lo que abarca todos y cada uno de los distintos ámbitos y grupos sociales. En esta línea, el Grupo comercializa productos especialmente diseñados para satisfacer las necesidades específicas de determinados grupos concretos, así como productos y servicios destinados a cubrir un fin social, en los que se prima el apoyo a las personas cuya situación es menos favorecida. Entre los primeros destacan los colectivos, agrupados por intereses comunes (asociaciones, sindicatos, colegios, etc.) o por edades (Club Pop y Club Senior). Entre los segundos, destaca el programa TRABEX para trabajadores extranjeros, al que se hará referencia más adelante.

Uno de los principales puntos de interés para el Grupo en este momento es la promoción del uso de los sistemas informáticos, facilitando su acceso al mayor porcentaje posible de la población, y más concretamente, su acceso

a Internet tanto como medio de comunicación como de información. Por eso, el Grupo Banco Popular tiene un programa de financiación de compra de ordenadores con o sin ADSL, sin intereses ni comisiones, a un plazo de 36 meses.

CLUB SENIOR

El Club Senior es un programa exclusivo del Grupo Banco Popular dirigido a pensionistas mayores de 50 años, con múltiples ventajas financieras y servicios diseñados para mejorar la calidad de vida de sus miembros, siendo los únicos requisitos la domiciliación de la pensión en una cuenta o libreta del Club, y ser titular de una tarjeta Visa Club Senior.

A los clientes del Club Senior se les ofrece condiciones especiales para obtener anticipos por el importe de tres mensualidades de su pensión a tipo de interés cero, un crédito en condiciones especiales por un importe de seis mensualidades de su pensión o el anticipo automático de la pensión el 25 de cada mes.

La Comunidad Virtual del Club Senior

Como se demuestra en nuestra realidad de todos los días, las tecnologías de la Información y la comunicación suponen una auténtica revolución a todos los niveles y edades en ámbitos tan diversos como la cultura, el ocio, la interacción social o la formación. Las personas mayores pueden beneficiarse especialmente de las nuevas tecnologías ya que forman un colectivo que tiene el tiempo suficiente para instruirse en su funcionamiento, y que aún no ha perdido la confianza en sus posibilidades de aprendizaje.

Desde hace tres años la página web www.clubsenior.org es el escaparate de este programa en Internet. Se trata de una web institucional que resume todos los contenidos financieros y las ventajas de servicios del Club. El Grupo Banco Popular quiere dar un paso más con este colectivo y para ello va a crear una Comunidad Virtual que potencie el uso de Internet entre las personas mayores. Para ello, el Grupo les dotará de formación y herramientas con el fin de que utilicen la red para comunicarse y relacionarse y así romper la brecha generacional-digital que en la actualidad les separa de sus hijos y nietos, con lo que se pretende mejorar la calidad de vida y la posibilidad de comunicación on-line con otras personas afines a sus gustos y necesidades, llenando sus ratos de ocio.

Para alcanzar este objetivo se va a facilitar al máximo la compra del ordenador para aquellos miembros del Club Senior (o futuros socios) que se quieran incorporar a la Comunidad Virtual y realizar acciones de formación y animación en el uso de Internet en Centros de mayores.

CLUB POP y CLUB POP CAMPUS

El colectivo juvenil está representado en el Grupo Banco Popular a través del Club Pop, dirigido a jóvenes entre 18 y 28 años, y el Club Pop Campus, dirigido a estudiantes universitarios dentro del mismo rango de edad.

El Grupo favorece a los más jóvenes a través de préstamos con condiciones especiales para facilitar que cursen sus estudios: préstamo matrícula, crédito para realizar cursos de postgrado y master, anticipo de becas, préstamos para financiar la obtención del permiso de conducir, y créditos para la adquisición de vehículos u ordenadores.

También se favorece su acceso a una vivienda a través de un producto adaptado a sus necesidades y posibilidades, la Hipoteca Ahorro Joven.

A través de su propia página web, www.club-pop.es, el Club Pop ofrece todo tipo de servicios a los jóvenes, desde información sobre los productos financieros, pasando por banca a distancia y diversas opciones de entretenimiento.

Además, la misma Revista Club Pop ofrece artículos editoriales y publicidad gratuita a diversas entidades, ONGs y proyectos con trasfondo social. La revista, con una tirada de 100.000 ejemplares, ha prestado soporte a Payasos sin Fronteras, Médicos Sin Fronteras, Navidades Solidarias, Concierto MTV en beneficio de las víctimas del 11-M, etc. Asimismo, dentro de la página web hay un apartado específico dedicado a la Solidaridad, que les acerca la información sobre acción social.

COLECTIVOS

Desde el año 1991 el Grupo viene desarrollando productos específicos para determinados colectivos de particulares homogéneos, en virtud de su política de ofrecer servicios personalizados a sus clientes, con el fin de satisfacer las necesidades financieras de grupos de personas afines que requieren soluciones concretas.

Por esta razón, se realizan acuerdos de colaboración con los representantes de estos colectivos, es decir, consejos, colegios, asociaciones, sindicatos, etc., ofreciendo servicios diseñados a su medida. Gracias a estos acuerdos, la fidelidad y vinculación de estos clientes es mayor que la de otros clientes, en cuanto que permite mantener una línea regular en la actividad que viene desarrollando el Grupo. Al cierre del ejercicio 2005 y aparte de otros colectivos señalados en este capítulo, 76 colectivos cuentan con un especial tratamiento.

ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON BANCOS DE DESARROLLO

En 2004 el Grupo Banco Popular formalizó un acuerdo con el Banco Asiático de Desarrollo (BAD), para fomentar el comercio exterior con los países asiáticos en vías de desarrollo de su ámbito de influencia, lanzando un programa de apoyo al comercio (Trade Finance Facilitation Program), al que el Grupo Banco Popular se ha adherido como banco colaborador en España.

El Grupo Banco Popular ya formó parte del programa similar ejecutado por el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD) para Europa del este en 1999. En este sentido, la principal finalidad del programa del BAD es proporcionar a los bancos colaboradores cobertura frente a riesgos comerciales y políticos de las operaciones de comercio exterior emitidos por ciertas entidades bancarias en determinados países asiáticos en vías de desarrollo o en dificultades.

Este acuerdo busca fomentar el comercio bilateral con estos países en vías de desarrollo, que padecen una falta de confianza tras la crisis asiática de 1998. Asimismo, se pretende facilitar la internacionalización de la empresa española -especialmente de la PYME- en países donde, hasta el momento, la relación comercial era muy limitada y donde existen sistemas bancarios poco estables.

PROGRAMA TRABEX.- TRABAJADORES EXTRANJEROS

El Grupo Banco Popular es pionero en el desarrollo de actuaciones bancarias encaminadas a la atención de trabajadores extranjeros residentes en España.

Desde 1987, Grupo Banco Popular asiste a este colectivo en sus dos vertientes: integración mediante su introducción en el sistema bancario español y facilitación del mantenimiento de los lazos con sus respectivos países.

Al cierre del ejercicio 2005, el Grupo cuenta con más de 321.000 de trabajadores extranjeros entre su clientela, con un ritmo de crecimiento de 9.000 clientes mensuales, que generan un volumen de negocio de 1.039 millones de euros.

Durante 2005, el Servicio Trabex se ha sustentado en las siguientes iniciativas:

- Servicio de envío de transferencias a los respectivos países de origen, con unas condiciones de mercado preferentes y con programas de fidelización que premian el número de envíos efectuados. Este servicio abarca a Latinoamérica, Magreb, y Europa del Este.

- Seguro de Repatriación en cobertura a casos de fallecimiento en España. Además de un billete de avión de ida y vuelta para un acompañante.

Está en fase de apertura una Oficina especializada en la atención de inmigrantes residentes en España, que llevará a cabo el servicio de envío de transferencias a los respectivos países de origen y que contará con otros servicios tales como locutorio telefónico, y otros propios de la actividad bancaria.

ACUERDOS DE FINANCIACION PARA COMPRA DE VIVIENDAS EN PAISES DE ORIGEN

La existencia de estos acuerdos permite al inmigrante acceder a una vivienda en sus países de origen a unos tipos de interés más favorables y sin tener que desplazarse a sus respectivos países. Actualmente se encuentran operativos acuerdos de estas características en Perú y Ecuador.

Como objetivos previstos para 2006 destacan:

- Estudio de línea de financiación con el Banco de Desarrollo Europeo para la financiación de viviendas habituales en España a particulares extranjeros que faciliten y posibiliten su integración.
- Estudio de cobertura para financiación de vivienda habitual al 100% del valor de tasación.
- Ampliación a otros países para la adquisición de viviendas en el extranjero.
- Incorporación de gestores comerciales de distintas nacionalidades para ofrecer servicios más especializados y potenciar nuestra presencia entre los distintos colectivos de particulares extranjeros.

PRODUCTOS DE PREVISIÓN

Segmento Seguros de Vida

El objetivo prioritario de los seguros de vida es garantizar el bienestar y la calidad de vida de las personas y ayudar a mantener la estabilidad económica de familias, empresas y colectivos en situaciones difíciles. Para llevar a cabo esta labor, el Grupo, a través de Eurovida, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, cuenta con una amplia variedad de productos dirigidos a cubrir las necesidades específicas de protección de particulares y empresas, prestando especial atención a los menores, con un producto diseñado específicamente para este segmento y que tiene como objetivo fomentar el ahorro de los más jóvenes para que en el futuro cuenten con un respaldo económico que les permita sacar adelante sus

proyectos (estudios universitarios, idiomas, etc.) y que, además, les protege económicamente en caso de que algo ocurra a la persona de la que dependen.

11. Datos de Asegurados de Eurovida a 31-12-2005

Volumen de Primas Año 2005 *	Número de Asegurados
124	761.425

* Datos en millones de euros

Segmento Planes de Pensiones

Desde 1987, año en el que se regularon por primera vez los fondos de pensiones en nuestro país, el Grupo Banco Popular ha venido manifestando su apoyo decisivo en el desarrollo de estos productos como instrumentos financieros que canalizan el ahorro a largo plazo y contribuyen decididamente a la generación de riqueza en nuestra sociedad.

Al cierre del tercer trimestre de 2005, el Grupo Banco Popular, que tiene una cuota de mercado del 4,76% en patrimonio gestionado, pone a disposición de sus clientes una amplia gama de fondos de pensiones que combinan diferentes porcentajes de inversión en renta fija y variable para adaptarse a las necesidades específicas de cada persona.

12. Datos de Partícipes de Europensiones, S.A. a 31-12-2005

Volumen Gestionado	Número de Partícipes
3.562	567.184

* Datos en millones de euros, incluidos los de las EPSVs.

PRODUCTOS CON ESPECIAL BENEFICIO SOCIAL

Plan de Ahorro Juvenil

El Plan de Ahorro Juvenil está orientado a menores de edad (entre 0 y 17 años) y tiene como finalidad constituir un ahorro a medio o largo plazo destinado a hacer frente a futuras necesidades del menor: estudios, viajes, compra de la primera vivienda, etc.

Este producto se puede contratar a partir de 30 euros al mes. Es el cliente quien escoge la periodicidad de aportaciones que más se ajuste a su capacidad de ahorro. Al finalizar el plan, el joven recibirá el capital garantizado más una cantidad adicional correspondiente a su participación en los beneficios. Este producto cuenta además con una ventaja adicional para el menor, ya que si el representante legal faltara, el menor recibiría anticipadamente el capital garantizado más lo ahorrado hasta ese momento y sus intereses.

La duración mínima está fijada en 10 años, aunque el Plan tiene liquidez en cualquier momento.

Según la legislación tributaria vigente, las personas que contraten estos Planes se benefician de las ventajas fiscales de los seguros de vida, y en el momento de recuperar el Plan, podrían quedar libres de tributación hasta el 75% de los rendimientos obtenidos.

13. Datos de Pólizas en Cartera de Europensiones, S.A. a 31-12-2005

Volumen de Primas	Número de Pólizas en Cartera
27.676	72.139

* Datos en miles de euros.

Euroriesgo Plus

Es un seguro de vida flexible y con amplias garantías en el que el cliente escoge el capital que desea asegurar, desde 60.101,21 euros, con posibilidad de revalorización anual. Dependiendo de las necesidades o circunstancias personales del cliente, puede elegir entre varias opciones de contratación, cada una de ellas con coberturas diferentes:

- Opción básica: si el fallecimiento o la invalidez absoluta y permanente es por causa natural, los beneficiarios percibirán el capital asegurado. Si es por accidente, recibirán el doble del capital.
- Opción especial corazón: además de las coberturas de la opción anterior, en esta opción si la causa del fallecimiento o la invalidez absoluta y permanente es un infarto de miocardio, recibirán el doble del capital.
- Opción conductores: en esta opción, además de las coberturas de la Opción Básica, si la causa es un accidente de circulación, la prestación será el triple del capital asegurado.
- Opción integral: incluye todas las coberturas anteriores.

Y sea cual sea la opción contratada, cuenta con la posibilidad de disponer de una cobertura adicional gratuita en la que, si al asegurado le diagnostican una enfermedad muy grave (las enfermedades muy graves se encuentran catalogadas como tales en el contrato de este seguro), se le anticipan 30.050,61 euros en un plazo de dos días hábiles.

Seguro de Protección de Pagos

Este producto garantiza el pago de la cuota mensual del préstamo hipotecario o personal en los siguientes supuestos:

- Para los trabajadores por cuenta ajena, cubre el pago de la cuota mensual de su préstamo por cada 30 días consecutivos que se encuentre en situación de desempleo.
- Si se trata de un trabajador autónomo, funcionario o trabajador temporal, tiene garantizado el pago de la cuota mensual de su préstamo por cada 30 días consecutivos que se encuentre en situación de incapacidad temporal.

Además, los clientes cuentan con la ventaja de que, si lo desean, pueden financiar el pago de la protección incluyéndolo como parte del préstamo solicitado.

Planes de Pensiones de Empleo para PYMES

Los Planes de Pensiones de Empleo para PYMES ofrecen a este tipo de empresas la posibilidad de construir un ahorro que sirva de complemento a la futura pensión de jubilación de sus empleados. Este producto ofrece a las PYMES mayor agilidad en cuanto a la contratación y administración que un plan de empleo promovido por una única empresa, ya que permiten el acceso a la previsión social complementaria a partir de 30 euros mensuales de media (con un mínimo de 6 euros por trabajador y mes). Además la empresa se beneficia de ventajas fiscales.

14. Datos de Partícipes y Promotores Acumulados de Europensiones, S.A. a 31-12-2005

Volumen Gestionado (*)	Número de Partícipes Acumulados	Número de Promotores Acumulados
21.622	16.372	3.130

* Datos en miles de euros.

2.2. EMPLEADOS

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE PERSONAL DE GRUPO BANCO POPULAR

El éxito del Grupo Banco Popular se basa en las personas que prestan sus servicios en él. Por ello, la gestión de Recursos Humanos integra las funciones de selección, contratación, formación y gestión de personas con el objetivo de abarcar todos los aspectos de la evolución personal y profesional de sus empleados, en un clima de mutua y confiada comunicación abierta.

El dinamismo de la gestión de Recursos Humanos se asienta en seis conceptos: innovación, tecnología, vanguardia, transparencia, cercanía y comunicación.

El concepto innovación tiene su claro reflejo en el lanzamiento del Plan de Conciliación ("Concilia"), batería de medidas lanzadas en el mes de noviembre con el objetivo de ayudar a conciliar el trabajo con la vida personal, el concepto tecnología se materializa por su parte en el desarrollo y perfeccionamiento de plataformas informáticas específicamente diseñadas para el Grupo como Formanova, Portal del Empleado y HR Access. La puesta en marcha de una auditoría de recursos humanos en Banco Popular Portugal confiere a la gestión de personas una imagen de vanguardia en relación con las tendencias actuales en materia de Recursos Humanos, toda vez que la publicación de ofertas internas de empleo, notas de prensa y novedades avalan nuestro concepto de transparencia.

El equipo de Gestión de Personas presente en las distintas Direcciones Territoriales y Bancos Filiales refleja la importancia del concepto cercanía y, finalmente, las entrevistas personales, reuniones, presentaciones a Universidades, junto con la actuación del departamento de Comunicación Interna encarnan el concepto comunicación, clave en la gestión de los Recursos Humanos del Grupo.

El área de Recursos Humanos tiene como misión atraer personas de alto potencial al Grupo y contribuir a su desarrollo mediante la formación y la experiencia del trabajo en equipo. Las personas que prestan servicios en nuestro Grupo, deben aprender trabajando, asumiendo rápidamente responsabilidades, adquiriendo un elevado grado de autonomía en su trabajo diario y comprometiéndose con los retos, proyectos y resultados del Grupo

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Selección y contratación

La importancia que tiene el que las personas que se incorporen al Grupo tengan el grado máximo de

excelencia, obliga a que los procesos de selección sean extremadamente meticulosos, en los que se haga especial hincapié en los valores personales de los profesionales que van a entrar a formar parte del Grupo.

En este sentido, el Grupo Banco Popular sólo contrata a personas cuya evaluación global merece una alta calificación en todas sus variables, valorando especialmente su capacidad para intuir el riesgo y sus dotes comerciales, su facilidad de adaptación al cambio y sus conocimientos de informática e idiomas. Las ofertas de empleo se difunden a través de diversos medios de comunicación, respetando el principio de igualdad de oportunidades. Asimismo, en las demandas de trabajo recibidas, por correo ordinario o a través de nuestra página web, se actúa siempre con criterios de profesionalidad e independencia, aplicando sistemas de evaluación objetivos y realizando la selección atendiendo a los méritos y capacidad de cada uno, sin discriminar por razón de sexo o extracción social.

Prácticas remuneradas

Gracias a los acuerdos firmados entre el Grupo con distintas universidades y escuelas de negocios, durante el año 2005 se han realizado prácticas remuneradas en diversas oficinas y sociedades del Grupo.

Incorporaciones

Durante 2005 se han incorporado al Grupo Banco Popular 1.263 nuevos empleados, de los que el 46 % son mujeres y el 54% hombres.

En los cuadros siguientes se exponen series estadísticas de los últimos cinco años sobre diversos aspectos de la plantilla. Se puede apreciar que el Grupo Banco Popular ha sido capaz de crear empleo neto, año tras año, por lo que se ha producido un importante rejuvenecimiento de la plantilla. (Datos referidos a Banco Popular y sus Bancos filiales).

15. Plantilla al 31 de diciembre de cada año

Distribución	2001	2002	2003	2004	2005
Hombres	9.806	9.559	9.062	8.816	8.823
Mujeres	2.055	2.312	2.389	2.585	2.838
Total	11.861	11.871	11.451	11.401	11.661

16. Empleados incorporados en los últimos cinco años

Distribución	2001	2002	2003	2004	2005
Hombres	818	759	571	689	682
Mujeres	434	593	407	534	581
Total	1.252	1.352	978	1.223	1.263

13. Plantilla según el tipo de contrato

Distribución	2001	2002	2003	2004	2005
Contrato indefinido	11.414	11.558	11.168	11.212	11.197
Contrato temporal	447	313	283	189	464
Total	11.861	11.871	11.451	11.401	11.661

El índice de rotación de la plantilla del Grupo Banco Popular en España, y respecto del personal con contrato indefinido, es de 5,30%.

PROMOCIÓN

La política de promoción guarda una relación directa con la política de formación. La promoción es una manera de reconocer la capacidad de cada persona a través de sistemas que garanticen su consideración objetiva, y supone la atribución de mayores responsabilidades. En nuestro Grupo, tiene una especial relevancia la identidad con los valores y la cultura del Grupo, de modo que la fusión de capacidad y cultura corporativa es la base de la excelencia de nuestros recursos humanos.

La promoción es consecuencia del proceso de formación continuada, teórica y práctica, y se sustenta, en todo caso, en criterios profesionales de mérito y capacidad. En la escala administrativa se puede ascender por examen de capacitación hasta el nivel VIII de técnico. Los ascensos a cualquier categoría que suponga el otorgamiento de poderes se producen por designación directa de la dirección del Grupo, al tratarse de una delegación de atribuciones que precisa de una especial confianza.

Las posibilidades de promoción del personal en el Grupo se ven potenciadas por una serie de factores que forman parte de la propia cultura corporativa, entre los que destacan:

- El crecimiento sostenido del Grupo, con incremento del volumen de negocio y apertura de nuevas sucursales.
- La utilización de la cantera propia para cubrir los puestos de responsabilidad.
- El rechazo a los fichajes espectaculares de altos ejecutivos.
- La aplicación de una política incentivadora de las prejubilaciones que acelera los relevos generacionales.
- La aplicación de un sistema de atribuciones muy amplio y descentralizado que incrementa las posibilidades de acceder a la escala técnica.

La política de promoción queda reflejada en el siguiente cuadro en el que aparecen los ascensos que ha habido en el Grupo durante los años 2005 y 2004:

18. Cuadro de ascensos

	2005						2004					
	Mujeres		Hombres		Total		Mujeres		Hombres		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Plantilla	2.838	24,34	8.823	75,66	11661	100,0	2.585	22,67	8.816	77,83	11.401	100,0
Ascensos	675	35,16	1.245	64,84	19203	100,0	548	31,26	1.205	68,74	1.753	100,0

REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS PARA EMPLEADOS

Como en el resto de la actividad empresarial, en el sector bancario, las remuneraciones básicas se regulan en el Convenio Colectivo, que detalla los conceptos retributivos y su cuantía para cada una de las distintas categorías profesionales. Ahora bien, el Grupo Banco Popular tiene establecido un sistema de incentivos para reconocer el esfuerzo y la aportación de quienes asumen unas funciones de especial responsabilidad.

El colectivo de técnicos en el Grupo es amplio y variado. El sistema retributivo de este colectivo debe reconocer las diversas circunstancias personales y someterlas a evaluación periódica para fijar la remuneración más ajustada, adaptándola a la flexibilidad y objetividad que impone el actual mercado de trabajo. El sistema obliga a un mejor seguimiento de las carreras profesionales; cada directivo conoce la valoración que de él tienen en cada momento sus responsables jerárquicos, con lo que se facilita la comunicación interna, lo que supone, en definitiva, un paso más en la optimización de la gestión de personas.

En el año 2002 se introdujo un sistema de retribución variable en forma de bonus que persigue apoyar la consecución de los objetivos comerciales y reconocer la aportación a aquellos empleados que obtengan los mejores resultados en su desempeño profesional. Desde ese momento se ha perfeccionado el sistema y ha aumentado significativamente el número de beneficiarios respecto de los años anteriores, lo que supone un reconocimiento al éxito de la capacidad del Grupo Banco Popular.

El bonus se aplica tanto a los directivos como a los administrativos, no es acumulable ni consolidable y sólo se hace extensivo a aquellas personas que hayan tenido un desempeño excepcional en función de los criterios establecidos. Estos criterios contemplan variables y magnitudes fundamentales del negocio y también variables de índole personal que son importantes para evaluar cómo se consiguen los resultados, como por ejemplo la capacidad de liderazgo, de trabajo en equipo, la iniciativa, la motivación, la contribución a mejorar el clima laboral, grado de colaboración, eficacia, calidad del trabajo, etc. Las variables de negocio que se consideran se centran en el cumplimiento de los Objetivos de Producción Comercial, en el crecimiento de los volúmenes de inversión y recursos, y en los resultados (Margen de Gestión).

En el año 2004, para reforzar la consecución de los objetivos de negocio del PLAN SUMA (2004-2006), se implantó un Programa de Incentivos a Largo Plazo (ILP) que da derecho a los empleados del Grupo que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento de este Programa a percibir una cantidad de dinero, en el supuesto de que se alcancen los objetivos de negocio fijados durante el período de vigencia del mismo. Los objetivos principales del ILP son la generación del máximo compromiso con el éxito a largo plazo, compartiendo el valor creado y los beneficios generados. A su vez, supone la orientación del equipo humano hacia la consecución de la estrategia de Grupo y la modernización de las fórmulas de retribución.

Los costes totales de personal en el Grupo Banco Popular ascendieron en 2005 a 664.521 miles de euros, de los que 496.262 miles de euros corresponden a sueldos y salarios, 122.479 miles de euros a cuotas de la seguridad social, 17.323 miles de euros a otros gastos de personal y 28.457 miles de euros a pensiones.

Planes de Pensiones

En el año 2000 se firmó un acuerdo laboral con los representantes de los trabajadores que establece un sistema de previsión social sustitutivo al establecido en el Convenio Colectivo, de acuerdo con la cláusula adicional sexta de ese Convenio.

Mediante este acuerdo se exteriorizaron los compromisos por pensiones con el personal en activo a través de planes de empleo promovidos por los siguientes bancos del Grupo: Popular, Andalucía, Castilla, Crédito Balear, Galicia, Vasconia, bancopopular-e y Popular Hipotecario.

Adicionalmente a los compromisos que regulaba el Convenio Colectivo -incapacidad y fallecimiento en situación de actividad y jubilación y sus derivadas de viudedad y orfandad para el personal ingresado con anterioridad a 8 de marzo de 1980-, los Bancos asumen un nuevo compromiso para la jubilación del personal ingresado con posterioridad a 7 de marzo de 1980. Las contingencias de incapacidad y fallecimientos en situación de actividad se cubren mediante su sistema de prestación definida, según estaba regulado en el Convenio Colectivo.

Los planes de empleo se definen como mixtos en cuanto a la contingencia de jubilación ya que contemplan:

A) Un sistema de prestación definida para el personal ingresado con anterioridad a 8 de marzo de 1980 o aquel que aún habiendo ingresado con posterioridad el Banco le reconozca este derecho. Estas personas están integradas en el Colectivo A y la prestación definida a que tienen derecho esta regulada en el artículo 25 o en el artículo 28 de los reglamentos de los Planes, según sea el compromiso asumido

B) Un sistema de aportación definida. Para las personas en activo, que hubieran ingresado o ingresen en él a partir del 8 de marzo de 1980, inclusive, y no estén integradas en el Colectivo A. Estas personal se integran en el Colectivo B. Para la contingencia de jubilación el Banco aportará al plan de pensiones, en nombre de cada empleado y a partir del momento en que cuente con más de dos años de antigüedad, las cantidades anuales que a continuación se especifican:

- Para empleados de edad igual o superior a 40 años, cumplidos hasta el día 31 de diciembre del año anterior a la realización de la aportación: hasta el 1,65% de su salario anual de convenio al día 31 de diciembre del año anterior, en dos tramos: 1,30% de aportación directa y 0,35% adicional, condicionado a que el empleado aporte, como mínimo, otro 0,35%.
- Para empleados cuya edad al día 31 de diciembre del año anterior a la realización de la aportación sea menor de 40 años: hasta el 1,50% de su salario anual de convenio al día 31 de diciembre del año anterior, en dos tramos: 1,25% de aportación directa y 0,25% adicional, condicionado a que el empleado aporte, como mínimo, otro 0,25%.

En cualquier caso, la aportación anual del Banco por cada empleado que resulte de la aplicación de los porcentajes mencionados, no será inferior a 300,51€ para

la aportación directa y a 60,10€ anuales para la condicional. Estos mínimos, para el año en que se cumpla la condición de los dos de antigüedad se establecen en 90,15€ y 18,03€, respectivamente.

Guía de Beneficios Sociales y programa Concilia

Desde julio de 2003 los empleados tienen a su disposición la Guía de Beneficios Sociales (que se encuentra disponible tanto en la Intranet como en el Portal del Empleado), en la que pueden consultar los diversos beneficios, de índole económico y social, de los que pueden disfrutar tanto los empleados del Grupo como sus familiares. Entre los beneficios económicos, este año se ha acordado la aplicación de comisiones preferentes en los avales concedidos a empleados así como el aumento de los capitales del seguro de vida para los empleados de los bancos del Grupo en España.

Grupo Banco Popular es conocedor de la importancia que en la sociedad actual tiene el equilibrio de la vida laboral con la vida personal, y es consciente que un adecuado balance de estos ámbitos no sólo beneficia a las personas sino a la calidad y excelencia de la empresa. Consciente de ello, durante 2005 se ha ampliado la oferta de beneficios sociales a través del Programa Concilia, acordado con los sindicatos el día 25 de noviembre de 2005, que incluye una batería de medidas para la conciliación de la vida personal y laboral de los empleados. Estas medidas, que se pueden solicitar a través del Portal del Empleado, van destinadas a mejorar la calidad de vida de los empleados, y son las siguientes:



- Excedencia para el cuidado de familiares.- Se amplía hasta tres años el período de excedencia que puede solicitar cualquier empleado con más de dos años de servicio efectivo en la Empresa, para el cuidado de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no puedan valerse por sí mismos y no desempeñen actividad retribuida.
- Excedencia solidaria.- Esta medida la podrán solicitar la totalidad de los trabajadores, permitiendo que el empleado disfrute de hasta un año de excedencia, con fines solidarios, debidamente acreditados, reincorporándose tras dicho periodo a su puesto de trabajo.
- Excedencia formativa.- El empleado podrá disfrutar de hasta un año de excedencia para la finalización de estudios superiores, master o doctorado.
- Licencia no retribuida para adopción en el extranjero.- Período de licencia no retribuida de hasta un mes de duración, dentro del año natural, para el caso de adopción en el extranjero.
- Ampliación del período de disfrute de las vacaciones.- Las empleadas que hubieran sido madres y los empleados que hubieran sido padres y hubieran tomado, al menos, ocho semanas del período de suspensión del contrato, podrán disfrutar de su periodo vacacional correspondiente al año del nacimiento del hijo hasta el 31 de marzo del año siguiente.
- Semanas adicionales retribuidas por maternidad.- Esta medida se extiende a la totalidad de empleadas que den a luz, ampliándose en dos semanas remuneradas su descanso maternal, que se disfrutarán inmediatamente después del periodo de suspensión del contrato de trabajo por maternidad legalmente establecido.
- Sustitución hora de lactancia por licencia retribuida.- Las/os empleadas/os que hubieran disfrutado de un mínimo de 10 semanas correspondientes al periodo de suspensión del contrato en el supuesto de parto, podrán sustituir el derecho que les asiste en aplicación del artículo 27.3 del Convenio Colectivo de Banca Privada, por un periodo de licencia retribuida de diez días laborables, que deberán disfrutarse a continuación de la finalización del periodo de suspensión del contrato de trabajo de forma inmediata e ininterrumpida. Este periodo se complementa con otros dos días laborables adicionales que podrán disfrutarse durante los primeros 12 meses de vida del hijo, a contar desde la fecha de nacimiento de éste.

- En caso de parto múltiple, se podrá sustituir el derecho de lactancia por un periodo de licencia retribuida de veinte días laborables, que deberán disfrutarse a continuación de la finalización del periodo de suspensión del contrato de trabajo de forma inmediata e ininterrumpida. Este periodo se complementa con cuatro días laborables adicionales que podrán disfrutarse durante los primeros 12 meses de vida del hijo, a contar desde la fecha de nacimiento de éste.
- Horario continuado para mujeres con hijos menores de 3 años.- Todas aquellas empleadas que tengan hijos menores de 3 años y jornada partida pueden solicitar la realización de horario continuado hasta que el hijo cumpla la edad de tres años.
- Excedencia retribuida madres de trillizos o hijos con minusvalía.- Las empleadas del Grupo, que den a luz trillizos o hijos con un grado de minusvalía igual o superior al 33%, podrán disfrutar de un periodo de excedencia retribuida que se prolongará hasta que se cumpla un año desde la fecha en la que hubiera acontecido el parto.
- Criterios de actuación en caso de violencia de género.- En el caso de que una empleada/o sea víctima de violencia de género, de común acuerdo, se estudiarán y aplicarán todas aquellas medidas que resulten más adecuadas a las circunstancias específicas del caso, en función de las posibilidades de la Empresa, en concreto: tendrán preferencia en la solución de peticiones de traslado, podrán acogerse a flexibilidad horaria o reducción de jornada durante el plazo de un año, y podrán solicitar la suspensión del contrato de trabajo durante seis meses.
- Ayuda familiar para situaciones especiales.- Los empleados que tengan hijos con un grado de minusvalía reconocida física o psíquica accederán a una subvención destinada a tratamientos y/o enseñanza de hasta 1.000 euros anuales por curso escolar, a percibir en 10 pagos mensuales, de septiembre a junio, incluido en su recibo de haberes.
- Cheque guardería.- El Banco entregará a los empleados con hijos menores de 3 años, cheques guardería por valor de 60 € por cada hijo y mes que éstos asistan a centros homologados por la Administración que presten servicio de primer ciclo de Educación Infantil, con el límite máximo de 11 meses en un periodo de un año.
- Anticipos para adopciones.- Se amplían las condiciones de anticipos para adopciones. Los empleados del Grupo que se encuentren ante un proceso de adopción podrán solicitar, desde el momento en que se inicie el proceso, un anticipo de nómina de hasta nueve mensualidades sin interés y

amortizable hasta en 6 años y medio.

- Cobertura de bajas maternales.- En aquellas oficinas y sucursales que cuenten con una plantilla inferior a 4 trabajadores y tengan personal de baja por maternidad, se les facilitará cubrir el puesto de trabajo con otro empleado, con objeto de paliar la posible carga adicional de tareas.
- Videoconferencias.- Con la finalidad de evitar, en la medida de lo posible, desplazamientos y estancias fuera del domicilio familiar por motivos de trabajo, se van a adecuar un gran número de centros -en todo el territorio nacional-, para la implantación de un sistema de videoconferencias.

INFORMACIÓN INTERNA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

La comunicación con los empleados: La Intranet y el Portal del Empleado.

La política de Recursos Humanos seguida en el Grupo Banco Popular se basa en la estructura plana de toda la organización, caracterizada por un contacto directo, fluido y constante, en un entorno en el que todas las personas gozan de la libertad necesaria para plantear los temas de su interés.

Comunicación Directa. - El equipo de Gestión de Personas busca conocer de primera mano las preocupaciones y puntos de vista de las personas que forman parte de Grupo Banco Popular como un modo de mejorar la gestión de la organización. Para ello, organiza frecuentes reuniones con empleados, y realiza un gran número de entrevistas personales sin límite de tiempo ni guión y en las que el empleado pueda sentirse cómodo.

Durante el ejercicio 2005, el equipo de Gestión de Personas ha realizado visitas a 281 oficinas, y ha mantenido entrevistas personales con 1.138 empleados.

Durante este año, la actuación del equipo de Gestión de Personas se ha centrado también en las oficinas que el Grupo tiene en Portugal. En concreto, en este año, ha visitado 18 oficinas en Portugal y ha mantenido entrevistas personales con 242 de sus empleados. Además de estas actuaciones en las propias oficinas, en la Oficina de Recursos Humanos, se han realizado un total de 402 entrevistas personales.

A través del Portal del Empleado se facilita el nombre del responsable de Gestión de Personas de cada zona del Grupo, de modo que todos los empleados pueden contactar directamente con tal responsable, sin necesidad de hablar antes con su superior jerárquico ni con el directivo territorial de Recursos Humanos.

Intranet.- La intranet del grupo es una herramienta esencial para garantizar toda la información y conocimiento sobre los asuntos más relevantes en la gestión del Banco. Así, por ejemplo, en ella se publican puntualmente todas las actas de las reuniones de la Dirección General del Banco, así como los acontecimientos importantes que los empleados deben conocer, que, a veces, se comunican adicionalmente por carta.

Buzón del Empleado y Buzón de Sugerencias.- La empresa considera que las aportaciones de sus empleados son esenciales para garantizar la mejora permanente de la entidad, En este sentido, durante 2005 se han recibido 1110 sugerencias en el Buzón del Empleado y 307 consultas en el Buzón de Sugerencias, sobre temas relacionados con Recursos Humanos, Formación, Administración de Personal y el Portal del Empleado.

El Portal del Empleado.- Este espacio constituye una herramienta esencial para la comunicación óptima con los empleados y sus familias. Se ha puesto en marcha durante el año 2005 y consta de dos partes bien diferenciadas; la primera es el Área Personal, a la que los empleados pueden acceder directamente desde la Intranet del Grupo, o desde su domicilio particular introduciendo su identificación personal. La segunda es El Club, área familiar y de ocio, a la que se puede acceder desde casa o desde el trabajo, mediante una clave de acceso específica que puede usar tanto el empleado como su familia.

En el Área Personal todos los empleados del Grupo acceden de forma particular y directa a sus datos relativos a su condición de empleados. Se trata de una zona de información para el empleado, que puede consultar, y rectificar en su caso, sus datos personales y consultar además los datos laborales (nómina, días de vacaciones disfrutados durante el año corriente, certificado de retenciones), las últimas promociones que se han concedido en el Grupo, la Guía de Beneficios Sociales de los que puede beneficiarse, así como al Convenio Colectivo que le corresponde. A través de éste área el empleado puede igualmente acceder al portal de formación del Grupo "Formanova", al que se hace referencia en el apartado de formación de este Informe.

Además, el Área Personal constituye una vía de comunicación directa del empleado con el Departamento de Recursos Humanos, a través de los buzones de sugerencias y del empleado, para hacer las solicitudes de su interés (como las medidas del programa Concilia, ayuda económica y traslado).

El Club se dirige tanto al empleado como a sus familiares y agrupa las ofertas comerciales especiales y de ocio para empleados y familiares, en las secciones de viajes, motor, ocio y cultura, salud, informática. Asimismo, en esta

página se pueden encontrar reportajes y artículos con contenido educativo, de ocio o actualidad, que pueden resultar de interés para los empleados y sus familias.

Por último, existe un apartado especial dedicado a la participación de toda la familia, donde se encuentran los concursos destinados a hijos de empleados, como el ya tradicional Concurso de Felicitaciones de Navidad, información sobre los eventos organizados por el Grupo (invitación a musicales, galas de Navidad) y cómo acceder a los mismos, o iniciativas de apoyo a la práctica del deporte (apoyo a la creación de equipos dentro del Grupo, Olimpiadas Corporativas, o los Juegos entre Empresas).

La Participación de los trabajadores

La Oficina de Relaciones Sindicales

El Grupo Banco Popular tiene un interés permanente en mantener un cauce continuo de contacto con los representantes de los trabajadores. En este sentido, la relación y comunicación entre los representantes de los trabajadores y la Dirección se canaliza a través de la Oficina de Relaciones Sindicales. En la práctica esta oficina constituye una mesa permanente de negociación y de contacto en ambas direcciones.

De hecho, son frecuentes las reuniones que se mantienen, a petición de cualquiera de las partes, en un foro natural y continuo por su carácter abierto y fluido, en el que, de un modo habitual, se analizan cuestiones de aplicación general, se intercambian informaciones y se cruzan sugerencias y propuestas de una y otra parte lo que, en la mayoría de los casos, permite como resultado del mayor conocimiento llegar a soluciones satisfactorias y equilibradas para ambas partes.

Los representantes sindicales orientan, a través de esta oficina, cualquier aspecto relacionado con cuestiones laborales o con la marcha del Grupo. La evolución del Banco, los cambios organizativos, las políticas generales que afectan a la plantilla, o las cuestiones particulares que les pueda plantear cualquier empleado, son temas que son tratados con toda normalidad en las reuniones habituales que se mantienen entre los sindicatos y la dirección. Este diálogo abierto permite informar a tiempo sobre cualquier aspecto o decisión global que pueda afectar a la plantilla y evita que los asuntos se lleguen a convertir en problemas por falta de soluciones.

En el Grupo, son 561 los representantes sindicales elegidos directamente por los trabajadores. A éstos habría que añadir otros 25 delegados designados directamente por los sindicatos. En relación con los representantes elegidos, es destacable el alto índice de participación con el que han sido designados, cifrándose, en las últimas elecciones sindicales, en el 84% del conjunto de los empleados del Grupo.

A lo largo del año 2005 y en el ámbito de la oficina de Relaciones Sindicales, se han mantenido, al menos, 56 reuniones con distintas secciones y sindicatos con representación en el Grupo: CC.OO., U.G.T., C.G.T., SEGRUPO, AMYC, CIG y LAB.

Para el ejercicio de su labor sindical, los representantes de los trabajadores, disponen de un crédito horario para su uso durante la jornada laboral. En 2005, el número de horas laborables utilizadas por los representantes sindicales ha sido superior a 132.600, incluyendo las horas correspondientes a la labor de prevención de riesgos laborales, lo que en conjunto equivale a la jornada completa anual de 80 empleados.

Negociaciones y Acuerdos suscritos con los sindicatos en 2005 (orden cronológico)

Fruto de la constante comunicación existente entre ambas partes, en el transcurso del año, se han alcanzado los siguientes acuerdos con la representación sindical:

- Acuerdo sobre la aplicación en nuestro Grupo del artículo 48 del Convenio Colectivo "Comunicaciones sindicales a través de la Intranet corporativa".

En virtud de este Acuerdo, los Sindicatos pueden publicar en la Intranet Corporativa de sus comunicaciones habituales.

- Acuerdo sobre Medidas de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral.

El contenido de este acuerdo está ampliamente reflejado en el presente informe, en concreto, en el apartado "Guía de Beneficios Sociales y Programa Concilia".

- Acuerdo sobre compensación de determinados beneficios del Economato Laboral Colectivo de Banca de Madrid.

- Acuerdo sobre aplicación del Bonus a los representantes sindicales y sobre desarrollo sindical.

Mediante este acuerdo se establecen garantías para evitar cualquier tipo de discriminación sindical en la aplicación del sistema de Bonus, a la vez que se acuerda la constitución de un grupo de trabajo para estudiar, analizar y acordar un modelo complementario de desarrollo y promoción profesional, que contemple como uno de los elementos a considerar el desarrollo de la actividad sindical.

- Acuerdo por el que se amplía hasta el 30 de junio 2010, la aplicación de las condiciones acordadas en el año 2001 para el traslado de determinadas oficinas al Centro operativo de Getafe (Madrid).

El Comité Estatal de Seguridad y Salud. "C.E.S.S."

El Comité Estatal de Seguridad y Salud, de acuerdo con la normativa vigente, está compuesto -con carácter paritario- por representantes de la empresa y de los trabajadores. Es una comisión encargada de la vigilancia de los temas de salud laboral y prevención de riesgos, en el ámbito de las empresas. Se reúne trimestralmente y entre sus competencias, se cuentan las siguientes:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas preventivos.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

En cada uno de los Bancos del Grupo, existe un Comité de Seguridad y Salud. Por parte sindical, los Delegados de Prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de los riesgos en el trabajo.

Estos Delegados de Prevención colaboran con la empresa en la mejora de la acción preventiva, por lo que asumen una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales. Realizan visitas a los lugares de trabajo y acompañan a los técnicos del Servicio de Prevención del Banco en las evaluaciones que, con la finalidad preventiva de detección de riesgos laborales, se realizan de manera sistemática a todos los centros de trabajo del Banco. La Empresa, más allá de sus estrictas obligaciones legales, amplía la labor de los Delegados de Prevención del CESS, al prever la actuación de Delegados de Prevención Territoriales, designados por las secciones sindicales con representación en el CESS. Estos Delegados de Prevención, elegidos por la representación sindical, cuentan con una determinada flexibilidad horaria.

Existen actualmente 6 comités conjuntos sobre Seguridad y Salud, en los siguientes Bancos del Grupo: Popular, Andalucía, Castilla, Crédito Balear, Galicia y Vasconia.

En el conjunto de estos comités, participa directamente un total de 56 miembros, la mitad en representación de las empresas y la otra mitad, designados por los sindicatos, en representación de los trabajadores. Los representantes de los trabajadores son designados por las distintas secciones sindicales en un número proporcional a los últimos resultados obtenidos en las elecciones sindicales.

En 2005, en la actuación de los distintos CESS, al margen de los temas habituales que han sido tratados, se han considerado particularmente relevantes los siguientes:

- Aplicación de un Método de Evaluación de los Riesgos Psicosociales:

En conocimiento del impacto que el estrés y otros riesgos psicosociales tienen en la sociedad y entorno actuales, se ha puesto en marcha este año la aplicación de un sistema para la evaluación de riesgos psicosociales, con un método propuesto por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, en cuya puesta en práctica ha participado la representación sindical.

- Prevención de Riesgos ante obras de reforma de oficinas:

El CESS ha aprobado un protocolo de medidas informativas y preventivas, en evitación de riesgos para la plantilla, a seguir en cada oficina en que se inicien obras de reforma.

- Ley sobre el consumo de Tabaco.

Los CESS han analizado la incidencia de la nueva legislación en el ámbito de la empresa.

Plan de Pensiones de los Empleados del Banco. Comisión de Control

La Comisión de Control es el órgano colegiado que supervisa el funcionamiento y ejecución de cada Plan de Pensiones. Estas comisiones están integradas por representantes de los partícipes (empleados) y, en su caso, de los beneficiarios y representantes del Promotor (Banco). En el Grupo ocho comisiones de control supervisan el funcionamiento de los otros tantos planes de pensiones sistema de empleo constituido. Las comisiones de control tienen reuniones periódicas para el seguimiento de los distintos planes. Parte de las reuniones mantenidas han tenido la finalidad de revisar los reglamentos de los distintos planes con el fin de adaptarlos a la nueva normativa, en los plazos previstos.

Asuntos más relevantes en 2005, relacionados con el Plan de Pensiones:

- Revisión financiero actuarial período 2002-2004: Durante el primer cuatrimestre de 2005, ha tenido lugar la revisión financiero actuarial trianual de todos los planes de pensiones.
- Adaptación del Reglamento del Plan de Pensiones al R.D. 304/2004: En febrero 2005 se adoptaron los acuerdos necesarios para su adaptación.
- Definición de la Política de Inversiones del Fondo: Se han redactado y publicado los documentos siguientes: Declaración Comprensiva de los Principios de Política de Inversiones, el Mandato de Gestión del Fondo de capitalización y un resumen de comunicación al

partícipe de la Declaración de Principios de la Política de Inversiones y del Mandato de Gestión. Toda esta documentación está a disposición de los beneficiarios del Plan de Pensiones en la Intranet del Banco, en el apartado de "Documentación/Oficina del Partícipe".

- Renovación de los representantes de los partícipes y beneficiarios en la Comisión de Control 2005-2009.

A finales de octubre y en noviembre 2005, se han adaptado la práctica totalidad de los Reglamentos de los Planes de Pensiones, por las distintas comisiones de control, en función de los criterios adoptados en el seno de cada una de ellas, en relación con la posibilidad que ofrece el R.D. 304/2004 de aplicación de sistemas de designación, por acuerdo de la mayoría de la representación de los trabajadores de la Empresa, como alternativo al de elecciones, para la renovación periódica (cada cuatro años) de los miembros de la Comisión de Control, en representación de partícipes y beneficiarios.

La Asociación Profesional de Directivos

Una de las características de la cultura corporativa del Grupo Banco Popular es la alta implicación de sus directivos en la buena marcha y gestión del grupo. En este sentido y a iniciativa de los propios directivos, se creó en 1977 la Asociación Profesional de Directivos que, de acuerdo con sus Estatutos, tiene como objeto lograr una mayor participación de los técnicos y directivos del Banco en la gestión del Banco. Asimismo, se ocupa de mejorar la función de los técnicos y directivos, de defender sus intereses profesionales, económicos y sociales y de fomentar la progresiva capacitación y promoción de la totalidad de la plantilla del Banco.

Este objetivo de "participación en la gestión" y su propia estructura organizativa, adaptada totalmente a la del Banco en cuanto a que todos los órganos de representación de la Asociación se ajustan exactamente a la división territorial del Banco en cada momento, le permiten conocer al instante cualquier circunstancia, incidencia o noticia de interés que pueda surgir en cada oficina, analizar los hechos y aportar sus puntos de vista para que las decisiones que se tomen estén avaladas por el conocimiento exacto de cada situación.

LA FORMACIÓN

En un entorno de negocio tan cambiante y competitivo como el actual, la formación juega un papel relevante y estratégico en el desarrollo de los proyectos presentes y futuros del Grupo. Por ello, la formación apoya y contribuye a la puesta en marcha de las iniciativas de la dirección del Grupo, a la vez que se constituye en herramienta fundamental para la gestión de los Recursos Humanos. Además, la creación de una base formativa sólida permite a los profesionales del Grupo acometer con garantía el desarrollo de sus carreras.

Criterios generales de actuación:

- Un Plan de Formación único y homogéneo para el Grupo.
- Practicidad (enmarcado en las necesidades y objetivos del negocio).
- Ayuda al desarrollo profesional (mediante una adecuada mezcla formativa de conocimientos y habilidades).
- Universalidad (abarca a todos los empleados del Grupo).
- Uso equilibrado de distintos canales formativos (presencia, distancia, e-learning).
- Compromiso e implicación de cada persona en su proceso formativo.
- Vertebración de los planes de carrera.

El Departamento de Formación y Desarrollo, integrado en el área de Recursos Humanos, diseña e impulsa la puesta en práctica de estos criterios. Las áreas de trabajo que integran Formación y Desarrollo son:

- Formación de Nuevos Empleados
- Formación de Nuevos Apoderados, Interventores y Directores
- Formación orientada al desarrollo del negocio, acciones de refuerzo y áreas especializadas.
- Formación orientada al Desarrollo Directivo.
- Entorno e-learning.

El Plan de Formación tiene en cuenta las necesidades formativas de cada función o actividad profesional. Las acciones que lo vertebran cubren estas necesidades. Dichas acciones formativas pueden ser:

- Acciones en presencia: desarrollo comercial, desarrollo técnico-financiero, desarrollo tecnológico, idiomas y management.
- Acciones a distancia: asesoramiento financiero, asesoramiento en productos para particulares, financiación empresarial, riesgos, cálculo financiero simplificado, catálogo de productos, contabilidad, contratos civiles, mercantiles y bancarios, derecho mercantil, el negocio de extranjero, fiscalidad aplicada, fundamentos legales, medios de pago internacionales, operaciones bancarias, operaciones de riesgo, operaciones exteriores, divisas y cuentas, plan general de contabilidad, préstamos hipotecarios, prevención de riesgos laborales, técnicas de comunicación y trabajo en equipo, venta cruzada en la oficina bancaria.
- Acciones online: Access 2000, Power Point 2000, la entrevista de evaluación del desempeño.

En la actualidad existen los siguientes programas de formación:

1º.- El **Plan de Formación General**, de carácter obligatorio y común para todo el Grupo, se estructura teniendo en cuenta el acceso al desempeño de las nuevas funciones.

2º.- **Plan de Desarrollo de Competencias**. Tienen como objetivo contribuir al desarrollo de las competencias profesionales definidas por el área de Recursos Humanos para los distintos empleos, mediante el análisis y la potenciación de la competencia estratégica.

3º.- **Plan de Desarrollo Directivo**, que se concreta en acciones destinadas a personal clave del Grupo, con potencial, a diferentes niveles, para asumir responsabilidades directivas a corto y medio plazo.

4º.- **Plan de Perfeccionamiento y Especialización**, que complementa el Plan de Formación, y en el que tienen cabida la realización de jornadas comerciales como apoyo al lanzamiento de productos, o el refuerzo de los conocimientos en áreas de especialización, entre otras muchas posibilidades.

EL PORTAL DE FORMACIÓN DEL GRUPO BANCO POPULAR

Además del Plan de Formación, que incluye acciones en presencia, a distancia y on-line, los empleados de Grupo Banco Popular pueden profundizar individualmente en diversos temas que resulten de interés para su desarrollo profesional a través del Portal de Formación, donde, además de consultar los distintos cursos que integran el Plan de Formación que se acaba de detallar, tienen las siguientes posibilidades:

Cápsulas Formativas,

Las cápsulas formativas representan un método de información-formación, directo e intuitivo, proporcionan contenidos útiles en la gestión diaria, incluyen recordatorios de lo más importante, complementan cursos y constituyen recetarios en sí mismas. Su contenido es muy diverso -productos financieros, ayuda en la preparación de presentaciones, programas informáticos, fiscalidad, entre otros-. Para facilitar el acceso a esos contenidos, se ha incorporado un buscador temático.

Prácticas de Idiomas

En este apartado se pueden realizar ejercicios de idiomas, en inglés y alemán, con el fin de actualizar el conocimiento de esas lenguas.

Manuales, documentos internos, diccionarios y biblioteca de management.

El Portal contiene un amplio conjunto de textos de consulta, que integra manuales, documentos internos, diccionarios y una biblioteca de management. Los manuales consisten en textos de interés en la tarea diaria,

como materiales de referencia en la gestión habitual o soporte de acciones formativas. Al igual que las Cápsulas Formativas, versan sobre muy distintas áreas y para facilitar su uso se ha instalado un buscador temático. Se han incluido, igualmente, un diccionario de términos

bancarios, un diccionario Español-Inglés y un microdiccionario de emergencia Español-Inglés. En la sección de biblioteca de management, se incluye un fondo bibliográfico de títulos relacionados con la gerencia de las organizaciones.

17. Datos de Formación Total del Grupo

	2005	2004	2003
EDAD MEDIA ALUMNOS	35,4	36,02	
HOMBRES	37,5	39	
MUJERES	29,4	29	
ASISTENTES FORMACIÓN	18.811	21.692	17.575
GÉNERO			
HOMBRES	12.979	15.618	12.830
MUJERES	5.832	6.074	4.745
CATEGORÍA			
TÉCNICOS	14.522	15.835	12.654
ADMINISTRATIVOS	4.289	5.857	4.921
NÚMERO DE ALUMNOS	9.475	8.685	7.416
GÉNERO			
HOMBRES	6.538	6.253	5.414
MUJERES	2.937	2.432	2.002
CATEGORÍA			
TÉCNICOS	7.315	6.340	5.340
ADMINISTRATIVOS	2.160	2.345	2.076
NÚMERO DE HORAS PRESENCIALES	297.852	200.007	169.596
GÉNERO			
HOMBRES	205.517	144.005	123.805
MUJERES	92.335	56.002	45.791
CATEGORÍA			
TÉCNICOS	229.942	146.005	122.109
ADMINISTRATIVOS	67.910	54.002	47.487
NÚMERO DE HORAS DISTANCIA	198.127	102.217	139.632
GÉNERO			
HOMBRES	136.707	73.596	101.931
MUJERES	61.420	28.621	37.71
CATEGORÍA			
TÉCNICOS	152.954	74.618	100.535
ADMINISTRATIVOS	45.173	27.599	39.097
INVERSIÓN EN FORMACION TOTAL BANCOS	5.489.271	5.261.373	4.900.000
% PLANTILLA EN FORMACIÓN	81,3	79,80	63,1

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, desde su constitución en 1997, tiene encomendada una función preventiva que exige conocer y controlar la realidad de los centros de trabajo. Las actividades más importantes realizadas por el Servicio de Prevención de Riesgos

Laborales durante el ejercicio 2005, pueden englobarse en cuatro capítulos:

1. Evaluaciones de riesgos;
2. Accidentalidad laboral;
3. Vigilancia de la salud; y,
4. Absentismo por enfermedad común.

Además de estos capítulos, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales facilita a los empleados todas aquellas herramientas necesarias para adaptar las condiciones de trabajo a sus particularidades personales, como reposapiés regulables o, de acuerdo con los correspondientes informes médicos, sillas ergonómicas y otro tipo de material ergonómico como reposamuñecas para teclado o ratón, o tipos especiales de ratón.

1.- Evaluaciones de riesgos.

Durante el año 2005 y como se ha venido efectuando cada año desde 2001, se ha procedido a la revisión de las evaluaciones de riesgos derivada de la implantación del procedimiento de evaluación GBPE-2001. La evaluación de riesgos de todos los centros de trabajo del Grupo, en base a esta metodología, se finalizó durante el primer trimestre del año 2005, lo que supone un adelanto sobre el plazo inicial previsto para finales de 2005. Asimismo, se ha

efectuado la evaluación de las oficinas que han sufrido reformas y de las nuevas sucursales abiertas durante el ejercicio.

Este año, el Grupo ha elaborado un nuevo procedimiento de evaluación, denominado GBPE-2005, que incluye mayor información sobre riesgos ergonómicos y riesgos psicosociales, para su aplicación a partir de 2006.

Número de evaluaciones, y riesgos estimados en las evaluaciones realizadas

En las 352 evaluaciones de riesgos realizadas con el procedimiento de evaluación GBPE-2001 en el año 2005, se han identificado 649 riesgos, estimados como Leves o Muy Leves. De forma global, en las evaluaciones realizadas desde el año 2000 se ha identificado 4.192 riesgos, de los que se han eliminado 3.646 por aplicación de las medidas correctoras propuestas.

20. Número de evaluaciones y riesgos evaluados

	Número de Evaluaciones GBPE-2001	Total Riesgos Evaluados	Total Riesgos Eliminados *
2000**	3	14	-
2001	210	341	155
2002	586	909	573
2003	577	946	730
2004	747	1.333	823
2005	352	649	1.365
TOTAL	2.472	4.192	3.646

* Dato acumulativo; en cada año se incluyen los datos de eliminación de riesgos detectados en años anteriores.

** En el año 2000 se evaluaron los centros de trabajo empleado la metodología UMI-9003-B, efectuándose en el mes de diciembre las primeras pruebas de la metodología GBPE-2001.

Descripción de política sobre la salud y seguridad durante la utilización de productos y servicios

La evaluación de riesgos laborales se centra en la integridad de los empleados del Grupo. No obstante, dado que gran parte dichas condiciones de trabajo son compartidas con los clientes de las sucursales, la puesta en marcha y aplicación de la evaluación de riesgos de los centros vela no sólo por la seguridad de los trabajadores, sino también de los clientes del Grupo. Entre las condiciones evaluadas se encuentran las siguientes:

- Zonas de paso: Se comprueba que se encuentran en buenas condiciones, firme, sin irregularidades, con buena adherencia.
- Escaleras: Se verifica el cumplimiento de los requisitos reglamentarios en cuanto a dimensiones de las escaleras, ausencia o presencia de barandilla o pasamanos y estado de adherencia de las superficies.
- Iluminación: El nivel de iluminación debe ser conforme a los parámetros reflejados en el Real Decreto 486/97 y Guía de Aplicación. El nuevo procedimiento de evaluación GBPE-2005 incluye mediciones específicas del nivel de iluminación.

- Condiciones termohigrométricas: Deben comprobarse la adecuación de temperatura, humedad relativa, velocidad del aire y nivel de CO₂ a los valores detallados en el citado Real Decreto 486/97. Del mismo modo, el nuevo procedimiento de evaluación GBPE-2005 incluye mediciones específicas de dichos parámetros.
- Emergencia y evacuación: Se afronta este punto desde una doble vertiente. Por un lado, se tiene en cuenta la adecuación de los medios de extinción de incendios, en número y tipo, a las características del centro de trabajo. Por otro, todos los centros de trabajo tienen un plan de emergencia y evacuación, clasificado en cuatro

tipos (A, B, C, D) en función de las características del centro en cuestión. El plan de emergencia puede incluir el nombramiento de personal con funciones específicas, que reciben entrenamiento y formación adecuada al respecto. Entre las instrucciones en caso de emergencia siempre se tiene en cuenta la presencia de personas ajenas al centro de trabajo, con el fin de facilitar su evacuación.

2.- Accidentes de Trabajo.

La distribución de accidentes en el Grupo queda de la siguiente manera:

21. Accidentalidad laboral

EMPRESA	TOTAL		CON BAJA		SIN BAJA		IN ITINERE	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
B. Popular	117	69,6	43	60,6	74	76,3	42	35,9
B. Andalucía	15	8,9	7	9,9	8	8,2	5	33,3
B. Castilla	9	5,4	5	7,0	4	4,1	3	33,3
B. Galicia	5	3,0	4	5,6	1	1,0	3	60
B. Vasconia	8	4,8	5	7,0	3	3,1	3	37,5
B. Crédito Balear	6	3,6	5	7,0	1	1,0	3	50
Resto de sociedades	8	4,8	2	2,8	6	6,2	3	37,5
TOTALES	168		71		97		62	36,9

Análisis estadístico de accidentes

Dada la importancia que tienen para el análisis estadístico de los accidentes se deben distinguir, dentro de los accidentes laborales, los accidentes "in itinere", que se producen en el desplazamiento entre el domicilio y el centro de trabajo al iniciar y terminar la jornada laboral.

* Índice de frecuencia.- Este índice señala la accidentalidad en función del número de horas trabajadas. Representa el número de accidentes con baja, ocurridos durante la jornada de trabajo, por cada millón de horas trabajadas, dentro del colectivo expuesto al riesgo. En el número de accidentes con baja están incluidos los producidos en el centro de trabajo, en otro centro de trabajo y los ocurridos en los desplazamientos. Se excluyen los "in itinere". El índice de frecuencia de accidentes en el sector es 3,5, mientras que para el Grupo Banco Popular es 1,75.

* Índice de gravedad.- Representa el número de jornadas perdidas a consecuencia de los accidentes de trabajo, por cada 1.000 horas trabajadas. En el número de jornadas

con baja están incluidas las producidas por accidentes en el centro de trabajo, en otro centro de trabajo y los acontecidos en los desplazamientos. Se excluyen los "in itinere". El índice de gravedad en el sector es 0,10, mientras que para el Grupo Banco Popular es 0,04.

*Índice de incidencia.- Refleja el número de accidentes con baja durante la jornada de trabajo, por cada mil personas expuestas. En el número de accidentes con baja están incluidos los producidos en el centro de trabajo, en otro centro de trabajo y los acaecidos en los desplazamientos. Se excluyen los "in itinere". El índice de incidencia de accidentes en el sector es 5,9, mientras que para el Grupo Banco Popular es 2,90.

*Índice de duración media.- Número de jornadas perdidas por cada accidente con baja. En el número de accidentes con baja están incluidos los producidos en el centro de trabajo, en otro centro de trabajo y los acaecidos en los desplazamientos. Se excluyen los "in itinere". El índice de duración media en el sector es 29,2, mientras que para el Grupo Banco Popular es 22,6.

3.- Vigilancia de la Salud

La vigilancia de la salud de los empleados del Grupo del Banco Popular se realiza de forma protocolizada, atendiendo a los riesgos laborales más frecuentes. Conforme a los protocolos establecidos, a los mayores de 50 años se les practica un reconocimiento médico anual, y a los menores de 50 años cada dos años. Estos reconocimientos médicos se complementan con pruebas de detección precoz de cáncer y enfermedades cardiovasculares.

Durante 2005, de los 7.528 empleados citados para reconocimientos médicos, se han realizado un total de 5.910.

2.3. PROVEEDORES

Principales partidas del Grupo Banco Popular.

Los gastos generales del Grupo suman 235 millones de euros, de los que destacan los gastos en informática, que ascienden a 62 millones de euros (con un crecimiento del 3,2%), alquileres, con 43 millones de euros (+12,4%) y comunicaciones, con 31 millones de euros (+2,1%). Los crecimientos porcentuales más fuertes tienen lugar en capítulos como la publicidad (+56,5%) derivados de la mayor actividad comercial e informes técnicos (+30,5%).

Ninguno de nuestros principales proveedores, dedicados a los productos y servicios informáticos y de comunicaciones, supone más del 10% del total de la partida de gastos generales del Grupo.

Política de admisión y trato con los proveedores

El Grupo está abierto a las ofertas de todo posible proveedor, de acuerdo con los criterios de igualdad de oportunidades, la accesibilidad y transparencia. La relación con los proveedores se basa en la confianza y respeto mutuo. El engaño en la calidad, el incumplimiento reiterado de los plazos o las condiciones de entrega, es una falta muy grave de confianza, que supone el rechazo del proveedor en futuros concursos, sin perjuicio de la ejecución de las penalizaciones aplicables. En todo caso, los departamentos correspondientes atienden y agradecen las sugerencias de los proveedores encaminadas a mejorar la calidad.

En el caso de que un proveedor, en el transcurso de un concurso, revise los precios ofertados, se informa al resto de proveedores de dicha circunstancia, para que, si lo

desean, puedan presentar nuevos precios, garantizando así dicha igualdad de oportunidades.

Las condiciones que se exigen a los proveedores se documentan en sus respectivos contratos. Entre ellas se incluye la de aportar documentación acreditativa de estar al corriente del pago de las cuotas de Seguridad Social, así como los certificados y normas de homologación o calidad que posea que garanticen su respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales. Igualmente, en los contratos con las empresas de servicios que supongan el tratamiento de datos de carácter personal se incluyen cláusulas que garanticen la confidencialidad de dichos datos, de acuerdo con la ley.

Además, se solicita a la mayoría de los proveedores de material las certificaciones ISO 9000 y 14000-1.

Todo proveedor, tiene la obligación de informar de cualquier circunstancia que le pueda afectar comercialmente, antes de que éste se entere por otros medios.

Si bien no se realizan encuestas de satisfacción oficial, sí se constata, en el trato diario con los proveedores, que el grado de satisfacción de nuestro sistema de compras es muy alto. Los aspectos que son más valorados los podemos resumir en los siguientes:

- La apertura y atención recibidas.
- La igualdad de oportunidades.
- La valía y autenticidad de la palabra dada por el banco.
- La confianza depositada en el proveedor desde el principio.
- El respeto a los plazos de pago de sus facturas.
- El trato recibido.

3. LA SOCIEDAD

3.1. ACCIÓN SOCIAL

LA INVERSIÓN SOCIAL DEL GRUPO BANCO POPULAR

Desde los años 50, la inversión social del Banco Popular, las entidades de su grupo, así como sus consejeros y directivos, se ha concretado en la constitución y sostenimiento de varias fundaciones, a las que ha venido aplicando parte de sus resultados. Estas Fundaciones, especializadas en la acción social, han sido, de esta forma, las responsables del destino de los recursos y de la gestión de las actividades con finalidad asistencial, social y cultural, de forma independiente y autónoma

Por tanto, hace ya medio siglo, el Banco Popular comenzó a destinar anualmente a fundaciones de su entorno cantidades que estatutariamente correspondían a las remuneraciones de sus Consejeros, que éstos dejaban de percibir. Desde el momento de su disposición, los importes destinados a las fundaciones han sido y son siempre gestionados de forma completamente autónoma por esas instituciones, de modo que, una vez destinados esos importes, las Fundaciones asumían -y asumen- la tarea de atender, estudiar y resolver las peticiones de ayuda o asistencia que llegaban al Banco o a sus directivos.

Por tanto, ambos criterios - la no remuneración de los consejeros y la aportación recurrente del Banco a las Fundaciones- enmarcan hoy la inversión social del Grupo del Banco Popular.

Asimismo, desde siempre el Grupo ha considerado imprescindible establecer una escrupulosa línea de separación entre esa inversión social y las actividades comerciales, el mecenazgo, el patrocinio o el marketing del Grupo, hasta el punto de que tanto en la denominación de las Fundaciones, como en su actuación pública o de comunicación, se evita la mención al Grupo en cuyo entorno fueron creadas y las ha financiado desde su constitución.

Es bien sabido que la responsabilidad corporativa, aunque la incluya, no se identifica con la acción social de la empresa. Si bien en ese ámbito de la responsabilidad social, la empresa es totalmente insustituible, no ocurre lo mismo en éste de la inversión social, de modo que la empresa puede optar por delegar su concreta actuación social a las entidades especializadas que conoce y que se dedican de modo exclusivo y profesional a tales actuaciones. Esa ha sido siempre, y sigue siendo hoy, la opción que el Banco Popular considera la más íntegramente conforme con su cultura corporativa.

Desde 1981 casi toda la acción social del Banco se canaliza a través de la Fundación para Atenciones Sociales, a la que -como se refleja en las cuentas anuales- el Grupo aportó en el año 2005 un total de 21.619.231 euros, cifra similar a la del año anterior; y a través del Fondo Social de Cooperación (Fundación Vasconia) a la que se destinaron 1.154.231 euros, cifra también similar a la del anterior ejercicio.

La actividad de las Fundaciones se concreta en el otorgamiento de una multiplicidad de créditos, que se conceden sin exigencia de garantías y sin interés, para la financiación de proyectos concretos, a las personas o grupos que los llevan a efecto, con el compromiso por parte de éstas de proceder a su devolución en cuanto les sea posible y en la forma y plazos que convengan. Junto a la significativa inversión de las Fundaciones en proyectos

educativos, una buena parte de sus ayudas se enmarcan en el concepto de microcrédito, tanto por el importe de la mayoría de esos créditos, como por las distintas condiciones de los mismos.

La Fundación para Atenciones Sociales

Su carácter, principios y rasgos distintivos.

La Fundación para Atenciones Sociales es una fundación privada, con fines sociales: asistencia, educación, cultura. Tiene ámbito nacional, incluso internacional, y en consecuencia está inscrita en el Registro estatal de Fundaciones y rinde cuentas al Protectorado del Ministerio de Educación y Ciencia, sin perjuicio del control fiscal ejercido por la Agencia Tributaria, y de la revisión de sus cuentas por auditor externo.

La Fundación puede calificarse como de último recurso ya que actúa a instancia de parte, lo que se concreta en no crear ni sostener instituciones, sino complementar lo que otros hacen y ayudar a personas individuales y colectivas del entorno. Su actuación se rige por los principios que se señalan a continuación:

- Actuación dirigida a grupos y colectividades de personas.

- Acción social especializada. La acción se dirige, a través de instituciones o grupos, a la satisfacción concreta de necesidades de personas o colectividades bien definidas.

- No discriminación y opción por la inclusión social de los menos favorecidos.

- Iniciativa: se procura dejar ésta en manos de los grupos o colectivos solicitantes de las ayudas, que deberán exponer sus necesidades y modo preciso de resolverlas, presentando para ello planes de actuación viables y adecuados.

- Como consecuencia su actuación es siempre complementaria de la actuación de los grupos y colectivos que son responsables directos del desarrollo de los proyectos y de su gestión y que desempeñan directamente esas actividades educativas, culturales y asistenciales.

Como rasgos propios de la Fundación destacan su ámbito universal, su decidida predilección por la formación de la persona y su preferencia por dar prioridad a proyectos que benefician a amplias colectividades locales.

El fin de Fundación es la satisfacción de las necesidades sociales, educativas, benéficas y culturales, en diversas

partes del mundo. Como consecuencia de su independencia plena del Grupo Banco Popular, la Fundación extiende su ámbito de actuación a todo el mundo, sin tomar en consideración la eventual implantación o los intereses comerciales del Banco Popular en los países en los que actúa. Las ayudas de la Fundación se concentran en proyectos educativos y formativos desarrollados en España, África, Latinoamérica y Filipinas. En concreto, se han destinado a proyectos en esas regiones, ayudas cuyo saldo pendiente de reembolso a fecha de 31 de Diciembre de 2005 es de 8.781.226,16 euros, en África, 13.317.398,2 en Latinoamérica, y 6.323.571,04 en Asia.

La Fundación basa su actuación en la dedicación fundamental al impulso de los proyectos de educación y de formación entendida de forma amplia e integral. Entre los proyectos emprendidos destacan las ayudas a los colegios y centros de educación infantil, centros universitarios, centros de formación de adultos, centros culturales y escuelas profesionales.

La Fundación toma especialmente en consideración los proyectos que, por referirse a propuestas colectivas o comunitarias, pueden tener el carácter de inversión en el lugar sobre el que operen de modo sean de utilidad para una amplia colectividad local, y, aunque fuera de modo indirecto, a todos los residentes en la zona sobre la que se realicen tales proyectos, y sin perjuicio de otras ayudas individuales -como microcréditos, que se otorgan en Nigeria a mujeres socialmente desfavorecidas-, que, en cada caso, puedan canalizarse a través de las instituciones y grupos sociales de la región.

Organización y funcionamiento.

La Fundación no tiene gastos operativos, ya que su administración es ejercida íntegramente por voluntarios, al igual que en la Fundación Vasconia. Algunos miembros del Consejo del Banco Popular han formado parte de los Patronatos de Gobierno, pero tal presencia nunca llega a ser mayoritaria, de modo que quede preservada en todo momento así la independencia de esas entidades.

Formas de actuación.

Los recursos disponibles para la satisfacción de necesidades físicas y sociales son forzosamente limitados, de modo que la Fundación trata de aplicarlos del modo más eficiente, con el fin de atender el máximo posible de esas necesidades y de modo que los recursos empleados se ajusten estrictamente a las necesidades planteadas. Con esa razón, la Fundación trata de asegurar que sus recursos, en casi su totalidad, se destinen a ayudas de carácter reembolsable, que se concretan en préstamos sin interés a instituciones y entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto social sea de relevancia en áreas con contenido social.

En estos casos, la Fundación cede gratuitamente sus recursos, estableciendo los plazos de reembolso mediante entregas periódicas mínimas, con el compromiso moral de acelerar dicha amortización si los beneficiarios estuvieran en condiciones de hacerlo.

También coopera, canaliza la ayuda del Banco, en el logro de proyectos públicos institucionales, como la dotación a la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, a la Fundación Príncipe de Asturias o a la Fundación Real Academia Española que, por su naturaleza, pueden requerir el apoyo de entidades privadas.

La Fundación Vasconia

La Fundación Vasconia es una fundación privada, con fines sociales de fomento de la educación y cultura, fundada por el Banco de Vasconia y constituida en Pamplona el 26 de Marzo de 1976, tiene ámbito autonómico y, en consecuencia, rinde cuentas al Protectorado Foral de Navarra. Salvo por lo que hace a su ámbito, esta Fundación se rige por los criterios señalados en el apartado anterior.

COLABORACIÓN EN PROYECTOS DE ONGs Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO. ASISTENCIA EN CATÁSTROFES Y AYUDAS ECONÓMICAS.

El Grupo Banco Popular colabora con varias entidades sin ánimo de lucro y ONGs, a las que proporciona su asistencia para la recaudación de sus fondos, tanto de manera activa como mediante la puesta a disposición de diversos medios. Estas acciones, de donación directa o inversión en servicios no cobrados, no tienen un coste cuantificable significativo. Entre estas actividades podemos destacar:

1.- CAMPAÑAS Y COLABORACIONES CON ONG

ALDEAS INFANTILES.- Banco de Galicia colabora en la campaña anual de venta de felicitaciones navideñas.

CARITAS.- Colaboración en la campaña anual "Día de la Caridad" mediante la colocación de una Mesa Petitoria en la Oficina Principal de Madrid.

CRUZ ROJA.- Colaboración en el Sorteo anual del Oro mediante la venta de boletos a través de sucursales, y el pago de premios.

DOMUND.- Colaboración en la campaña anual en octubre.

INTERMON.- Colaboración en la campaña anual colocando carteles y cupones en sucursales para captación de socios y donativos.

MANOS UNIDAS.- Colaboración en la campaña anual colocando carteles y folletos en sucursales para captación de socios y donativos.

UNICEF.- Colaboración en la campaña anual de Navidad, mediante la venta de felicitaciones.

2.- AYUDA A EMERGENCIAS

Como forma de contribuir con las labores de auxilio en relación con diversas situaciones de emergencia en todo el mundo, el Grupo Banco Popular ofrece la posibilidad de canalizar la ayuda de los particulares haciéndola llegar a su destino con la urgencia que en estos casos se requiere. A tal fin, tiene habilitada una página web dedicada a tal cometido, www.ayudaemergencias.org, a la que se puede acceder o bien directamente o a través de la página web corporativa. En ella se informa de todas las cuentas abiertas para las últimas catástrofes, y se pueden realizar aportaciones a la cuenta solidaria que se desee desde Banca Electrónica o desde cualquiera de nuestras sucursales. Todas las transferencias están libres de gastos.

A la fecha de publicación de este informe, se encuentran disponibles: Ayuda para las víctimas de las inundaciones en Centroamérica; Emergencia Asia- Terremoto Cachemira; Ayuda para las víctimas del hambre en Sahel; Ayuda a Sudán; y Ayuda al Sur de Asia, para continuar ayudando a paliar la situación creada tras el tsunami ocurrido a finales de 2004.

3.- AYUDAS EN ESPECIE

Bajo esta denominación, se engloban varias actividades culturales, congresos, colaboración en aniversarios, ayuda a misiones, proyectos de diversas entidades, campañas anuales, etc. Entre estas ayudas se encuentra, además, el apoyo en la organización de foros, conferencias y seminarios sobre medioambiente y responsabilidad social corporativa, así como sobre temas relacionados con la banca, con la correspondiente preparación de la documentación y material necesarios, presentación y exposición, así como la asistencia a instituciones religiosas en la elaboración y mantenimiento de sus páginas web.

FINANCIACIÓN A PARTIDOS POLÍTICOS, SINDICATOS Y ONGS

La Oficina de Bellas Artes fue creada a principios de 1977, a raíz de la instauración de la democracia en nuestro país y de la celebración de las primeras elecciones democráticas de la segunda mitad del siglo XX.

Desde el primer momento el Grupo Banco Popular decidió atender las necesidades financieras de los partidos políticos a pesar de que, por su novedad, podía dar lugar a interpretaciones sesgadas e implicar la asunción de elevados compromisos y riesgos.

La experiencia e información acumuladas a lo largo de esos años han permitido el desarrollo de esta actividad con plena normalidad y de manera exitosa, lo que ha servido para mantener una ventaja competitiva con respecto a las otras entidades del sector.

Por lo que se refiere al procedimiento interno de actuación, las peticiones de créditos por parte de partidos políticos, sindicatos y ONGs son informadas y dictaminadas por los analistas como si se tratara de peticiones de cualquier empresa de servicios, sin que la ideología política del solicitante sea un factor a tener en cuenta.

Los créditos a partidos políticos se conceden por la previsión de subvenciones que el partido correspondiente cobraría como consecuencia de los futuros resultados electorales. Además, las relaciones con los partidos se han incrementado hasta convertirse en clientes con necesidades comunes a las que puede tener cualquier compañía, salvando las financiaciones electorales. Idéntico trato reciben los otros dos grupos importantes de clientes de esa Oficina (Sindicatos y algunas ONGs).

Al ser el año 2005 un año con menor actividad electoral y que los programas de formación que realizan los Sindicatos han sufrido un retraso en su convocatoria, las cifras son sensiblemente menores a años anteriores. La cuantía media de las operaciones realizadas en 2005 asciende a 125.000 euros, mientras que en 2004 fue de 266.000 euros.

El número de operaciones realizadas y sus cuantías en euros para cada uno de los 3 grupos indicados en los años 2003, 2004 y 2005 son los mostrados en el siguiente cuadro:

22. Financiación a partidos políticos, sindicatos y ONGs

FINANCIACIÓN A PARTIDOS POLÍTICOS, SINDICATOS Y ONGs

Financiaciones Otorgadas	2005		2004		2003	
	Nº Op. conc.	Importe	Nº Op. conc.	Importe	Nº Op. conc.	Importe
Partidos Políticos	24	14.886	57	75.056	46	40.675
Sindicatos	95	19.520	352	30.519	239	22.431
ONGs	12	3.752	17	7.675	13	8.334
Total	131	38.159	426	113.250	298	71.440

en miles de euros

MICROCRÉDITOS

El Grupo cuenta con un completo programa de microcréditos, como continuación del convenio de financiación suscrito con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), mediante el cual se financian los proyectos laborales o empresariales con el objeto de fomentar la auto-ocupación de aquellas personas físicas o microempresas que tengan dificultades de acceso a la financiación por carecer de garantías o avales personales. Las operaciones se realizan a través de alguna de las denominadas Instituciones de Asistencia Social (IAS), que son quienes presentan al nuevo beneficiario y aportan un análisis sobre la viabilidad del proyecto. Actualmente están vigentes varios convenios que, además de suponer una solución idónea para personas o empresas con dificultades de acceso a la financiación, pretenden en muchos casos el desarrollo de áreas económicas con un impacto social o medioambiental, como el convenio destinado a la industria cinematográfica, los Convenios con el Instituto para la

Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) para la energía solar, térmica o fotovoltaica, las energías renovables o la innovación, o el convenio con el Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI) para el fomento de los proyectos de innovación tecnológica.

En otros casos, se pretende fomentar la recuperación de áreas geográficas devastadas por catástrofes naturales, tales como incendios, sequías o heladas.

Los beneficiarios de estos créditos tienen el siguiente perfil:

MICROEMPRESAS: entidades con menos de 10 trabajadores, volumen de negocio o Balance General anual por debajo de los 2 millones de euros.

PYMES: entidades con menos de 250 trabajadores, volumen de negocio anual no superior a 50 millones de euros o Balance General anual por debajo de los 43 millones de euros.

23. Principales convenios ICO suscritos

MICROCREDITOS

CONVENIO	DESTINO DE LOS FONDOS	Nº Operac	IMPORTE TOTAL*
PYMES 2005	Pequeñas y medianas empresas	5.600	278.493
TRANSPORTE 2005	Sector Transporte (mercancías y viajeros)	686	46.449
INTERNACIONALIZACION	Inversiones españolas en el exterior (hasta 250 empleados)	14	6.246
CINE-EXHIBICION	Empresas de exhibición cinematográfica	1	1.000
INFOR MURCIA	Inversiones en la zona de Murcia	4	1.227
C.D.T.I. (*)	Proyectos de innovación tecnológica	71	16.007
I.D.A.E. (**) - SOLAR	Ptos. De energía solar ,térmica, fotovoltaica, etc.	39	956
I.D.A.E. (**)- ENERGIAS RENOVABLES	Energías renovables y eficiencia energética	1	864
I.D.A.E. (**)- INNOVACION	Ptos. De innovación realizados por entes Locales	1	1.832
MAPA- SECTOR PESQUERO	Plan de acción del Sector Pesquero Español	43	18.963
HELADAS	Explotaciones agrarias afectadas por heladas	245	8.242
SEQUIA	Afectados por la sequía Sublínea 0371 0,75% Subvención	3	29
	Afectados por la sequía Sublínea 0372 1,75% Subvención	13	147
	Afectados por la sequía Sublínea 0373 2% Subvención	78	1.193
	Afectados por la sequía Sublínea 0374 Subvención Capital 2a. 25%	23	241
	TOTAL	6822	381.889

* En miles de euros

OTRAS FINANCIACIONES PREFERENTES PARA PYMES: LÍNEA BEI, y LÍNEAS DEL INSTITUTO DE FINANZAS DE CASTILLA-LA MANCHA Y DEL INSTITUT CATALÁ DE FINANCES

En el mismo sentido de los mencionados microcréditos del Instituto de Crédito Oficial, otros organismos públicos han creado líneas de financiación preferente.

El Banco Europeo de Inversiones (BEI) ha creado una línea de financiación destinada a PYMES, cuyo objetivo es la financiación en condiciones especiales de proyectos empresariales de elevado interés en los campos del turismo, industria, protección del medioambiente, ahorro energético, sanidad, creación de infraestructuras, educación, energía o vivienda.

En el mes de julio de 2005 se firmó un acuerdo de financiación entre el Banco Europeo de Inversiones y Grupo Banco Popular, cuyo vencimiento será el 12 de enero de 2007.

El coste total de las operaciones acogidas a este convenio será por un mínimo de 40.000 euros y un máximo de 25 millones de euros.

Las líneas BEI favorecen los proyectos que persigan alguno de los siguientes objetivos:

- o Pequeños y medianos proyectos, en España, en industria, turismo y servicios dirigidos al ahorro energético,
- o la protección del medio ambiente y la creación de infraestructuras en los sectores privado, público y semipúblico; o
- o proyectos en los sectores de educación, energía, sanidad y vivienda.

Los beneficiarios de estos fondos son PYMES, es decir, empresas cuyo volumen de negocio anual no sea superior a 50 millones de euros o cuyo Balance General anual esté por debajo de los 43 millones de euros.

También Banco Popular Portugal (antes denominado BNC) formalizó el 7 enero de 2005 con el Banco Europeo de Inversiones una línea de financiación, denominada "BNC Empréstimo Global I", por un importe total de cincuenta millones de euros (50.000.000 euros), cuya finalidad es la financiación de inversiones de pequeña y mediana dimensión en Portugal y otros países de la Unión Europea. Esta línea de financiación cuenta con la garantía de Banco Popular Español.

El coste total de las operaciones acogidas a este convenio será por un mínimo de 20.000 Euros y un máximo de 12.500.000 Euros.

Por su parte, el Convenio con el Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha, que se inscribe en una programa cofinanciado con los Fondos Estructurales de la Comisión Europea a través de los fondos FEDER, va destinado a financiar proyectos de inversión de las Pymes en Castilla-La Mancha y tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2005.

Finalmente, el Institut Catalá de Finances tiene como objetivo con la línea ICFCREDIT mejorar los instrumentos de financiación con condiciones de mercado ventajosas a los autónomos y las pequeñas y medianas empresas, para financiar proyectos de inversión que se desarrollen en territorio catalán. Este convenio estará vigente hasta el 5 de septiembre de 2006.

24. Otras financiaciones preferentes

CONVENIO	DESTINO DE LOS FONDOS	Nº Operac	IMPORTE TOTAL*
BPE - Banco Europeo de Inversiones- PYMES	Pequeñas y medianas empresas	82	8.248
BPP - Banco Europeo de Inversiones- PYMES	Pequeñas y medianas empresas	2	1.217
Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha- PYMES-FINANZAS	Pequeñas y medianas empresas	13	2.113
Institut Catalá de Finances	Inversión de Microempresas y Pymes en Cataluña	196	13.533
	TOTAL	293	25.112

* En miles de euros

TARJETAS SOLIDARIAS

Dentro de su compromiso con la acción social, y englobadas en el grupo de las denominadas tarjetas Visa Affinity, se comercializan varias tarjetas de cuyo beneficio se destina una parte a la institución u organización que da nombre a la tarjeta. Sus principales características son:

- Cesión, al ente titular de la tarjeta, de hasta el 30% de las cuotas anuales cobradas.
- Cesión, al ente titular de la tarjeta, del orden del 0,50% sobre el total de movimientos realizados por los usuarios de la tarjeta.

A 31 de diciembre de 2005 se encuentran operativas cinco tarjetas diferentes con estas características, y se han suscrito 28.577 que han generado movimientos por valor de más de 31 millones de euros. Además de estas tarjetas, se han concedido otras 1.782 tarjetas Visa de estas características con domiciliación externa.

FONDOS DE INVERSIÓN

FONDO DE TITULIZACIÓN DE ACTIVOS "IM BANCO POPULAR FTPYME 1, FTA"

Al amparo de lo establecido en la Orden Ministerial de 28 de diciembre de 2001 sobre Convenios de Promoción para favorecer la financiación empresarial, modificada posteriormente por la Orden ECO/1064/2003 de 29 de abril, con fecha 22 de diciembre de 2004, Intermoney Titulización, sociedad gestora de Fondos de Titulización, S.A., constituyó el Fondo de Titulización de Activos "IM BANCO POPULAR FTPYME 1, FONDO DE TITULIZACIÓN DE ACTIVOS", al que Banco Popular cedió derechos de crédito de los que era titular frente a empresas españolas no financieras de las que, al menos, el 95% eran pequeñas y medianas empresas que cumplían con los criterios de la definición de la Comisión Europea (Recomendación de 6 de mayo de 2003), por importe de dos mil millones de euros.

De acuerdo con dichas Ordenes Ministeriales y con el convenio marco sobre colaboración entre el Ministerio de

Economía y Banco Popular Español para determinar los créditos susceptibles de cesión a los Fondos de Titulización de activos que se creen para favorecer la financiación empresarial, firmado con fecha 3 de noviembre de 2004, Banco Popular se ha comprometido a reinvertir la liquidez obtenida como consecuencia del proceso de titulización en la financiación a empresas no financieras domiciliadas en España, destinándose al menos el 80% de dicho importe a pequeñas y medianas empresas que cumplieran con los criterios de la definición de la Comisión Europea.

GAT FTGENCAT 2005, FTA

En la misma línea que el fondo de titulización "IM BANCO POPULAR FTPYME 1, FTA", en diciembre de 2005 se ha constituido el fondo de titulización "GAT FTGENCAT 2005, FTA", al que Banco Popular cedió derechos de crédito de los que era titular frente a empresas y empresarios no financieros catalanes, de las cuales al menos el 80% eran el 95% eran pequeñas y medianas empresas que cumplían con los criterios de la definición de la Comisión Europea (Recomendación de 6 de mayo de 2003), por importe de doscientos millones de euros.

De conformidad con la Resolución ECF/2186/2005, de 16 de junio del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña, Banco Popular se ha comprometido a reinvertir la liquidez obtenida como consecuencia del proceso de titulización en el plazo máximo de 24 meses desde su disposición efectiva, con un importe mínimo del 50% en los primeros 12 meses, respetando en la reinversión que un 80% se destine a pequeñas y medianas empresas catalanas.

PBP BIOGEN, FI

PBP Biogen, FI es un fondo principal que invierte en valores de farmaindustria, aproximadamente el 50%, cuidado de la salud, un 25%, y biotecnología el restante 25%. Este Fondo tiene carácter solidario y cede parte de su comisión a CIMA (Centro de Investigación Médica Aplicada) para el desarrollo de sus proyectos de investigación. CIMA colabora con Popular Gestión Privada en la selección de valores, sobre todo en el campo de la biotecnología.

3.2. LA SOSTENIBILIDAD

COMPROMISO DEL GRUPO BANCO POPULAR CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El Comportamiento sostenible

Si bien el concepto de desarrollo sostenible se utiliza con diversos significados, a nuestro juicio, la definición más acertada pertenece al informe Nuestro Futuro Común (también conocido como informe "Brundtland") de 1987: "El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades". La aplicación de tal concepto, en principio, muy simple y general, se debe adaptar a la actividad, los objetivos, el ámbito de actuación e incluso al ámbito geográfico de las distintas entidades, si bien tal adaptación, en todo caso, no puede obviar la introducción de una variable medioambiental en la gestión diaria y en la estrategia a medio y largo plazo de la entidad.

El Grupo Banco Popular mantiene una actitud de máximo respeto hacia el medioambiente, dentro del ámbito en el que trabaja, y de trata de actuar con la máxima coherencia en el compromiso racional con los recursos presentes y futuros. El Grupo mantiene un fuerte compromiso de apoyo de los valores y políticas relacionados con la sostenibilidad del medio, y está desarrollando un esfuerzo de interiorización de las iniciativas en este campo. Como organización financiera eminentemente regional, el Grupo aborda la

sostenibilidad, en un ámbito de aplicación funcional y territorial limitado.

Banco Popular se compromete a tomar en consideración la prevención, protección y conservación del medioambiente mediante un enfoque global que se concreta en las siguientes pautas:

- Cumplimiento de las normas medioambientales vigentes.
- Dirección desde el máximo órgano de gobierno del Grupo, y más concretamente, desde el Consejo de Administración de Banco Popular Español, S.A., y su Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, a la que se ha dotado de competencias específicas en este ámbito.
- Alcance general, ya que abarca todas sus actividades, mediante medidas, tanto en el ámbito interno de la organización como en los productos que se ofrecen, respetuosas o menos agresivas con el medioambiente.
- Mejora de los procedimientos que aseguran una protección mayor del medio y una adecuada gestión de los recursos.

Por tanto, la política del Grupo en materia de sostenibilidad se refleja tanto en las iniciativas de organización y funcionamiento interno como en los proyectos de financiación. Ambas categorías se examinan a continuación.

SOSTENIBILIDAD EN EL ÁMBITO INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

25. Principales indicadores de sostenibilidad

INDICADORES	2005	2004
CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS		
Consumo de papel en tn	1.071	1.289
Consumo de sobres, en unidades	103.642.345	107.376.301
Correspondencia interna, sobres multiuso, en unidades	695.825	926.000
Toallas de lavabo, en unidades	10.270.000	12.925.250
Ahorro de sobres estimado por uso de correo integrado, en tn de papel	510,9	482
INDICADOR DE RECICLAJE		
Papel: Destrucción de archivo y documentación sensible	821	1.000
Reciclaje de toners usados, en unidades	11.733	13.436
Equipos ofimáticos y de reproducción		
Consumo de cartuchos de toner reciclados, en unidades	15.905	16.000
INDICADORES ENERGETICOS		
Emisión de CO2 en Gj.	254,07	-
Electricidad en Gj.	324.000	-
Gasoleo en Gj.	3.462,51	-
Agua (Coste en euros)	387.033	-
Consumo indirecto de energía en Gj.	983.991	-

MATERIAS PRIMAS

CONSUMO

Papel

Las necesidades y obligaciones de información a la clientela llevan consigo la impresión y envío de cantidades ingentes de documentos, con el consiguiente consumo de muchas toneladas de papel, que necesariamente afectan al mantenimiento de la masa forestal del planeta. Para paliar tal efecto y desde hace años, el Grupo comenzó a tomar medidas tendentes a racionalizar el consumo de papel y procurar el reciclaje de material de oficina y consumibles. Además de papel, estas mismas necesidades de información producen un gasto de energía y de tinta, materias primas sobre las que también se pretende una gestión racional y tendente a su reducción.

En cuanto al papel empleado, el Grupo busca el de mejor calidad para el correcto funcionamiento de los medios mecánicos. Una vez probado y homologado el papel, se insta a los proveedores a facilitar los certificados ISO 9000 y 14000-1, que garanticen su calidad y respeto con el medio ambiente en su fabricación, tales como la no utilización de productos clorados. Igualmente, se les solicita información sobre sus procesos de fabricación, innovaciones y políticas de mejora.

No obstante, si bien se utiliza con carácter habitual papel blanco, está en estudio el empleo, a corto plazo, de papel reciclado del llamado "100 por 100". Con este objetivo, se han solicitado las cantidades necesarias para analizar su comportamiento y aplicaciones posibles, garantizando en todo momento el correcto funcionamiento de los medios mecánicos en los términos antes indicados.

Respecto a los rollos de los cajeros, está en fase de análisis el comportamiento de los fabricados con papel ECO, procedentes de pasta de papel sin aditivos blanqueadores, que tienen menos efectos nocivos para el medio ambiente.

En relación con los impresos y contratos estandarizados de los que hacen uso las oficinas, desde hace años el Grupo está eliminando los documentos pre-impresos, sustituyéndolos por sistemas mecanizados de impresión. Como consecuencia de dicha política, la práctica totalidad de impresos y contratos del Grupo se imprimen sobre folios en blanco, lo que permite mantener stock mínimos y ajustados de impresos, con el consiguiente ahorro de papel, tintas de impresión y plásticos de embalaje.

Toners

El Grupo Banco Popular, usa, prioritariamente cartuchos de tóner de impresoras de los llamados "reciclados" o "refabricados", que reutilizan las carcasas y las piezas que por su estado permitan su aprovechamiento. El Banco aplica un protocolo de homologación de cartuchos que exige el conocimiento exacto, en cada caso, de las piezas nuevas o reutilizadas que se usan en su fabricación.

Plásticos

Derivado de su actividad financiera, los únicos plásticos que se utilizan son los necesarios para el transporte de fondos y el encartuchado de las monedas (blister), que se fabrican en plástico PET y PELL respectivamente, que son totalmente reciclables y ecológicos.

REDUCCIÓN DE CONSUMO Y AHORRO DE MATERIAS PRIMAS

Reducción de stock

Como se ha indicado en el apartado relativo al consumo de papel, el Grupo Banco Popular ha adoptado las medidas necesarias para reducir los stock de materias primas, tendiendo a mantener unos mínimos de material depositado. Al mismo tiempo, se han establecido sistemas para controlar el volumen de peticiones de material por parte de la red de oficinas y sucursales, de modo que se evite el exceso de almacenamiento.

El material estocado se ha rebajado en la siguiente medida:

26. Reducción de material en stock

	2005	2004	2005	2005
Saldo Cta. Almacén de Material al 31 de diciembre (euros)	529.793,49	529.543,33	930.256,56	1.251.858,91

Comunicaciones a clientes mediante el correo integrado

El Grupo tiene establecido un Sistema de Correo Integrado que integra la información correspondiente a un cliente generada en un plazo prudencial de tiempo y la remite a su destinatario en un solo sobre.

A la vista del volumen de 70.311.052 envíos generados, el ahorro de sobres estimado ascendería a 90.106.589 sobres, equivalente a 510,9 toneladas de papel.

Comunicaciones internas

La generalización del uso del correo electrónico en las comunicaciones internas y la utilización de sobres multiuso para el correo interno, que permiten para su reutilización el envío de documentación entre oficinas hasta 27 veces por sobre, ha supuesto asimismo una radical disminución en el consumo de papel.

El volumen de consumo de este tipo de sobres durante este año ha sido:

Mod. 6470:	
Año 2004:	585.350 con 12 usos por sobre = 7.024.200 usos
Año 2005:	404.350 con 12 usos por sobre = 4.852.200 usos
Mod. 6471:	
Año 2004:	340.650 con 27 usos por sobre = 9.197.550 usos
Año 2005:	291.475 con 27 usos por sobre = 7.869.825 usos

RECICLAJE

Papel

Las sucursales tienen instrucciones concretas de enviar el papel usado al Centro Logístico para su debida destrucción.

Todas las sucursales reciben o imprimen la documentación necesaria para su gestión que puede contener información confidencial de clientes y que, por tanto, una vez que ya no se necesita, debe remitirse al Archivo General en bolsas especiales para su destrucción. Procedente de documentos sensibles de sucursales y Archivo General se han destruido 1.237,24 toneladas durante el ejercicio 2005.

La totalidad del papel destruido se recicla por empresas especializadas.

Con el ánimo de transmitir la cultura ecológica y respeto al medio ambiente entre los empleados del Grupo, el Servicio de de Reprografía realiza con folios ya usados, bloc de hojas para notas.

Toners

El Grupo mantiene contratos con diversos proveedores, homologados por las autoridades competentes, como empresas de tratamientos de residuos, para la retirada de los cartuchos de toner usados.

Se ha establecido un servicio centralizado de retirada con la finalidad de controlar con mayor fiabilidad el proceso, de tal manera que éstos sean remitidos por las sucursales y oficinas al Centro Logístico, de donde son retirados por los proveedores contratados.

ENERGÍA

Reducción de consumos internos

Las medidas adoptadas para reducir los consumos internos de energía se concretan en varias líneas de actuación:

- 1) Sustitución de máquinas de aire acondicionado antiguas por máquinas de bajo consumo con bombas de calor incorporadas.
- 2) Ajuste de superficies en sucursales para adaptarlas a la realidad necesaria consiguiendo menores superficies a climatizar.
- 3) Campañas de información sobre líneas de actuación en encendido de rótulos y publicidad exterior.

Además, el Grupo está analizando la implantación de sistemas de control a distancia para gestionar las instalaciones desde un centro de control que permita optimizar todos los consumos y, en particular, el de electricidad.

De conformidad con la metodología del GRI, se incluyen los datos de eficiencia energética del Grupo:

- Consumo directo de energía (consumo de energía directamente consumido por el Grupo Banco Popular):
 - Consumo de electricidad: 324.000 GJ
 - Consumo de gasóleo: 3.462,51 GJ
 - Total Consumo Directo total de energía: 327.462,51 GJ (suma de gasóleo y electricidad)
- Consumo indirecto de energía (consumo de fuentes primarias necesarias para la fabricación de la energía consumida por el Grupo Banco Popular): 983.991 GJ
- Emisiones directas de gases efecto invernadero (por consumo de Gasóleo): 254,07 Toneladas de CO₂.

OTRAS INICIATIVAS: RENOVACIÓN Y TRANSPORTE DE ELEMENTOS PELIGROSOS

El desarrollo de la actividad bancaria no implica la renovación y transporte de elementos peligrosos, de modo que este apartado se limitará a hacer referencia a las medidas adoptadas para eliminar determinados equipos o sustancias perjudiciales para el medio ambiente.

En concreto, en algunas oficinas o sucursales del Grupo están instalados transformadores de alta tensión que utilizan PCB como refrigerante y que, en virtud de la normativa vigente, se está procediendo a su sustitución de forma escalonada, contratando empresas especializadas para su retirada y posterior destrucción.

Asimismo han sido retiradas todas las instalaciones existentes de extinción de incendios con gas Halón por empresas homologadas para este tipo de actuaciones, con sus correspondientes certificados de destrucción.

El Grupo ha prestado especial atención a la sustitución de torres de refrigeración con el objetivo de eliminar el riesgo de infección por la bacteria Legionella.

Por último, el Grupo tiene suscritos los oportunos acuerdos de retirada de residuos biológicos sanitarios de los Servicios Médicos del Grupo, situados en Madrid, Barcelona y Valencia.

SOSTENIBILIDAD EN RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Entre los proyectos de financiación con un especial beneficio social destacan aquéllos que contienen un impacto positivo para el medioambiente, que desde el Grupo se procuran incentivar. Tales iniciativas tienen especial relevancia en los sectores eólico, de la biomasa, tratamiento de residuos, y como novedad en 2005, en la generación de biodiésel.

FINANCIACIÓN DE PROYECTOS CON UN IMPACTO MEDIOAMBIENTAL BENEFICIOSO**Proyectos de energía eólica financiados por el Grupo**

El Grupo Banco Popular financia diversos proyectos de aprovechamiento de la energía eólica como fuente renovable para la producción de electricidad.

27. Financiación de proyectos con impacto medioambiental beneficioso. Sector eólico.

SECTOR EOLICO Localización	Definición	Año de Inicio	Coste del proyecto	Financiación BPE
La Rioja	Parque eólico	2001	46.077	4.207
Zamora	2 parques eólicos	2001	28.295	4.207
Galicia	Parque eólico	2001	19.711	3.305
Asturias	3 Parques eólicos	2002	68.338	6.000
La Rioja	Parque eólico	2002	44.780	4.207
Zamora	Parque eólico	2003	12.928	4.669
Galicia	Parque eólico	2003	41.604	10.000
Galicia	4 Parques eólicos y 2 minicentrales	2003	175.625	9.000
Ciudad Real	2 Parques eólicos	2004	83.531	13.400
Soria	5 Parques eólicos	2004	168.231	10.000
Lugo	12 Parques eólicos	2004	246.567	19.431
Albacete	3 Parques eólicos	2004	132.051	9.000
Albacete	Parque eólico	2004	69.762	9.500
Segovia	Parque eólico	2004	39.766	10.683
Bretaña-Francia	Parque Eólico	2005	13.906	5.562
15 proyectos	39 parques eólicos		1.191.172	123.171

* En miles de euros

La energía eólica desempeñará un papel esencial en el futuro energético español, ya que es la única energía totalmente limpia, cuya generación no tiene consecuencias negativas para el medio ambiente, y que se produce a partir de una fuente autóctona, el viento, ampliamente disponible en nuestro país. Por tanto, el sector eólico es el que más eficazmente puede mitigar los efectos adversos del cambio climático, contribuyendo a la vez al desarrollo industrial y económico que garantizará la convergencia de nuestro país con Europa.

A diferencia de otras tecnologías de generación eléctrica, la energía eólica reducirá la elevada dependencia

energética de España respecto del exterior al no requerir la importación de combustibles y puede suponer importantes ahorros correspondientes a la menor adquisición de derechos de emisión de CO₂ para cumplir los compromisos que resulten de la Directiva europea de comercio de emisiones derivada del Protocolo de Kioto.

En 2005, el Grupo ha participado en la financiación de 39 parques eólicos, que alcanzan un coste superior a 1.191 millones de euros y, por el que el Grupo ha aportado financiación por importe superior a 123 millones de euros.

Proyectos del sector residuos financiados por el Grupo

28. Financiación de proyectos con impacto medioambiental beneficioso. Sector residuos.

SECTOR RESIDUOS				
Localización	Definición	Año de Inicio	Coste del proyecto	Financiación BPE
Bilbao	Planta de valorización energética de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)	2001	195.454	800

En miles de euros

El propósito de este proyecto es promocionar la construcción de una planta de valorización energética de Residuos Sólidos Urbanos que tratará una fracción de los residuos que se generen en Vizcaya que no hayan podido ser reciclados. Su finalidad es la de convertir los RSU en energía eléctrica y resolver dos importantes necesidades de dicha provincia:

1.- Contribuir a resolver el problema de la gestión de las

basuras domésticas y, en general, el de los Residuos Sólidos Urbanos, siguiendo las resoluciones y directivas de la Unión Europea. Los vertederos de Residuos Sólidos Urbanos están saturados, con lo que la construcción de la planta de Zabalgardi resuelve un importante problema social prioritario.

2.- Generar electricidad con un recurso renovable como son los Residuos Sólidos Urbanos.

Proyectos del sector biomasa financiados por el Grupo

29. Financiación de proyectos con impacto medioambiental beneficioso. Sector biomasa.

SECTOR BIOMASA				
Localización	Definición	Año de Inicio	Coste del proyecto	Financiación BPE
Murcia	Planta tratamiento de purines (1)	2001	12.821	3.606
Galicia	Planta de producción de bioetanol (2)	2001	84.394	6.011
Málaga	Planta de tratamiento de orujillo (3)	2002	24.357	4.000
Sevilla	Planta de tratamiento de orujillo (3)	2003	7.406	2.962
Salamanca	Planta de producción de bioetanol (2)	2004	177.109	6.000
Córdoba	Planta de tratamiento de orujillo (3)	2004	37.772	3.000
6 Proyectos	6 Plantas		343.859	25.579

* En miles de euros

(1) PLANTA DE TRATAMIENTO DE PURINES (Excrementos del ganado porcino)

El proyecto está constituido básicamente por un proceso de evaporación y secado del purín, utilizando como fuente calorífica los gases de escape de una central de cogeneración que cuenta con 15 MW de potencia nominal instalada.

La transformación a una ganadería industrial, el aumento de explotaciones ganaderas y la implantación de sistemas intensivos de producción han generado la aparición del grave problema medioambiental derivado de la eliminación de los residuos ganaderos, siendo de relevante importancia el caso específico de los estiércoles líquidos del porcino: purines.

Tradicionalmente, la forma de eliminación de estiércoles ha sido su aplicación agrícola como fertilizante natural, por su aportación de nutrientes (nitrógeno, fósforo y potasio) a las tierras y cultivos. Las dificultades que se les presentan a las explotaciones porcinas para llevar a cabo una gestión adecuada de los estiércoles como consecuencia de falta de terrenos suficientes, ha propiciado los vertidos directos a los cauces de las aguas y una aplicación excesiva a las tierras, provocando la contaminación y los desequilibrios ecológicos, entre los que destacan principalmente la contaminación de suelos, la contaminación de aguas y la contaminación atmosférica.

(2) PLANTA DE PRODUCCIÓN DE BIOETANOL (Aditivo para las gasolinas sin plomo)

La planta se diseña y construye para la obtención de alcohol deshidratado (etanol) para uso industrial, concretamente para servir de aditivo a gasolinas sin plomo, mediante la utilización, como materia prima, de un cereal (trigo).

El proceso de obtención de etanol a partir de cereales, ha sido desarrollado en varios países con el objeto de utilizar estos productos en el campo de los biocarburantes, bien como combustible sólo, en mezclas variables con gasolina (las gasolinas sin plomo admiten entre un 5%-15% de etanol deshidratado para incrementar el índice de octano) o utilizado como materia prima para la elaboración de aditivos oxigenados para gasolinas.

Uno de estos productos es el ETBE (etil-terbutil-éter) que se obtiene mediante etanol e isobutano y es utilizado como aditivo para gasolinas con el mismo efecto que el etanol, siendo preferido por las empresas productoras de carburantes y por los fabricantes de coches. El Programa Altener de la UE fija un objetivo para el año 2005 que

supone que el 5% del consumo de combustibles de autoconsumo provengan de biocombustibles.

Se pretende por tanto sustituir el plomo tetraetilo por un componente oxigenado que produzca el mismo efecto que éste, pero con las ventajas de reducción de la contaminación que produce el ETBE, fundamentalmente por la reducción de la emisión de monóxido de carbono e hidrocarburos quemados.

El ETBE se plantea por tanto como una alternativa clara de futuro para sustituir paulatinamente al MTBE como aditivo para incrementar el índice de octano de las gasolinas, teniendo en cuenta además que este producto (MTBE) contribuye a incrementar el efecto invernadero y provoca la contaminación de las aguas subterráneas por su alta capacidad de dilución.

(3) PLANTA DE TRATAMIENTO DE ORUJILLO

Las industrias extractoras de aceite de orujo producen como excedente los restos secos de pulpa, piel y hueso de la aceituna originaria. Estos restos componen una materia orgánica de alto poder calorífico que se denomina orujillo y es susceptible de utilizarse como combustible.

El proyecto es una planta de cogeneración que, utilizando orujillo y gas natural como combustible, produce energía eléctrica y energía térmica que se utiliza en el proceso de secado del alperujo (subproducto del proceso de elaboración del aceite de oliva).

PROYECTOS DEL SECTOR BIODIÉSEL FINANCIADOS POR EL GRUPO

En el presente ejercicio se ha autorizado la concesión de una operación de financiación, por importe de 41 millones de euros, destinada a la construcción de una planta para la transformación de semillas de colza y girasol en biodiesel que estará ubicada en Olmedo (Valladolid).

El biodiesel es un combustible alternativo que funciona en cualquier motor diesel convencional, sin ser necesaria ninguna modificación. Puede consumirse en cualquier motor que consuma diesel de petróleo. El biodiesel puede usarse en un motor de diesel petrolífero bien como biodiesel puro o mezclarse en cualquier proporción con el diesel de petróleo. Se obtiene de diferentes tipos de grasas animales o vegetales, como soja, colza, palmera... Mediante un proceso denominado transesterificación, los aceites derivados orgánicamente se combinan con alcohol y son químicamente alterados para formar el combustible.

4. SISTEMAS DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL INTERNO

ÁREAS DE CONTROL

A continuación se incluye un resumen de las oficinas que se encargan de garantizar que, dentro del Grupo, se cumplen las normas y los principios generales, tanto internos como externos, en relación con los asuntos cuya gestión es especialmente sensible:

1.- Oficina de Cumplimiento Normativo

La Oficina de Cumplimiento Normativo vela por la adecuación permanente de la entidad al ordenamiento legal vigente, y para ello se ocupa de identificar, evaluar y prevenir los posibles riesgos de incumplimiento relevantes, desde el punto de vista económico o reputacional, que pudieran producirse en relación con las leyes y regulaciones, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas, especialmente en lo relativo a las actividades de negocio, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, comportamiento en los mercados de valores, y privacidad y protección de Datos.

Además, analiza y promueve el desarrollo de los sistemas establecidos para la formación de la plantilla en relación con estas áreas.

De la Oficina de Cumplimiento Normativo depende la Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales, que tiene encomendada la prevención e investigación de las operaciones o transacciones sospechosas de blanqueo o financiación del terrorismo, analiza y comunica aquéllas que, por sus características, tengan indicios de estar relacionadas con dichas actividades.

2.- Control Operativo

La Oficina de Control Operativo se encarga, entre otros, del cumplimiento de la normativa sobre el control y la contabilización de las operaciones; seguimiento y control de cuentas, procesos e incidencias de oficinas operativas y administrativas; y del análisis y tramitación de incidencias con otras entidades.

3.- Órgano de Vigilancia del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores

El Órgano de Vigilancia vela por la observancia de lo previsto en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, y adopta o propone las medidas que considere adecuadas en materia de barreras de información y control de flujos de información y, en general, para el debido cumplimiento en la organización del Grupo de dicho Reglamento y los principios que lo

inspiran promoviendo el establecimiento y adopción de procedimientos y reglas complementarias al efecto.

4.- Auditoría Interna.

En los últimos ejercicios se ha prestado una especial atención al área de auditoría y control, cuya coordinación y dirección corresponde a la Oficina de Auditoría, Control, Seguridad e Inmuebles y Prevención de Riesgos. Esta Oficina diseña las estrategias y encarga la realización de trabajos que facilitan la consecución de objetivos tales como el seguimiento de empleos y recursos, el control y la calidad de los riesgos y la operativa, la contención del gasto y el cobro de comisiones. Asimismo, analiza las posibles situaciones anómalas detectadas en sucursales y oficinas.

De esa Oficina dependen cuatro departamentos:

- Auditoría Informática.- Verifica el control interno de aplicaciones y sistemas informáticos. Desde la perspectiva técnica, en lo referente a seguridad, resiliencia y eficiencia de los sistemas de información, de un lado; de otro, analiza la integridad, fiabilidad y certeza de los datos; y, en tercer lugar, comprueba el nivel de continuidad de las operaciones ante desastres o accidentes.

Desde otra perspectiva, colabora en la definición del riesgo operativo derivado de los tratamientos informáticos, diagnostica el grado de cobertura técnica de las necesidades operativas de la organización, y comprueba el grado de cumplimiento de las normas aplicables.

- Auditoría de Servicios Centrales.- Tiene por función la revisión de la contabilidad, los procesos operativos y el cumplimiento de la normativa de las Direcciones Territoriales, Bancos Filiales y Oficinas Administrativas.

- Auditoría de Sociedades.- Se ocupa de realizar las auditorías a las sociedades del Grupo, comprobando la correcta aplicación de las normas contables y la idoneidad de los procesos operativos utilizados. Asimismo evalúa el grado de cumplimiento de la normativa interna y legal aplicables en cada caso.

- Auditoría de Sucursales.- Realiza directamente auditorías a las Sucursales, verifica la contabilidad y los procesos operativos utilizados y, evalúa el cumplimiento de las normas aplicables. Analiza la calidad y desarrollo de los riesgos y su instrumentación. Asimismo, informa sobre irregularidades existentes en cualquier otra área de actuación para que se tomen las medidas pertinentes. Realiza un seguimiento diario de toda la actividad, emite informes periódicos o esporádicos relacionados con diferentes áreas del negocio en los resalta los aspectos más débiles a mejorar.

ASPECTOS RELEVANTES

1. Prevención del Blanqueo de Capitales

El Grupo Banco Popular colabora activamente en el cumplimiento de las medidas preventivas del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, en el ánimo de dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por la legislación al respecto. Toda la plantilla debe colaborar en la detección de cualquier conducta sospechosa, comunicando al personal directivo toda circunstancia que consideren puede ser de interés. Para ello, el Grupo cuenta con los medios y actuaciones que se señalan a continuación:

- La Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales, colaboran con las autoridades competentes en esta materia; y analiza y, en su caso, comunica aquellas operaciones que, por sus características, pudieran presentar indicios de su relación con dichas actividades.

- El Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, se detalla las obligaciones, actuaciones y procedimientos dirigidos a prevenir e impedir la utilización del sistema financiero, y más concretamente, de las entidades que conforman el Grupo Banco Popular, para el blanqueo de capitales procedentes de cualquier tipo de participación delictiva. La publicación de este Manual se comunicó a todos los empleados del Grupo y está a disposición de los mismos en la Intranet.

Además del Manual, se remitió a todos los empleados, de forma personalizada, una ficha recordatorio donde se resumen las medidas y pautas de actuación relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

- Comunicación mensual de las operaciones que determina la legislación vigente en función de su importe, origen, destino u otras características.

- Adicionalmente, como fruto de las actuaciones de control seguidas dentro del Grupo, se han adoptado decisiones de cancelación de relaciones con clientes presuntamente relacionados con eventuales actividades delictivas, siguiendo los habituales criterios de prudencia y profesionalidad de la actividad bancaria.

- Formación.- El curso Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo tiene como objetivo principal dar a conocer a los empleados los aspectos que es necesario tener en cuenta sobre la política de admisión de clientes del Grupo y las obligaciones de colaboración y confidencialidad en esta materia. También está disponible para todos los empleados del Grupo una Cápsula Formativa sobre

Prevención del Blanqueo de Capitales.

De acuerdo con las normas vigentes, en el ejercicio 2005 se ha llevado a cabo un examen anual, por parte de un experto externo, de los procedimientos y órganos de control interno y de comunicación establecidos por el Grupo para conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales.

2. Medidas y seguimiento del Reglamento Interno de Conducta de las Entidades del Grupo Banco Popular en el ámbito de los Mercados de Valores

La Oficina de Cumplimiento Normativo, colabora con el Órgano de Vigilancia en el ámbito de los mercados de valores, en el control del cumplimiento por parte de los empleados y directivos del Reglamento Interno de Conducta y en el establecimiento de medidas de separación entre las áreas afectadas por el mismo de acuerdo con lo dispuesto en el mencionado Reglamento.

3. Protección de Datos de Carácter Personal y Seguridad de la Información

Con el fin de velar por el correcto tratamiento de los datos, a lo largo del ejercicio 2005 se han realizado diversas revisiones internas para mejorar los sistemas de protección de datos de carácter personal. Como se señaló en el epígrafe relativo a los clientes, el Grupo cuenta con las normas internas propias que describen las medidas adoptadas para garantizar la protección de los datos de carácter personal.

En este ámbito, la Oficina de Cumplimiento Normativo ha colaborado con la Oficina de Seguridad Informática en la elaboración de la Política de Seguridad de Información del Grupo, que fue aprobada por la Dirección General, estableciéndose como política de seguridad que el acceso, la utilización, la custodia y la salvaguarda de los activos informáticos se realizará garantizando siempre la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información del Grupo, respetando el marco legal vigente y cumpliendo fielmente las directrices, procedimientos y normativa de acceso que se establezcan.

Durante el ejercicio 2005 se ha continuado con el estudio, desarrollado con ayuda de consultores externos, de los mecanismos de control y sistemas y procedimientos de tratamiento de datos de carácter personal con objeto de desarrollar nuevos mecanismos que refuercen los que se encuentran operativos en estos momentos en el Grupo.

Por otro lado, el Servicio de Atención al Cliente, de cuyas actividades se ha dado cuenta, garantiza la atención de las quejas y reclamaciones que, por asuntos relacionados con un posible tratamiento incorrecto de los datos, los clientes del Grupo puedan tener.

4. Transparencia y protección a la clientela

La entidad debe garantizar el respeto del régimen de transparencia y protección de la clientela mediante la estricta observancia del conjunto de las medidas de obligado cumplimiento, sobre publicidad, información, protección de los datos personales y atención al cliente.

Además, durante el ejercicio 2005 la Oficina de Cumplimiento Normativo se ha ocupado de identificar y evaluar los riesgos de incumplimiento asociados con las actividades de negocio del Banco, en particular en relación con el desarrollo de nuevos productos y prácticas de negocio, con el fin de garantizar el cumplimiento de esas reglas y principios.

TOTAL DE AUDITORIAS INTERNAS

30. Auditorías Internas

	2005	2004	2003
Total de auditorías a Servicios Centrales	19	23	4
Total de auditorías a sociedades del grupo	38	40	7
Total de auditorías a sucursales sobre el terreno	853	921	826
Total de auditorías a sucursales a distancia	133	214	227
Total	1.043	1.198	1.064

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL RIESGO

El Informe Anual de Gobierno Corporativo recoge con detalle las medidas y procedimientos de seguimiento y control del riesgo.

5. VERIFICACION DE CONFORMIDAD CON LOS INDICADORES GRI

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO
IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS

	<u>Clientes</u>	
EC1.	Ventas netas.	Informe Anual
EC2.	Desglose geográfico de los mercados.	74, 78, Informe Anual
	<u>Proveedores</u>	
EC3.	Coste de todas las mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	106, Informe Anual
EC4.	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	106, Informe Anual
EC11.	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	106
	<u>Empleados</u>	
EC5.	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones desglosados por países)	78-79, 96, 101, Informe Anual
	<u>Proveedores de capital</u>	
EC6.	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por intereses sobre deudas y distribución del beneficio.	78-79, Informe Anual
EC7.	Aumento/ disminución de las ganancias retenidas a final del período.	78-79, Informe Anual
	<u>Sector Público</u>	
EC8.	Total de impuestos pagados.	78-79, Informe Anual
EC9.	Subsidios recibidos desglosados por países o regiones.	Informe Anual
EC10.	Donaciones a la comunidad, sociedad civil y otros grupos, en metálico o en especie, desglosado por tipo de grupos.	78-79,105-107, Informe anual
EC12.	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa ajena a la actividad.	88, 110-112, 117-119

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC13.	Impactos económicos indirectos de la organización.	77-79
-------	---	-------

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

	<u>Materias primas</u>	
EN1.	Consumo total de materias primas, aparte del agua, por tipos.	114-116
EN2.	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no).	114-116
	<u>Energía</u>	
EN3.	Consumo directo de energía, desglosado por fuente primaria.	114-116
EN4.	Consumo indirecto de energía.	114-116
EN17.	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético.	110-111, 116-119
EN18.	Huella del consumo de energía.	N/A
EN19.	Otros usos indirectos de la energía y sus implicaciones.	N.D.
	<u>Agua.- EN5, EN20, EN 21, EN 22</u>	114, N/A
	<u>Biodiversidad.- EN6, EN7, EN23, EN24, EN25, EN26, EN 27, EN28</u>	N/A, 110-111, 116-119
	<u>Emisiones, vertidos y residuos.- EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN30, EN 31, EN32</u>	114-116, N/A, N.D.
	<u>Proveedores</u>	
EN33.	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos ambientales.	106, 110-111, 117-119
	<u>Productos y servicios.- EN14, EN 15</u>	110-111, 114-119, N/A

	<u>Cumplimiento</u>	
EN16.	Episodios y multas asociadas al incumplimiento de los convenios/ tratados de aplicación internacional, así como de las normativas asociadas a los temas medioambientales.	87-89, 115
	<u>Transporte</u>	
EN34.	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.	N/A
	<u>General</u>	
EN35.	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.	110-111, 114-118

**INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE**

	<u>Empleo</u>	
LA1.	Desglose del colectivo de trabajadores	78, 80, 92-93
LA2.	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones/países	78, 80, 92-93
LA12.	Prestaciones sociales a empleados no exigidas por la ley	93-96, 100
	<u>Relaciones empresa/trabajadores</u>	
LA3.	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	97-98
LA4.	Políticas y procedimiento de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones	96-97, 99
LA13.	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.	81, 96-99
	<u>Salud y seguridad</u>	
LA5.	Métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT.	88, 102-104
LA6.	Descripción de asl comisiones conjuntas sobre la salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	98-99, 102-104
LA7.	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	102-104
LA8.	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.	102-104
LA14.	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo	88,98-99, 102-104
LA15.	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	88, 97-99
	<u>Formación y educación</u>	
LA9.	Promedio de horas de formación por año	99-101
LA16.	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación	78, 80, 92-93
LA17.	Políticas específicas enfocada a la gestión de los conocimientos prácticos o a la formación continuada	99-10
	<u>Diversidad y oportunidad</u>	
LA10.	Descripción de las políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones	74, 78, 91-94, 118-20
LA11.	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la Junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se considera culturalmente apropiados	74, Informe Anual, I.Gob.Corp.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

	<u>Estrategia y gestión</u>	
HR1.	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	74, 77, 84-88, 118-120
HR2.	Muestras de que se tiene en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas	77, 84, 106
HR8.	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, nº de empleados formados y duración media del período de formación	N.D.
HR3.	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimientos y sus resultados	77, 84, 106
	<u>No discriminación</u>	
HR4.	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	74, 77, 84-88, 106-107, 118-120
	<u>Libertad de asociación y negociación colectiva</u>	
HR5.	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	77, 97-99
	<u>Trabajo infantil</u>	
HR6.	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil	77
	<u>Trabajo forzoso y obligatorio</u>	
HR7.	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio	77
	<u>Medidas disciplinarias</u>	
HR9.	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) con los derechos humanos.	84-87, 98-98
HR10.	Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja	84-87, 96-98
	<u>Medidas de seguridad</u>	
HR11.	Formación del personal de seguridad en derechos humanos.	N.D.
	<u>Derechos de los indígenas</u> - HR12, HR13, HR14	77, 84-87, 88-90,107-112, 114-117

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: LA SOCIEDAD

	<u>Comunidad</u>	
SO1.	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades	88-90, 107-112, 116-119
SO4.	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	82
	<u>Corrupción</u>	
SO2.	Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados	84, 118-120, I.Gob.Corp.
	<u>Contribuciones políticas</u>	
SO3.	Descripción de políticas y sistemas de gestión, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política	107-108
SO5.	Cantidad de dinero donado a Instituciones y partidos políticos cuya función principal es la financiación a los partidos o a sus candidatos	107-108

Competencia y precios

SO6.	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio	85-87
SO7.	Descripción de políticas y sistemas de gestión, así como mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	N.D.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

Salud y seguridad del cliente

PR1.	Descripción de políticas sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios	84, 88, 118
PR4.	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	84-88, 118-120
PR5.	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios	84-88
PR6.	Etiquetado de productos y cumplimiento de Códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y o ambiental recibidas por la organización	82, 84

Productos y servicios

PR2.	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	84-85
PR7.	Número y tipo de incumplimiento de las normas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones	84-87
PR8.	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento relativo a la satisfacción del cliente	84-85

Publicidad

PR9.	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad	84-85
PR10.	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad	84-87

Respeto a la intimidad

PR3.	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	84, 118-120
PR11.	Número de demandas probadas con respecto a violaciones de la intimidad del cliente.	84-87, 118-120

INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO ESPECIFICO PARA EL SECTOR

DE SERVICIOS FINANCIEROS

CSR GESTIÓN DE LA RSC

CSR 1	Política general de Responsabilidad Social Corporativa	74,76, 78-79, 81-84, 88-91, 106-113, 118-120
CSR 2	Organización de la Responsabilidad Social Corporativa	76, 113
CSR 3	Auditorías de Responsabilidad Social Corporativa	77
CSR 4	Gestión de asuntos sensibles	77, 81-82, 88-91, 107-113, 116-120, I.Gob.Corp.
CSR 5	Incumplimiento de Normativas	84-87
CSR 6	Diálogo con stakeholders	76, 77-78, 82-91, 96-97, 106-110

INT DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO

INT 1	Política de RSC en el seno de la organización	74, 76, 78, 83, 91-97, 101, 113
INT 2	Rotación de empleados y creación de empleo.	78-80, 93
INT 3	Satisfacción de empleados.	92, 95-96
INT 4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	I.Gob.Corp.
INT 5	Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.	74-75, 93
INT 6	Ratio salarial hombres/mujeres.	N.D.
INT 7	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.).	75, 78, 80, 91-93

SOC DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD

SOC 1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo	88, 107-112
SOC 2	Valor Económico Añadido (EVA).	77-79

SUP PROVEEDORES

SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores (productos, exclusión social).	106, 110-111, 114
SUP 2	Satisfacción de proveedores	N.D.

RB BANCA MINORISTA

RB 1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista	74-76, 82-84, 88-90, 108-111
RB 2	Perfil de la política de financiación	76, 82-83, 88-90, 108-111
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc).	88-90, 108-111

IB BANCA DE INVERSIÓN

IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	74, 82-83, 112, 118
IB 2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.	82-83, 112
IB 3	Transacciones con alto contenido sociomedioambiental.	112, 116-118

AM GESTIÓN DE ACTIVOS

AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	76, 82-84, 88-90, 109-110, 116-118
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	88-90, 109-110, 117-119
AM 3	Fomento de la inversión socialmente responsable	88-90, 112, 116-118

INS SEGUROS

INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros	74, 76, 82-84, 90-91
INS 2	Perfil de los clientes.	82-35, 90-91
INS 3	Reclamaciones de clientes.	84, 86
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad	90-91

n.a.- No aplicable

n.d.- No disponible

Informe de auditores independientes
