

PARTE II
/INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2007

LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE

REVISION 2007 - LOGROS Y RETOS

- . PRINCIPALES VARIABLES FINANCIERAS
- . PRINCIPALES LOGROS Y RETOS

ALCANCE DEL INFORME

EL GRUPO BANCO POPULAR

- . **ESTRUCTURA DEL GRUPO BANCO POPULAR**
 - Bancos Filiales y Sociedades Operativas
 - Estrategia y Política de Gestión: Misión, Visión, Valores
 - La red de sucursales como centro del servicio al cliente
 - Sistemas de cumplimiento y control interno
 - El Control del riesgo por los órganos de gobierno del Grupo
 - Supervisión
 - Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo
- . **ACCIONISTAS**
- . **CLIENTES**
 - Servicios Financieros Personalizados
 - Banca Comercial, Banca de Particulares, Banca de Empresas y Banca Privada
 - Tipología de clientes
 - La protección del cliente
 - Comunicación
 - Protección de Datos
 - Satisfacción y Servicios de Atención al cliente
 - Financiación responsable
 - Productos con especial beneficio social
- . **EMPLEADOS**
 - La Gestión de las personas
 - . Selección, contratación
 - Promoción
 - Remuneración y beneficios para empleados
 - . Conciliación de la vida personal y familiar
 - . Formación
 - La participación de las personas
 - . Comunicación interna
 - . Participación de los trabajadores
 - Seguridad y salud de las personas
 - . Servicio de prevención de riesgos laborales
- . **PROVEEDORES**
 - Principales partidas del Grupo Banco Popular
 - Política de admisión y trato con proveedores

ENTORNO ECONOMICO Y SOCIAL DEL GRUPO

. IMPACTO EN LA ECONOMIA

- Cuadro de valor económico
- Evolución del empleo

. INVERSION SOCIAL

- Acción social a través de las Fundaciones del Grupo
- Colaboración con otras Instituciones
- Microcréditos y otras financiaciones preferentes
- Fondos de inversión y Fondos de titulización

. INVERSION MEDIOAMBIENTAL

- Análisis del riesgo medioambiental financiero
- Proyectos de Financiación con alto Contenido Medioambiental
- Iniciativas de Organización y Funcionamiento Interno

PRINCIPALES PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON LOS INDICADORES GRI

CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más el Grupo Banco Popular publica -como parte de su Memoria anual- el informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el que pone a disposición de accionistas, clientes, proveedores, empleados y del público en general, con la máxima claridad y detalle posibles, su desempeño económico, social y medioambiental durante el ejercicio 2007.

El informe no es sólo la forma más adecuada de dar respuesta al derecho de información de los diferentes grupos de interés sino también una utilísima herramienta de gestión. Se dirige por tanto, a los grupos de interés pero también a nuestra propia organización, en una labor de examen y de nueva concienciación. El reto de informar impone un esfuerzo de análisis interno que nos permite detectar áreas susceptibles de mejora en nuestro compromiso con el progreso de la sociedad.

Este informe se enmarca en un proceso dinámico de mejora de la información, que desde siempre ha sido nuestra seña de identidad y en el que, desde la publicación de nuestro primer informe de RSC en 2003, hemos hecho especial hincapié. Por ello y aunque el año pasado obtuvo la más alta calificación (A+) del Global Reporting Initiative (GRI), se han revisado en profundidad la estructura y contenido del informe que, no obstante, se sigue elaborando de acuerdo con la Guía G3 del GRI, complementada con los suplementos sectoriales específicos para el sector financiero. Se han concretado indicadores que ya se incluían en los informes anteriores, se ha incorporado nueva información y se ha simplificado su presentación mediante la inclusión de nuevos cuadros y gráficos.

Nuestra política de responsabilidad social parte del profundo respeto a los valores en que se asienta la cultura corporativa del Grupo Banco Popular -comprometida con el crecimiento económico sostenido y rentable- y de los criterios de gestión que han hecho de él un ejemplo de rentabilidad, eficiencia y prestigio internacional. La obtención de beneficios de forma continuada, la estabilidad y el crecimiento del negocio y la creación de puestos de trabajo son parámetros ineludibles a la hora de valorar la aportación de cualquier empresa a la sociedad. Por eso, la responsabilidad social no es ni puede ser un apéndice ajeno a la actividad del Grupo, sino que está integrada en todas sus actuaciones y plenamente incardinada en su estrategia corporativa.

La fidelidad a nuestro modelo de gestión no significa inmovilismo, todo lo contrario, nos exige evolucionar para anticiparnos a un mercado en permanente cambio y aprovechar las oportunidades estratégicas que se presenten, como la adquisición de TotalBank, excelente plataforma de crecimiento para el Grupo en Estados Unidos.

Como en años anteriores, el informe detalla la aportación del Grupo a la riqueza nacional y al empleo. Este año, el Grupo Banco Popular ha continuado creciendo en línea con los ejercicios anteriores, obteniendo unos resultados de 1.260 millones de euros, con un aumento del 22,8% sobre el año anterior, incrementando el número de empleados y abriendo nuevas líneas de negocio.

El servicio al cliente es un rasgo fundamental de nuestra personalidad. La mejora del servicio que le prestamos es un desafío cotidiano para empleados y directivos del Grupo Banco Popular, como pone de manifiesto la disminución del número de quejas y reclamaciones de clientes en un 6% y un 15%, respectivamente. Uno de los hitos de este ejercicio ha sido Popular Max, un proyecto innovador que supera el concepto tradicional de sucursal en beneficio del cliente. Igualmente, entre los distintos grupos y colectivos de clientes, seguimos apostando por la integración del trabajador extranjero residente en España a través de Mundocredit, cuya red de sucursales se extiende por todo el territorio español de acuerdo con el objetivo previsto en 2006.

Con respecto a los accionistas, se han reforzado los cauces que facilitan su participación en el gobierno de la Sociedad. Disponen de amplia información, más allá de la legalmente establecida, a través de Internet y de la red comercial; se han retransmitido los diversos actos y reuniones informativas, además de la Junta General de Accionistas, que se han sucedido a lo largo del año; han contado con la posibilidad de votar o delegar su voto a través de Internet y del teléfono móvil y se ha abierto la participación presencial de los accionistas en las Juntas.

En el ámbito interno, el aspecto medioambiental ha sido también objeto de especial impulso. La valoración del riesgo medioambiental de la cartera de clientes; la formación y sensibilización de empleados en esta materia; la aplicación de nuevas medidas de consumo eficiente y de reciclaje son algunas de las acciones llevadas a cabo en este ejercicio.

Empleados, proveedores, administraciones públicas, fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro han sido destinatarios también de iniciativas que se describen en el presente informe, en los correspondientes apartados, y que han sido objeto de un nuevo enfoque. Es destacable la información relativa a la inversión social y, en particular, la cooperación al desarrollo llevada a cabo en todo el mundo y de forma autónoma por las fundaciones.

Esta carta quedaría incompleta sin expresar el agradecimiento a todas las personas que son parte del Grupo Banco Popular y sin manifestar nuestra firme confianza en un futuro lleno de retos, oportunidades y éxitos. Gracias a todos.

Angel Ron Güimil
Presidente

REVISION 2007

PRINCIPALES VARIABLES FINANCIERAS

	2007	2006	Variación en %
Beneficio bruto	1.943.893	1.723.457	12,80
Beneficio neto	1.260.190	1.026.031	22,82
Activos gestionados	125.109.722	109.307.027	14,50
Dividendo por acción	0,4347	0,4160	4,49
Capitalización bursátil	14.220.566	16.688.000	- 14,78

LOGROS EN 2007

Implantación del Proyecto de Gestión de Conocimiento de Clientes.

Instauración del nuevo sistema retributivo para empleados.

Consolidación del desarrollo del nuevo canal Banca por Móvil.

Obtención del nivel AA de accesibilidad Web.

Adquisición del TotalBank.

Obtención de la calificación A+ del GRI.

Incorporación de un proceso de medición de Calidad de Servicio.

Instauración del nuevo Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2007-2011.

Implementación del plan de formación para la gestión básica de la prevención en los centros de trabajo.

RETOS PARA 2008

Firma del Convenio para la integración con la Fundación ONCE.

Consecución del Sistema de Gestión Medioambiental.

Instauración del nuevo sistema de evaluación del desempeño.

Acción formativa on line sobre voluntariado.

Iniciativas de voluntariado medioambiental.

Consolidación Popular Max.

Plan de Cooperación al Desarrollo.

Generalización de reuniones por videoconferencia y consiguiente incremento del número de salas habilitadas para ello.

Desarrollo de la Web Institucional.

Certificado de Accesibilidad web Euracert Doble-A.

ALCANCE DEL INFORME

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa recoge las actividades realizadas por Banco Popular Español, S.A. (en adelante, Banco Popular) y su grupo financiero (en adelante, el Grupo o Grupo Banco Popular) que resultan de interés desde el punto de vista de la acción social o de la sostenibilidad y que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2007. Asimismo, se pretende dar una imagen fiel, exhaustiva y completa que incluya la información de todos los sectores donde el Grupo tiene una presencia significativa, así como relacionar los datos con períodos temporales anteriores, con el fin de otorgar una visión general de su evolución.

Desde el año 2005 los Informes de Responsabilidad Social editados por el Grupo han sido verificados por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., que asimismo audita los estados financieros del Grupo. El número de horas empleadas por PwC para verificar este informe ha sido de 370.

Desde el año 2004 la elaboración de los Informes de Responsabilidad se realiza aplicando los criterios del Global Reporting Initiative (en adelante GRI), teniendo siempre presente su última guía de directrices y recomendaciones para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. En este sentido, el Informe de 2007, al igual que el de 2006, se ha elaborado conforme a las recomendaciones del G3 incluyendo, además, los documentos específicos para el sector de servicios financieros.

EL GRUPO BANCO POPULAR

El Grupo Banco Popular lo conforman no sólo Banco Popular y sus entidades filiales, sino el conjunto de personas que han contribuido al progreso del Grupo. Por eso se ha considerado que, en la presentación de la información de este Informe, los accionistas, los clientes, los empleados y los proveedores del Grupo son parte relevante del mismo y se integran en él. No desaparece el concepto "grupos de interés", sino que cada uno de estos grupos de interés participa en el conjunto del Grupo Banco Popular como algo más que un agente externo.

ESTRUCTURA DEL GRUPO

Bancos Filiales y Sociedades Operativas

El Grupo Banco Popular se compone de una matriz (Banco Popular cuya sede principal se encuentra en España), 11 bancos filiales, de los cuales, 8 operan en España (Bancos de Andalucía, Castilla, Crédito Balear, Galicia, Vasconia, Popular Hipotecario, Popular-e y Popular Banca Privada), 1 en Portugal (Banco Popular Portugal), 1 en Francia (Banco Popular France) y 1 en EE.UU. (TotalBank), así como de otras sociedades con las que cubre la práctica totalidad de los servicios financieros demandados por sus clientes, que se incluyen en el cuadro siguiente:

Entidades Financieras	Entidades de Financiación	Sociedades de Cartera y Servicios de Inversión	Principales Entidades Instrumentales	Entidades No Financieras
Banco de Andalucía Banco de Castilla Banco de Crédito Balear Banco de Galicia Banco de Vasconia Bancopopular-e Banco Popular France Banco Popular Hipotecario Banco Popular Portugal Popular Banca Privada Total Bank	Heller Factoring Portuguesa Popular de Factoring	Europensiones Gerfundos Gestión Premier Fund Gestora Popular Popular Bolsa Predifundos Popular Gestión Popular Gestión Privada Popular de Participaciones Financieras	BPE Finance Internacional BPE Financiaciones BPE Preference Internacional Mundocredit Mundo Envíos Populargest Gestao de Imóveis Popular Capital Popular Capital Europe Popular Español Asia Trade Popular Finance Europe	Consulteam-Consultores de Gestao Desarrollo Aplicaciones Especiales Eurovida (Portugal) Inversiones Inmobiliarias Alprosa Panorama Ibicenca Popular de Comunicaciones Popular de Informática Popular de Mediación Popular de Renting Popular Seguros Proassurance Promoción social de viviendas Sicomi

Estrategia y Política de Gestión

Tradicionalmente, la estrategia financiera del Grupo se ha centrado fundamentalmente en España y Portugal. Con la reciente adquisición del TotalBank en EE.UU., el Grupo ha comenzado una nueva etapa dirigiéndose hacia un nuevo horizonte territorial, sin variar su orientación estratégica hacia un negocio destinado a las pequeñas y medianas empresas y los particulares.

Dada la implantación territorial del TotalBank, no se ha considerado necesario ni relevante la inclusión de cláusulas referentes a la protección de derechos humanos.

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 e internet.
- Competencia basada en la calidad, agilidad y personalización del servicio.

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:



MISION

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

VISION

El negocio se sustenta en la confianza y fidelidad de los clientes, por lo que se cuidan todos los elementos y

calidades que las hacen posibles, como la integridad, transparencia, discreción y responsabilidad. La asunción de tales principales es un deber ante clientes, accionistas, autoridades y ante la sociedad en general, y debe conformar el desarrollo de la actividad diaria.

VALORES

La cultura corporativa del Grupo y de las personas que trabajan en él, puesta de manifiesto en el Repertorio de Temas -publicado anualmente en la intranet- 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:

VALORES

- Espiritu 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 del 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. Se le ofrece un servicio ágil, eficiente y de máxima calidad. Se le trata como a los empleados del Grupo les gustaría ser tratados, trabajando conjuntamente con ellos, adaptándose a sus necesidades y ofreciéndole 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. No se han producido operaciones susceptibles de ser consideradas episodios de trabajo forzado o no consentido.

- 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.

La red de sucursales como centro del servicio al cliente

El Grupo Banco Popular apuesta por la personalización financiera y por eso considera la red comercial como el principal y más directo canal de comunicación con sus clientes, debido a su cercanía y accesibilidad. Es la mejor manera de conocer las necesidades de cada individuo, lo que resulta determinante para ofrecerles los productos que más se adecuen a sus características.

Con el fin de dar cobertura a sus clientes, el Grupo cuenta con 2.283 sucursales distribuidas en todo el territorio nacional (frente a las 2.227 del año anterior), 220 en Portugal, 14 en Francia y 14 en EE.UU., a las que, además, se añaden Oficinas de Representación y Despachos de Colaboración en otros once países. A lo largo del año 2007 el Grupo ha continuado con su plan de expansión de oficinas con el fin de alcanzar una mayor cuota de mercado y la mayor proximidad a la clientela potencial en áreas con buenas expectativas de crecimiento, abriendo 88 nuevas sucursales a lo largo del ejercicio. Además, como novedad para este ejercicio, el Grupo ha ampliado su horario de atención al público adaptándolo al horario comercial en las nuevas oficinas Popular Max. En estas nuevas oficinas, se pretende que los clientes puedan disponer en un mismo espacio y en cualquier momento de varios servicios, no solo financieros.

Eliminación de barreras

Los proyectos de mejora realizados de las oficinas del Grupo, tanto de nueva instalación como de reforma, se orientan hacia una mejor accesibilidad y confort tanto de clientes como de empleados, así como hacia una atención personalizada y una optimización de los puestos de trabajo de acuerdo con sus necesidades ergonómicas, de visión y de seguridad.

Las instalaciones se proyectan atendiendo a las actuales normas de accesibilidad mediante la construcción de accesos adaptados con rampas y superficies de maniobra para discapacitados. Los locales que no permiten un desarrollo adecuado de dichas infraestructuras, se adecuan instalando plataformas elevadoras que ayudan a salvar las diferencias de alturas permitiendo el acceso a las distintas zonas de la oficina. Asimismo se han instalado aseos y cajeros adaptados a personas con capacidad limitada. Durante el ejercicio 2007 el Grupo no ha recibido ninguna multa o sanción derivada del incumplimiento de la normativa relacionada con las condiciones de las instalaciones en sus distintas sedes.

Además, cuando se ha tenido noticia de algún requerimiento por parte de alguna Administración o de particulares, se ha atendido oportunamente dentro de lo que han permitido las condiciones estructurales de los locales.

Asimismo, se viene aplicando en todos los locales del Grupo, desde su entrada en vigor, la Ley 28/2005 de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

En las oficinas antiguas, a medida que se van renovando, se está procediendo a la sustitución paulatina (reformas, traslados y otras actuaciones) de máquinas de climatización antiguas por otras con un gas refrigerante menos nocivo y respetuoso con la capa de ozono, que cumple con la normativa vigente al respecto.

	2007	2006	2005	2004
Nuevas Oficinas	88	79	72	62
Reformas	297	14	119	94

Además de la red de sucursales de banca comercial, la Entidad cuenta con oficinas de carácter más especializado, que no sólo dan apoyo a la red, sino que prestan servicio directo a particulares, empresas e instituciones: banca privada, banca de particulares y banca de empresas.

De manera paralela, debido al flujo migratorio experimentado en los últimos años, el Grupo creó una sociedad, Mundocredit, agente de Banco Popular y de Mundo Envíos, especializada tanto en la gestión financiera y de transferencias al exterior como en la comercialización de bienes de consumo y servicios, diseñada para atender las necesidades específicas de trabajadores y residentes extranjeros. Mundocredit cuenta con su propia red de sucursales, con 38 oficinas activas en el territorio nacional.

Otros canales de comunicación e información con clientes

La red de sucursales es el principal canal de comunicación con los clientes, pero no el único. Para garantizar y facilitar su relación con la clientela, el Grupo posee otros canales, que complementan el servicio de las oficinas al tiempo que les sirven de apoyo.

La Banca Multicanal permite a los clientes operar por diversos canales a distancia, tales como teléfono fijo, teléfono móvil e Internet. Durante 2007, dentro de un proceso de mejora continua y con la filosofía de colocar al cliente como eje y motor principal de la actividad del Grupo, se ha incorporado un sistema de medición de Calidad de Servicio en los canales de internet, móvil y teléfono del que se dará debida cuenta en el epígrafe “La

protección del cliente”. El número total de contratos de Banca Multicanal (que permite operar por los canales telefónico, Internet y móvil) a cierre del ejercicio 2007 es de 2,4 millones con un crecimiento respecto al cierre del año anterior del 5,93%. Asimismo, el número de contratos en los segmentos de personas físicas crece un 5,44% y el de personas jurídicas un 9,23%.

N° Clientes Activos por canal (**)					
	Banca Telefónica	Móvil (*)	Internet	Cre.% Internet	Incremento Clientes Internet
Personas Físicas	1.870	3.013	247.626	18%	38.262
Personas Jurídicas	333	566	150.186	8%	11.188
	2.203	3.579	397.812	14%	49.450

(*) Comienzo del servicio abril 2007

(**) Cliente Activo es aquel que ha entrado en el canal una vez en el último mes o tres acumuladas en los últimos tres meses

El número de clientes activos en Internet a 31 de diciembre de 2007 es de 397.812, lo que supone un crecimiento del 14% con respecto al ejercicio anterior. Se denomina cliente activo a los clientes que realizan al menos una conexión al mes, o tres conexiones en los tres últimos meses.

El pasado ejercicio 2006 se lanzó el servicio de Banca por Móvil consistente en el envío de mensajes SMS sobre los movimientos realizados con tarjetas de crédito y débito emitidas por el Grupo. Este año se ha consolidado este servicio de alertas de tarjetas y se ha ampliado el catálogo de operaciones que se pueden realizar a través del móvil:

- Aportaciones a planes de pensiones, activación y bloqueo de tarjetas.
- Apoyo comercial por mensaje SMS a la campaña de marketing 2007 de planes de pensiones del Grupo.

Además de estos avisos, se ha abierto el portal web “Banco en el Móvil” a través del cual los clientes pueden operar y consultar sus saldos y movimientos a través de la página www.grupobancopopular.mobi.

El número de clientes de Banca por Móvil en 2007 asciende aproximadamente a 76.000 frente a los 74.000

clientes del año anterior. Asimismo, el número de clientes que utilizan de manera activa –al menos con periodicidad mensual– el portal web “Banco en el Móvil” desde el inicio del servicio asciende a 3.200.

Sistemas de Cumplimiento y Control Interno

Áreas de Control

Para garantizar que las distintas actividades del Grupo Banco Popular se ejercen dentro de un estricto cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y de los criterios de negocio fijados por la Dirección General, se han establecido diversos sistemas internos de cumplimiento y control, que responden a la necesidad de mitigar los principales riesgos a los que tanto el Grupo como sus accionistas, empleados y clientes están expuestos.

Oficina de Cumplimiento Normativo

La Oficina de Cumplimiento Normativo vela por la adecuación permanente del Grupo a las normas vigentes 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. La Oficina analiza estas operaciones y comunica aquéllas que, por sus características, presenten indicios de estar relacionadas con dichas actividades.

Control Operativo

La Oficina de Control Operativo se encarga, entre otros, del cumplimiento de la regulación 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.

Tecnologías de la Información y Seguridad Informática

La labor de esta oficina es vigilar la buena marcha de los sistemas informáticos puestos a disposición por el Grupo para ofrecer el mejor servicio, así como establecer mejoras en los mismos con el objetivo, entre otros, de apoyar la función de control de los riesgos operativos, económicos y reputacionales, así como velar por la protección de los clientes, en el manejo diario de los sistemas informáticos por parte de todos los empleados.

Auditoría Interna

El área de Auditoría ha recibido una especial atención en 2007 para cumplir con los nuevos requerimientos legales de control. Esta Oficina, cuya coordinación y dirección corresponde a la de Intervención General, es la encargada de analizar las eventuales situaciones anómalas detectadas en sucursales y oficinas del Grupo, mediante procedimientos de auditorías in situ o a distancia. De ella dependen los siguientes departamentos: Auditoría Informática, Auditoría de Servicios Centrales, Auditoría de Sociedades y Auditoría de Sucursales.

Otros órganos competentes

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 las reglas de actuación previstas en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, y adopta o propone las medidas que considere adecuadas en materia de barreras y control de flujos de información y, en general, para el debido cumplimiento en la Organización del Reglamento Interno de Conducta y los principios que lo inspiran, promoviendo el establecimiento y adopción de procedimientos y reglas complementarias al efecto.

Órgano Interno de Control en el ámbito de la gestión de activos

Las gestoras de fondos de inversión del Grupo, Popular Gestión y Popular Gestión Privada, cuentan con órganos internos para el control y la autorización de las operaciones vinculadas de acuerdo con las normas aplicables, así como para el control sobre el grado de cumplimiento de las medidas para evitar conflictos de intereses entre la gestora y el depositario cuando pertenecen al mismo grupo.

Comité de Protección de Datos de Carácter Personal

Como culminación del diseño de una Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información eficaz, a mediados del año 2006 y para minimizar los riesgos de incumplimiento, así como para asegurar la coordinación entre las distintas áreas del Grupo afectadas, se procedió a la creación del Comité de Protección de Datos de Carácter Personal, entre cuyas funciones se encuentran las siguientes:

- Supervisar y validar la creación de nuevos ficheros o bases de datos afectadas por la legislación en materia de protección de datos.
- Supervisar el cumplimiento, por las áreas afectadas, de las funciones asignadas al responsable del fichero o tratamiento de datos.
- Establecer reuniones periódicas para el seguimiento de los procedimientos implantados.
- Recibir los informes relativos a los controles y revisiones del Responsable de Seguridad.

- Conocer los posibles incidentes respecto al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos.

Aspectos Relevantes

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. Toda la plantilla debe colaborar en la detección de cualquier conducta sospechosa, comunicando al personal directivo cualquier circunstancia que pueda ser de interés.

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

Además, se ocupa de la difusión a todo el Grupo de las medidas contra el blanqueo de capitales. Entre estas medidas, destaca la inclusión en la intranet corporativa de un apartado específico sobre Prevención del Blanqueo de Capitales que recoge toda la información y regulación sobre la materia, entre las que se incluye el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que 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.

Adicionalmente, la Cápsula Formativa sobre Prevención del Blanqueo de Capitales, disponible en el portal de formación, tiene como objetivo principal dar a conocer a los empleados los aspectos necesarios sobre la política de admisión de clientes del Grupo y las obligaciones de colaboración y confidencialidad en esta materia. Durante el año 2007 han recibido formación en esta área 2.103 empleados, un 16,81% de la plantilla total del Grupo Banco Popular.

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

El Órgano de Vigilancia en el ámbito de los mercados de valores se encarga del control del cumplimiento por parte

de los empleados y directivos del Reglamento Interno de Conducta y del establecimiento de medidas de separación entre las áreas afectadas. Las principales funciones del Órgano de Vigilancia son:

- Establecer los procedimientos para detectar y prevenir el uso incorrecto de información.
- Realizar las actividades necesarias de formación e información al personal en relación a las materias objeto del Reglamento Interno de Conducta.
- Mantener un registro confidencial de valores sobre los que exista información privilegiada o reservada en alguna de las áreas separadas.
- Llevar un registro de iniciados recibido del área que esté participando en cualquier proyecto u operación que entrañe el acceso a información privilegiada o confidencial.
- Conceder las autorizaciones para la transmisión de información a personas ajenas a las áreas implicadas.
- Supervisar la actuación de las Unidades de Control Interno de las Empresas de Servicios de Inversión y de las Sociedades Gestoras de I.I.C. del Grupo.
- Supervisar la correcta actuación de los administradores y empleados sujetos en sus operaciones sobre valores e instrumentos financieros, recibiendo las comunicaciones e informaciones previstas en el Reglamento.
- Informar al Consejo de Administración, o a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, de cuantas incidencias surjan relacionadas con el cumplimiento del Reglamento. En cualquier caso elaborará un informe, al menos con periodicidad semestral, que contendrá un detalle de las actividades realizadas en el período por el Órgano de Vigilancia.

Protección de Datos de Carácter Personal y Seguridad de la Información

Se establece 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 normas de acceso.

Por ello, con el objetivo de proteger eficientemente la información de 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.

En Intranet está disponible para todos los empleados un epígrafe completo que incluye toda la normativa, tanto de carácter legal como interna, que regula el tratamiento de la información que se recibe de los clientes en la prestación de servicios por parte del Grupo. En este sentido, se podrán encontrar, entre otros, el documento sobre Política de Seguridad de la Información, el Folleto Informativo sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y la Circular nº 2.693 de 11 de septiembre de 2001.

Dentro de este apartado se ha publicado una circular que incluye criterios prácticos para adecuarse al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, cuya finalidad es 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.

Asimismo, se ha remitido a todos los empleados un Manual con la Política de Seguridad de la Información y el Folleto Informativo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). El Manual incluye la definición de la política de seguridad, los términos de la gestión de la información, el alcance y ámbito de aplicación, y los términos de la responsabilidad que cada empleado y el Grupo asumen en el tratamiento de la información. El Folleto Informativo de la LOPD, por su parte, es una adaptación de las normas contenidas en la LOPD que afectan al trabajo diario de los empleados del Grupo: qué obligaciones entraña, a quién afecta, derechos y responsabilidades, y pautas a seguir en el tratamiento de datos.

Transparencia y protección a la clientela

Durante el ejercicio 2007 los órganos de control interno se han 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.

AUDITORIAS

		2007	2006	2005
AUDITORÍAS DE SERVICIOS CENTRALES	Servicios Centrales	21	5	10
	Direcciones Territoriales	1	7	8
	Otros (*)	3	3	1
	Total	25	15	19
AUDITORÍAS DE SOCIEDADES	Serv.Centrales Bancos Grupo	7 (a)	5	4
	Sucursales Bancos Grupo	18	11	12
	Sociedades	26 (b)	4	22**
	Total	51	20	38
AUDITORÍAS DE SUCURSALES	Sucursales (presencia)	908	864	853
	Sucursales (distancia)	134	60	133
	Total	1.042 (c)	924	986
TOTAL AUDITORIAS GBP		1.118	959	1.043

(*) Basilea II. Cada revisión se compone de 18 informes.

(**) Comprende 16 Sociedades instrumentales cuya contabilidad se lleva en el Departamento de Contabilidad de Sociedades, dentro de cuya revisión se han auditado.

(a) De ellas, 5 realizadas por el Dpto. de Auditorías de Servicios Centrales, Sociedades y Sucursales del Banco Popular Portugal.

(b) De estas, 20 son sociedades instrumentales cuya contabilidad se lleva en el Departamento de Contabilidad de Sociedades y 2 realizadas por el Dep. de Auditorías de Servicios Centrales, Sociedades y Sucursales del Banco Popular Portugal.

(c) El 43,11% del total de sucursales del Grupo han sido auditadas durante el año 2007.

Seguimiento y Control del Riesgo

El Grupo Banco Popular tiene un conjunto de políticas recogidas en el Informe Anual y en el Informe de Gobierno Corporativo, en donde se redactan con detalle las medidas y procedimientos de seguimiento y control del riesgo. Entre estas medidas destacan:

Implantación de Basilea II. Con el fin de fomentar la mejora en la gestión de los riesgos y la transparencia en el Grupo, se establecieron herramientas de *scoring* y *rating* y se creó la Dirección General de Riesgos.

Principales deficiencias detectadas en auditoría interna. Con respecto a las principales deficiencias en las actividades de auditoría en la red, destaca, como en años anteriores, el número de calificaciones no correctas en soportes documentales de las operaciones y las labores

de control manual o de normas administrativas. En cuanto a las deficiencias en Servicios Centrales y Sociedades especializadas, se aprecia la necesidad de mayor mecanización y herramientas de control automáticos.

Prevención del fraude. Con el fin de prevenir el fraude, la Comisión de Auditoría ha puesto en marcha diversas medidas, unas de tipo interno y otras de colaboración interbancaria. Entre estas últimas, el proyecto más importante ha sido el lanzamiento interbancario del Servicio de Prevención del Fraude (SEPFRA) diseñado para ayudar a las entidades asociadas al Centro de Cooperación Interbancaria en la detección, prevención y lucha contra el fraude.

La dimensión del fraude en euros en los últimos años ha sido la siguiente:

Modalidad	2007	2006	2005
Hurtos, robos y atracos	504.400	1.118.000	838.200
Billetes falsos	142.800	125.900	128.900
Cheques, reintegros y otros documentos fraudulentos	220.000	568.100	621.200
Fraude con tarjetas de crédito	1.106.400	1.564.100	3.418.000
Transferencias fraudulentas, incluida la Banca por Internet	429.600	136.300	210.100
TOTAL	2.403.200	3.512.400	5.216.400

El control del riesgo por los órganos de gobierno del Grupo

El Comité de Auditoría y Control

Este Comité supervisa los servicios de auditoría y se encarga de informar en la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materias de su competencia. Asimismo, sirve como canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores, evaluando los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones. En definitiva, asiste al Consejo de Administración en las funciones de vigilancia y control del Grupo.

Comité de Activos y Pasivos

El Grupo Banco Popular tiene constituido desde hace diez años un Comité de Activos y Pasivos o "*Assets and Liabilities Committee*" (ALCO) entre cuyas funciones, destacan, entre otras, el análisis y control de los riesgos de mercado y de liquidez.

Dicho Comité se encarga de analizar el impacto en el balance y en el margen de intermediación de distintos escenarios de comportamientos en los tipos de interés. Para el efectivo desarrollo de estas funciones dispone de procedimientos formales para el análisis y seguimiento de la liquidez global del Grupo.

Comisión Delegada de Riesgos y Dirección General de Riesgos

La revisión integral del negocio derivada de la aplicación de Basilea II, que obliga a gestionar los riesgos con carácter global, y a contemplar otros factores generadores de riesgo, y la transparencia permanente que supone este proceso, exige una información fluida, transparente, eficaz y permanente de sus resultados.

Además de decidir sobre operaciones propuestas por la red, evalúa con carácter permanente el riesgo global asumido por el Grupo, su diversificación sectorial y geográfica y el grado de cobertura aconsejable para preservar el nivel de solvencia que se considere, proponiendo en cada momento las políticas más adecuadas para obtener estos objetivos.

Supervisión

Además de los sistemas de control interno mencionados en el apartado anterior, la actividad del Grupo está sujeta a la supervisión de las organismos competentes tales como Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante CNMV) y la Dirección General de Seguros (en adelante, DGS), cuyo cometido es proteger a los consumidores de los servicios financieros y velar por la estabilidad de los sistemas financieros y por la transparencia y eficacia de los mercados.

En este sentido, Banco de España lleva a cabo un proceso de supervisión aplicado sobre las entidades financieras basado en un sistema de seguimiento y análisis de su situación con carácter permanente, reforzado por un programa intenso de verificación de la información mediante inspecciones in situ. Mediante estas actuaciones pretenden obtener una información actualizada y razonablemente completa que desde un punto de vista supervisor resulte relevante, sobre todos los aspectos de una entidad o grupo.

CNMV supervisa e inspecciona la actividad de las entidades que operan en los mercados de valores españoles. Asimismo, se encarga de actualizar constantemente sus contenidos, adaptándose a las exigencias de la Unión Europea e incorporando nuevas medidas para la protección de los inversores.

Su objetivo básico es velar por la transparencia y eficiencia de los mercados de valores españoles, así como la protección de los inversores. Su acción se proyecta principalmente sobre las sociedades cotizadas, los mercados secundarios, instituciones de inversión colectiva y empresas que prestan sus servicios de inversión.

El Grupo Banco Popular colabora permanentemente con las autoridades supervisoras en el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, asume el compromiso de promover la integridad y la transparencia en los mercados en los que interviene, desarrollando procedimientos adecuados para evitar su manipulación y el uso inapropiado de su condición de entidad financiera. De lo que se deriva un compromiso íntegro por la transparencia en la información al mercado y la ausencia, durante el ejercicio 2007, de multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, así como la ausencia de sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa vigente.

Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo

Gobierno Corporativo

Desde las primeras iniciativas y Códigos de Buen Gobierno, el Grupo ha tratado de incorporar aquellos nuevos conceptos y recomendaciones de modo que se adaptaran los criterios y políticas que ya formaban parte de su 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 y que han sido objeto de una profunda renovación como consecuencia de la aprobación del Código Unificado de Gobierno Corporativo, el 22 de mayo de 2006.

Página Web corporativa

La página web corporativa www.grupobancopopular.es, la 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.

El Grupo facilita a sus clientes el acceso tanto a su web corporativa como al resto de sus webs comerciales, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de estos usuarios.

Para ello durante el ejercicio 2007 adaptó su página web corporativa a las normas de accesibilidad exigidas por la Web Accessibility Initiative (WAI), con el objetivo de proporcionar a sus clientes y potenciales clientes acceso a la información disponible en sus sitios web sin limitación alguna por razón de deficiencia, discapacidad o minusvalía. Asimismo, ha conseguido a finales enero de 2008 la certificación europea de accesibilidad "Euracert AA" que acredita que las páginas de internet del Grupo cuentan con los estándares más elevados de accesibilidad y cumplen en ese sentido con las pautas establecidas por las diferentes organizaciones especializadas y con el respaldo de la Comisión Europea. Lo que significa que son accesibles para el mayor número de personas, independientemente de sus limitaciones.

Technosite, empresa perteneciente a la ONCE, ha sido la encargada de auditar y certificar que las páginas web del Grupo Banco Popular son accesibles, siendo el nivel de accesibilidad certificado el "doble A" de WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C.

Estructuración orgánica de la RSC en el Grupo Banco Popular.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, constituida en el seno del Consejo de Administración, posee la competencia general para la fijación de la política, control e información de todo el Grupo en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

A su vez, la Oficina de Responsabilidad Social Corporativa es el órgano encargado de dirigir la estrategia de responsabilidad social, además de atender la creciente demanda de información, sobre esta materia tanto de agentes externos, como de los propios empleados. Dicha oficina depende directamente de la Presidencia del Grupo.

Principios y Orientaciones de la RSC en el Grupo Banco Popular.

El contenido del Informe se adecua a las directrices requeridas por el Global Reporting Initiative (GRI), institución independiente, cuyas guías de elaboración de memorias de sostenibilidad sirven como principal estándar internacional para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social en las correspondientes memorias o informes de Responsabilidad Social o de Sostenibilidad de las entidades.

El GRI, en su guía G3 incluye principios concernientes tanto al contenido de la memoria como a la calidad de la misma:

Principios del G3

- **Principio de Materialidad:** aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización
- **Principio de Participación de los Grupos de Interés:** identificación de sus grupos de interés y descripción de cómo se ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Principio de Sostenibilidad:** informar del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Principio de Exhaustividad:** el Informe deberá indicar el alcance, cobertura y tiempo de la Memoria.
- **Principio de Equilibrio:** reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Principio de Periodicidad:** información presentada a tiempo y siguiendo un calendario periódico, de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.
- **Principio de Claridad:** información presentada de manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la Memoria.
- **Principio de Precisión y Fiabilidad:** La información y los procedimientos deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

Reflejo en el informe

- Valores y retos, presentes y futuros, de la organización.
- Políticas y estrategias a seguir en los riesgos e impactos que afecten a la organización y su entorno.
- Equilibrio entre los Grupos de Interés:
 - Mejor servicio a los clientes considerando sus intereses y mejorando la oferta de productos.
 - Respeto hacia los empleados y su situación laboral y personal.
 - Mejora continua de la rentabilidad de los accionistas.
- Entorno del Grupo en general:
 - Mejora de su situación en el ámbito social y medioambiental desde su papel en la sociedad como entidad financiera.
- Actividades que contribuyen a preservar el medio:
 - Financiación de proyectos con un alto contenido medioambiental a otras entidades.
 - En su actividad diaria.
- Actividades desarrolladas por el Grupo relacionando los datos en el período temporal más amplio posible para dar una visión general de las mejoras en los distintos campos.
- Verificación por parte de auditores externos.
- Presentación de la Memoria en un formato que permita apreciar las tendencias de todos los datos e indicadores y analizar los cambios experimentados por la organización en el tiempo.
- La información elaborada por años naturales, indicando al principio de cada informe el período al que hace referencia.
- La información intenta satisfacer las necesidades informativas de los usuarios al incluir todas las actividades relacionadas con la responsabilidad corporativa y las distintas iniciativas ordenadas sistemáticamente.
- Asegurar tanto la veracidad de los datos del Informe como la precisión de los mismos a través de la verificación por parte de auditores externos.

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

El 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 actividad, diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En esa línea, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses del Consejo de Banco Popular, acordó asumir y adoptar las medidas para trasladar a toda la organización la aplicación concreta de 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").

En diciembre de 1999, la Asamblea General de Naciones Unidas declaró el 25 de noviembre "Día internacional contra la violencia sobre las mujeres". La Secretaría General de Políticas de Igualdad, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales conmemoró dicha fecha con el diseño de un símbolo que quería ser una llamada de atención para contribuir a eliminar la lacra de la violencia sobre la mujer. El Grupo ha querido sumarse a esta iniciativa incorporando dicho logo tanto a su página web, como al portal del empleado en noviembre de 2007:



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. No obstante, el Grupo garantiza la inexistencia de incidentes que hayan supuesto una violación de los derechos de pueblos indígenas, en tanto en cuanto las operaciones del Grupo se centran fundamentalmente al ámbito geográfico de la Península

Ibérica, asimismo, no se realizan actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.

Respecto a la preparación del personal de seguridad de los edificios del Grupo, ha sido formado en aquellos aspectos de los Derechos Humanos que son relevantes en el desempeño de sus labores. En concreto, el 100% del personal de seguridad tiene formación en esta materia.

ACCIONISTAS

El número de accionistas del Grupo ha crecido de forma significativa en los últimos años, para superar la cantidad de ciento veinte mil, con un aumento de más del catorce por ciento en este año.

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. El Grupo destaca por su empeño en difundir lo antes posible la información anual. De esta forma se facilita al accionista un periodo de tiempo para solicitar aclaraciones, formular consultas y efectuar propuestas antes de la celebración de la Junta General Ordinaria.

Accionistas Minoritarios

La Oficina del Accionista, creada en 1972, trata de asegurar una fluida comunicación con los accionistas, actuales o potenciales, mediante un trato personalizado. Junto a la atención presencial, por teléfono, por escrito o por correo electrónico; en la página web del Banco existe un capítulo específico dedicado a los accionistas donde pueden consultar los datos más relevantes sobre el Banco y su capital social. 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.

Accionistas Relevantes

Junto con la Oficina del Accionista, el Área de Relaciones con Inversores tiene como principal cometido canalizar la relación con los inversores institucionales y analistas financieros. Esta relación se centra en el mantenimiento de numerosas reuniones informativas a lo largo de todo el año, tanto en España como en el extranjero.

Composición del accionariado

A 31 de diciembre de 2007, el Banco Popular cuenta con 121.426 accionistas, frente a los 106.181 del año anterior. La composición del accionariado y su capital al cierre de los dos últimos ejercicios figura en el siguiente cuadro:

CAPITAL SOCIAL POR TRAMOS DE ACCIONES

Número de acciones poseídas por accionistas	Número Accionistas		%		Participación en el capital (%)	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Minoritarios (Hasta 800.000)	121.302	106.049	9,91	99,87	41,75	40,18
Relevantes (Más de 800.000)	125	132	0,09	0,13	58,25	59,82
Total	121.427	106.181	100,00	100,00	100,00	100,00

CLIENTES

Servicios Financieros Personalizados

Con más de 6,7 millones de clientes a 31 de diciembre de 2007, el Grupo continúa apostando por prestar servicios financieros personalizados y de calidad, adaptándose a las necesidades específicas de cada colectivo. La confianza depositada por los clientes en el Grupo se convierte en un factor fundamental para el crecimiento de la entidad, tal y como lo demuestran más de un millón de nuevos clientes que este año han pasado a formar parte de la misma.

Este año, con el fin de dar un mejor y más personalizado servicio a los clientes, el Grupo ha encargado al Instituto de Investigación de Mercado la elaboración de un Estudio de Satisfacción. El objetivo de este análisis ha sido, entre otros, conocer las motivaciones que llevan a los clientes a trabajar con las Entidades del Grupo, qué atributos valoran positivamente de la imagen del Grupo o cuál es la valoración que realizan de su presencia en televisión.

Clientes Grupo Banco Popular 2007

	Banca Comercial	Banca de Particulares	Banca Privada
España	6.223.314	200.546	16.307
Portugal	270.076	-	-
Francia	36.837	-	-

Distribución Clientes Grupo Banco Popular 2007

De los cuales	Particulares	6.212.380
	Empresas Instituciones	518.393
	Total	6.730.773(**)
Clientes Vinculados*	Total	2.155.901

* El 33,56% de los clientes cuentan con 4 o más productos contratados, siendo el número de productos medio por clientes de 3,369.

** Se excluye a los clientes de Banca Privada.

Banca Comercial

La actividad de banca comercial se desarrolla principalmente en España y Portugal y, en menor medida en Francia y Estados Unidos, con una contribución a las principales magnitudes de balance y de resultados en línea con lo indicado anteriormente.

En España el negocio se desarrolla a través de (i) Banco Popular, que está implantado en todo el territorio nacional, (ii) cinco bancos regionales implantados principalmente en sus respectivas comunidades de Andalucía, Castilla y León, Baleares, Galicia, Navarra y País Vasco, (iii) tres bancos especializados, uno en negocio hipotecario (Banco Popular Hipotecario), otro en banca privada (Popular Banca Privada) y otro que opera exclusivamente a través de internet (Bancopopular-e).

Banca de Particulares

La Banca de Particulares trata de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes particulares, combinando la atención personalizada desde las sucursales con una sistemática de contactos comerciales desde la multicanalidad, de forma que se presentan a los clientes la gama de productos y servicios más adecuados a sus necesidades, transmitiendo al mismo tiempo un conocimiento y profesionalidad de alto valor añadido para ellos mismos.

La oferta es segmentada para las distintas tipología de clientes y su procedencia: Banca Personal, Particulares Nacionales, Trabajadores Extranjeros, Turismo Residencial, Red Agencial e Instituciones. La principal actividad de Banca de Particulares es la Banca Personal. Ésta se orienta especialmente a clientes con rentas medias-altas que, sin ser clientes de Banca Privada, demandan un servicio especialmente personalizado. Para atender el segmento de Banca Personal, el Grupo dispone de un servicio que, además de la atención personal, incluye acciones comerciales y campañas específicas, ofertas individualizadas o paquetes de productos, y para el acceso a información disponen de un equipo cualificado de atención telefónica.

Banca de Empresas

El modelo de Banca de Empresas del Grupo está basado en la atención especializada en el asesoramiento y gestión de sus grandes clientes e inversiones, tanto en los mercados nacionales como internacionales. El Grupo presta una particular dedicación a su actividad con PYMES. A través de la Banca de Empresas, también participa en la financiación de proyectos con un impacto medioambiental beneficioso como la construcción de una planta para la transformación de semillas de colza y girasol en biodiésel de la que se tratará en el epígrafe relativo a los "Proyectos de Financiación con Alto Contenido Medioambiental".

Banca Privada

Se desarrolla principalmente a través de Popular Banca Privada, banco en el que el Grupo ostenta el 60% de su capital y derechos de voto. El 40% restante lo ostenta el banco luxemburgués Dexia-BIL. Esta Entidad se encuentra integrada en el Grupo como banco independiente, cuenta con una red comercial especializada. A través de gestores cualificados, los clientes tienen acceso a una amplia gama de servicios específicos que va desde la gestión de carteras de valores hasta el asesoramiento fiscal, inmobiliario o de *corporate finance*.

Tipología de clientes

Para llevar a cabo su estrategia comercial, el Grupo tiene diseñado un Plan Comercial consistente en la segmentación de clientes, cuya finalidad reside en el análisis de las necesidades de cada segmento, para ofrecer los productos que más se adapten a cada uno. Como consecuencia, se consigue una vinculación estrecha del cliente con el Grupo y, a la vez, un alto grado de satisfacción por su parte. De manera genérica, los clientes del Grupo Banco Popular ofrecen el siguiente perfil:

PERFIL DE LA CLIENTELA DEL GRUPO BANCO POPULAR (en porcentaje)

	2007	2006	
Personas Jurídicas	7,69	7,68	
Personas Físicas	92,31	92,32	
	Hombres	53,61	53,50
	Mujeres	46,39	46,50
De los cuales	Trabaj. Cta. ajena	48,82	46,94
	Trabaj. Cta. propia (*)	51,18	53,06

(*)Se incluyen estudiantes, amas de casa, empresarios, comerciantes, profesionales, pensionistas, agricultores y un porcentaje de ocupación sin especificar.

La protección del cliente

Comunicación

Desde año pasado, el Grupo, con el objetivo de facilitar la comunicación con el cliente, integra los distintos canales de comunicación mediante el establecimiento de un número de teléfono único dentro de la Banca Multicanal. De esta manera se le ofrece la máxima accesibilidad a la información con independencia del canal seleccionado. Además, el Grupo adapta su sistema de envío de las comunicaciones comerciales al canal preferente de contacto del cliente, ya sea carta, teléfono o correo electrónico.

Este año, el Grupo ha lanzado una campaña destinada a evaluar la calidad del servicio de Banca Multicanal. Para ello se ha definido la calidad de un producto o servicio como la percepción que el cliente tiene del mismo. Este proceso permite:

- Conocer las variables relevantes en la percepción de la Calidad de Servicio.
- Evaluar el grado de satisfacción de los clientes respecto a la calidad ofertada por el Grupo.
- Establecer la distancia entre el servicio esperado vs. el servicio recibido, que permita conocer las prioridades de mejora en la calidad de servicio.
- Establecer la posición comparativa del Grupo Banco Popular en calidad de servicio frente a sus competidores.
- Conocer la evolución registrada entre unas y otras mediciones.
- Establecer las acciones correctoras de los puntos débiles detectados en calidad de servicio.

Desarrollo del proceso de medición de la calidad:

FASE I: DETECCIÓN DE LOS FACTORES E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO: Creación de grupos de clientes para que opinen y comenten sus experiencias con el fin de identificar aquellas variables consideradas por ellos relevantes.

FASE II: CUANTIFICACIÓN DE LA IMPORTANCIA ASIGNADA A LOS INDICADORES (EXPECTATIVAS DE CALIDAD): Con las variables resultado de la fase anterior se obtuvo la importancia asignada a cada una de las variables, estableciendo las "Expectativas de Calidad" para cada una de ellas.

FASE III: VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADA POR BANCA MULTICANAL: Con lo obtenido anteriormente se realizarán encuestas mes a mes a través del teléfono o por Internet (parte privada de la Web del Grupo) que permitirá disponer de indicadores de calidad percibida así como de un Índice Global de Calidad de Servicio para los canales Internet Empresas, Internet Particulares, Banca por Móvil y Banca Telefónica.

El tratamiento de la publicidad por parte del Grupo Banco Popular :

El Grupo Banco Popular tiene el compromiso de facilitar a todos sus clientes una información veraz y precisa de las características y condiciones de sus productos y servicios, así como dar una respuesta rápida a todas las consultas y reclamaciones que dichos clientes puedan tener.

Este año y como novedad, se ha realizado un muy notable esfuerzo en recursos económicos y financieros en la vinculación de la marca del Grupo a un deportista de reconocido prestigio internacional, que se ha acompañado de distintas campañas publicitarias en la oferta exitosa de diversos productos y servicios.

Las acciones publicitarias del Grupo Banco Popular se diseñan y ejecutan de acuerdo con los siguientes principios:

- Protección de los derechos del cliente
- Respeto a la ética publicitaria y,
- Utilidad de la publicidad para sus destinatarios.

El Grupo está sujeto a un Código de Conducta Publicitaria que recoge las normas deontológicas de la actuación publicitaria y asume voluntariamente el firme compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales.

La publicidad que, por cualquier medio, realicen las entidades de crédito pertenecientes al Grupo sobre operaciones, productos o servicios financieros en que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público, está sometida al régimen de supervisión por parte de las instituciones públicas mencionadas en el epígrafe de "Supervisión".

De las campañas publicitarias que se realizaron durante 2007, el 51% se han sometido a la aprobación de Banco de España o CNMV; el 8% son campañas de planes de

pensiones o seguros de vida sujetas a su regulación específica y el resto de las campañas son de servicios financieros en las que no se hace referencia a su coste o rendimiento para el público y que por tanto no se sujetan a este trámite administrativo. La fuente de información ha sido una encuesta realizada a los Responsables de Productos y Segmento sobre las campañas realizadas.

La actividad de Banco Popular, los Bancos filiales y otras sociedades emisoras como BPE Financiaciones y Popular Capital, en cuanto a entidades que captan ahorro tanto de inversores institucionales como de particulares, está sujeta en la práctica totalidad a distintos procedimientos de información, verificación y autorización por parte de los supervisores.

La Circular 8/1990 de 7 de septiembre sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela obliga a todas las entidades a que tengan determinada información a disposición de los clientes, tales como las tarifas que se deben recoger en un folleto, redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para los clientes, a disposición de los mismos en el tablón de anuncios. Asimismo, en materia de préstamos hipotecarios, la Orden de 15 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios obliga a las entidades de crédito a tener a disposición de los clientes un folleto informativo con las condiciones mínimas que establece dicha norma. Este folleto está disponible en el Catálogo de Comunicaciones e Impresos para que las sucursales puedan imprimirlo. Igualmente, en la elaboración de la publicidad de planes de pensiones, además del Código de Conducta Publicitaria de INVERCO, se sigue la regulación específica al respecto. Igualmente, en la elaboración de la publicidad de los planes de previsión se contempla estrictamente lo recogido en la normativa sobre publicidad de las EPSV.

Las entidades del Grupo no han sido objeto durante 2007 de ninguna resolución del Banco de España ni de la CNMV contraria a su actuación en materia de publicidad e información sobre los productos. Asimismo, tampoco se han dictado resoluciones contrarias a su actividad por otras administraciones, ni ha sido objeto de ninguna multa o sanción por incumplimiento en materia de publicidad u otras comunicaciones de marketing de los productos que ofrece.

Además de la supervisión anteriormente mencionada, el Grupo ha trabajado en la implantación práctica de las exigencias de la Directiva MIFID con la que se pretende dar respuesta a los cambios e innovaciones que demandan los mercados en cuanto a seguridad y protección de los inversores.

Protección de Datos

El Banco ha adoptado normas y procedimientos para garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos y dar cumplimiento a las exigencias legales que establece la sociedad de la información, de comercio electrónico y de tratamiento de datos de carácter personal que se recogen en la documentación contractual del Grupo.

Para garantizar la debida protección de los datos de carácter personal de los clientes y la seguridad de la información transmitida, el Grupo cuenta con una política que garantiza estos dos extremos y que se expone en el epígrafe "Sistema de Cumplimiento y Control Interno".

Además, todos los empleados del Grupo conocen los criterios que conforman esta política, cuyo pilar reside en el carácter confidencial de la información no pública que el Grupo posee sobre sus clientes y sus operaciones, y que a su vez, se encuentra recogida en la Intranet corporativa.

Satisfacción y Servicio de Atención al cliente

Uno de los objetivos principales de Grupo es alcanzar el máximo nivel de satisfacción de los clientes en la prestación de sus servicios, para lo que es preciso conocer al cliente y optimizar las características de los productos y servicios bancarios que se les ofrecen. El proyecto de Gestión del Conocimiento de Clientes desarrollado a lo largo de 2006 e implantado durante este año está basado en centralizar y homogeneizar toda la información disponible sobre los clientes mediante la mejora de los soportes tecnológicos. El objetivo final de este conocimiento de clientes es facilitar a la sucursal una gestión comercial lo más efectiva posible y mejorar el servicio de atención a los mismos.

El sistema de Gestión del Conocimiento de Clientes mejora la calidad, integridad y utilización de la información de los clientes en toda la red, con el fin general de mejorar la eficacia de los servicios que se les

prestan. Partiendo de esta mejor información, el proyecto de Sistematización de la Acción Comercial permitirá los procesos de comercialización de productos, la gestión e idoneidad de tal comercialización y la adecuación de la labor comercial a las necesidades de la clientela del Grupo.

Por otra parte, en la prestación de servicios de inversión, el Grupo se caracteriza por prestar especial atención a la protección de los inversores, principalmente minoristas, para lo que ha desarrollado herramientas específicas de conocimiento del cliente. En 2007 ha trabajado en la implementación de la Directiva de Servicios de Inversión (MIFID) con el objetivo, entre otros, de optimizar las medidas dirigidas a la protección de los inversores, sujetándose al amplio catálogo de normas que establece dicha Directiva. En este sentido, el Grupo pretende aumentar la protección de los intereses de los inversores tanto por el perfeccionamiento de sus normas de conducta, como por el refuerzo de los requisitos de organización. Además, pretende incrementar la confianza de los inversores en los mercados financieros ofreciendo información más homogénea, transparente y simplificada.

La medición adecuada del grado de satisfacción de los clientes exige evaluar objetivamente la calidad operativa. En esta línea, el Grupo utiliza el mismo criterio con el que publica las estadísticas el servicio de reclamaciones del Banco de España, relacionando el número de incidencias que se producen al año con el volumen de negocio (Activos Totales Medios), lo que constituye un excelente ratio para poder contrastar la calidad operativa y su directa influencia en la satisfacción del cliente.

El Servicio de Atención al Cliente

La Oficina de Atención al Cliente canaliza las quejas y reclamaciones de los clientes frente al Grupo. Durante el año 2007, más del 63% de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes han sido por medio de Internet o del teléfono, mientras que tan solo el 27% han utilizado la carta. Es de destacar que un 4,6% 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 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.

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 a los Comisionados para la Defensa del Cliente (Banco de España, CNM o DGS), dependiendo de la naturaleza del servicio o producto al que se refiere, 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 el año 2007 en el Grupo Banco Popular se han producido 6,60 quejas (0,71 menos que el año 2006) o reclamaciones por cada 10.000 clientes, y 1,50 por cada cien mil operaciones, frente a las 1,64 recibidas del año anterior.

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

	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Incidencias resueltas				
A favor del reclamante	13	9	11	9
A favor del Banco	38	54	55	51
Sin pronunciamiento	1	11	11	8
Total Resoluciones	62	74	77	68

Incidencias de Grupo Banco Popular tramitadas a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

	Año 2007	Año 2006
Incidencias resueltas		
A favor del reclamante	3	2
A favor del Banco	10	8
Total Resoluciones	13	10

En cuanto a la DGS, se tramitaron siete incidencias y los dictámenes fueron favorables a la entidad del Grupo en seis casos y en uno favorable al reclamante.

Durante 2007 se han atendido las siguientes incidencias y comunicaciones:

Acceso a datos que figuren en nuestro registro	28
Solicitudes de no recibir publicidad	117
Cancelación datos personales	89

Quejas y reclamaciones ante el Grupo Banco Popular con un interés específico

No discriminación hacia los clientes

Durante el año 2007, se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular 114 quejas de clientes relacionadas con el trato personal. En ninguna de ellas se ha puesto de manifiesto un supuesto trato discriminatorio por el hecho de ser de otro país o raza. En 67 casos no se pudo pronunciar el Servicio de Atención al Cliente al no disponer de suficientes elementos probatorios para determinar si la queja estaba o no justificada; en 28 se pudo confirmar que la actuación del Banco había sido correcta y la queja no estaba justificada y en 19, el Servicio estimó que los clientes no habían sido tratados adecuadamente y dictaminó a su favor.

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 la utilización de sus datos personales, y de la advertencia permanente a toda la plantilla del estricto cumplimiento de esa ley, en el Grupo Banco Popular están centralizadas en el Servicio de Atención al Cliente todas las incidencias o comunicaciones de los clientes acogándose a lo establecido en la citada Ley.

A lo largo de 2007, el Grupo ha recibido cinco requerimientos de información de la Agencia de Protección de Datos en relación con posibles infracciones a la LOPD, no ha sido objeto de ninguna inspección y tampoco de ninguna sanción. Durante este mismo ejercicio se ha iniciado dos procedimientos sancionadores contra Banco Popular Español, por presuntas infracciones en materia de protección de datos. Además, se han recibido tres resoluciones de archivo de la Agencia de Protección de Datos, respecto de requerimientos de información e inspecciones realizadas en el ejercicio 2007 o anteriores.

En el ejercicio 2005, Banco Popular Español fue sancionado con una multa de 60.101,21 € y en 2006, con dos multas de 60.101,21 €, cada una, habiendo sido una de ellas anulada por la Audicencia Nacional, en sentencia dictada en 2007.

En el año 2007, el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular ha recibido 172 quejas o reclamaciones de clientes relacionadas con los productos de previsión. De ellas, 57 se referían a planes de pensiones y 115 a temas de seguros. De las 115 incidencias relacionadas con los seguros, 22 correspondían a seguros de vida, 10 a seguros de ahorro, 50 a seguros de amortización de préstamos, 15 a seguros de hogar, 3 a seguros de asistencia sanitaria y 15 a otros seguros.

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

AÑO	Reclamaciones	Quejas	Consultas	Total
2007	1.379	2.278	591	4.248
2006	1.641	2.439	528	4.608
2005	1.426	2.267	446	4.139
2004	1.403	1.546	233	3.182
2003	1.410	1.369	225	3.004

Tipología de las incidencias resueltas ¹

Materias	Año 2007		Año 2006	
	Número	%	Número	%
Operaciones activas	641	17,59	643	15,82
Operaciones pasivas	837	22,97	926	22,79
Otros productos bancarios	967	26,54	1.333	32,80
Servicios de cobro y pago	502	13,78	479	11,79
Servicios de Inversión	194	5,32	201	4,94
Seguros de Fondos de Pensiones	148	4,06	136	3,35
Varios	355	9,74	346	8,51
Total Grupo	3.644	100,00	4.064	100,00

Motivos	Año 2007		Año 2006	
	Número	%	Número	%
Comisiones y Gastos	777	21,32	1.078	26,53
Intereses	192	5,27	160	3,94
Discrepancia apuntes	287	7,88	318	7,82
Otras cláusulas contractuales	217	5,95	140	3,44
Calidad Servicios	1.165	31,97	1.142	28,10
Protección de Datos	48	1,32	58	1,43
Siniestros	51	1,40	46	1,13
Varios	907	24,89	1.122	27,61
Total Grupo	3.644	100,00	4.064	100,00

¹ En el presente año el Servicio de Atención al Cliente ha publicado en su Memoria la clasificación de la tipología de las incidencias de acuerdo con el criterio establecido por el Banco de España para todas las entidades financieras. No obstante, al ser un criterio relativamente reciente, el Grupo únicamente tiene una comparativa entre los años 2006 y 2007.

Dictámenes del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular

Decisiones	Año 2007		Año 2006		Año 2005	
	Reclamaciones	Quejas	Reclamaciones	Quejas	Reclamaciones	Quejas
A favor del Banco	447	1.036	459	1.111	434	1.014
A favor del Reclamante	905	888	1.145	1.022	940	811
A favor de ambos	27	25	37	21	52	47
Sin pronunciamiento	-	329	-	285	-	395
En vía judicial	1	-	-	-	-	-
Total Grupo	1.380	2.278	1.641	2.439	1.426	2.267

Tiempo empleado en la resolución de incidencias (en porcentaje)

Días empleados en resolución de incidencias	2007			2006			2005		
	De 1 a 10	De 11 a 30	Más de 30	De 1 a 10	De 11 a 30	Más de 30	De 1 a 10	De 11 a 30	Más de 30
Reclamaciones	31,33	32,49	36,18	29,31	29,74	40,95	25,95	29,52	44,53
Quejas	49,78	27,39	22,83	44,61	28,62	26,77	45,88	28,28	25,85
Consultas	77,66	15,85	6,49	66,29	21,02	12,69	60,99	21,97	17,04
Total incidencias	47,67	27,38	24,95	41,64	28,15	30,21	40,64	28,03	31,34

Índice de calidad operativa

Magnitudes	Año 2007	Año 2006	Año 2005
Número de clientes	6.440.483 (*)	6.304.033 (*)	5.895.199 (*)
Número de operaciones	282.946.222 (*)	280.817.885 (*)	274.848.804 (*)
Número de incidencias	4.248 (**)	4.608	4.139
Presentados ante Banco de España	62	74	77

(*) Número de clientes y operaciones referidos al Grupo Banco Popular en España. Se excluyen los clientes de la Of.Central y Servicios Centrales.

(**) Incluidas las consultas y sugerencias.

Financiación Responsable

El Grupo Banco Popular no entiende la Responsabilidad Social Corporativa sin tener en cuenta ciertos criterios de actuación que considera justos en el ejercicio de su actividad, tanto en lo referente a sus productos de activo, como en los criterios de protección al inversor en sus productos de pasivo.

En materia de financiación a clientes, el encarecimiento de su coste por la subida de tipos de interés este último año, la desaceleración del mercado inmobiliario y la situación de endeudamiento del sector privado, han ocasionado una menor demanda de la financiación a través de créditos y préstamos hipotecarios, situación para la que el Grupo se ha estado preparando en los últimos años con el aumento de su cuota con empresas, en especial PYMES, con la ampliación de las redes de distribución de productos, sucursales, agentes comerciales y banca a distancia y con el aumento de productos e iniciativas dirigidas a su creciente base de clientes.

Un ejemplo de su capacidad de innovación es el desarrollo de instrumentos de cobertura para los riesgos de tipo de interés que permitan a empresas y particulares la optimización de costes y la disminución de la exposición al riesgo de subida de tipos de interés.

Gestión de la morosidad

El Grupo dispone de una oficina dedicada a esta función en cada una de las Direcciones Territoriales y Bancos Filiales, así como otra a nivel central. El objetivo fundamental de estas unidades es la recuperación de los saldos calificados como morosos en el menor tiempo y en las mejores condiciones posibles. El Centro de Análisis y Reclamación de Incumplimientos, se encarga en primera instancia de la gestión de los incumplimientos, analiza los riesgos en situación irregular y establece, de acuerdo con el análisis individualizado de las circunstancias particulares de cada cliente u operación, las estrategias de reclamación más eficaces. Además, lleva a cabo, en coordinación con las sucursales del Grupo, las gestiones oportunas que permitan su regularización.

Para ello se utiliza en primer término la vía extrajudicial mediante la negociación con los deudores de forma directa, o contratando los servicios de sociedades prestigiosas de recobro. Cuando esta acción amistosa no es suficiente, se hace necesario acudir a la vía judicial, contando para ello con los equipos jurídicos internos que están especializados en contencioso y que se complementan con una nutrida red de abogados externos a escala nacional cuando se estima necesario.

Para la adecuada gestión de la morosidad, el Grupo cuenta con una aplicación informática interna, integrada en el teleproceso, que permite un seguimiento puntual y preciso de la evolución de todos los riesgos morosos y en particular, de los procedimientos judiciales instados en reclamación de sus créditos.

Productos con especial beneficio social

Como herramienta de promoción social, el Grupo comercializa productos y servicios en los que se prima el apoyo a las personas cuya situación es menos favorecida. Estos productos constituyen un conjunto de instrumentos financieros cuyo principal objetivo, además de generar un beneficio, es la creación de una utilidad adicional de carácter social.

Programa Trabex

El Grupo Banco Popular es pionero en el desarrollo de actuaciones bancarias encaminadas a la atención de trabajadores extranjeros residentes en España. Desde 1987 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 2007, el Grupo cuenta con más de 425.000 trabajadores extranjeros entre su clientela, frente a los 381.000 que presentaba en 2006, con un ritmo de crecimiento de 4.000 clientes mensuales, que generan un volumen de negocio de 1.512 millones de euros, superando en 350 millones de € al del año anterior.

El Servicio Trabex se sustenta en las siguientes iniciativas:

- Servicio de envío de transferencias a los respectivos países de origen -Latinoamérica, Magreb, y Europa del Este-, con unas condiciones de mercado preferentes.

- Transferencias Trabex a China: Acuerdos con Industrial & Comercial Bank of China (ICBC) y of Bank East Asia (BEA), por los que el Grupo Banco Popular da servicio a todas las empresas y particulares clientes en China Continental.
- Seguro de Repatriación en cobertura a casos de fallecimiento en España.

Acuerdos de financiación para compra de viviendas en países de origen.

La firma de acuerdos bilaterales con entidades financieras de los países de origen, permite al inmigrante acceder a una vivienda en su propio país a unos tipos de interés más favorables, sin tener que desplazarse a sus respectivos países para la formalización de la documentación. Actualmente se encuentran operativos acuerdos de estas características en Perú, Ecuador y República Dominicana.

Como objetivos previstos para 2008 destacan:

- Estudio de línea de financiación con el Banco de Desarrollo Europeo para la financiación de viviendas habituales en España a particulares extranjeros, que facilite su integración.
- Estudio de cobertura para financiación de vivienda habitual al 100% del valor de tasación.
- Ampliación a otros países, como Hungría, de los acuerdos 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.

Mundocredit

Debido al flujo migratorio experimentado en los últimos años en el territorio español, se ha hecho necesaria la creación de una oficina especializada para atender al gran número de ciudadanos extranjeros residentes en él. Los servicios que ofrece esta oficina se han diseñado teniendo en cuenta las necesidades específicas de este colectivo. Así, no sólo se les ofrece un amplio horario de atención al público, que incluye los fines de semana, sino también todo tipo de productos bancarios como créditos, préstamos o envío de remesas. Además, estas oficinas

cuentan con servicios especializados de asesoramiento en materias del sector inmobiliario, telefonía, viajes, motor, asesoría o bolsa de trabajo y los servicios de comunicación como cabinas de teléfono e Internet. Una vez comprobada la creciente demanda del modelo, Mundocredit está en proceso de expansión, mediante la apertura de nuevas oficinas a lo largo de 2008. En concreto, se han abierto 38 oficinas que están operando de manera activa en todo el territorio nacional, y se prevé la apertura para principios de 2008 de 31 oficinas más, cuyos empleados están aún en proceso de formación.

El número de clientes de Mundocredit, a finales de 2007, es de 11.305. Para su mejor atención, Mundocredit ha contratado a 157 nuevos empleados extranjeros (un 74,05% del total de plantilla, que asciende a 212 personas). Asimismo, el total de negocio es de 38.101 miles de euros (7.155 de pasivo y 30.946 de activo).

Club senior

El Club Senior es un programa exclusivo del Grupo Banco Popular dirigido a pensionistas y mayores de 50 años, con múltiples ventajas financieras y servicios diseñados para mejorar la calidad de vida de sus miembros.

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

Durante este año con la finalidad de conocer mejor las necesidades del colectivo Senior y adecuar mejor a éstos los servicios que se les ofrecen, se realizó una encuesta de satisfacción a una muestra representativa de miembros del Club. Esta encuesta tuvo un grado de respuesta del 33% y puso de manifiesto el elevado sentido de pertenencia de este colectivo al Grupo Banco Popular y una gran satisfacción con la atención y servicio recibido ya que el 98% de los encuestados manifestó su satisfacción con el programa.

La Comunidad Virtual del Club Senior.

Por su parte, Club Senior ha continuado su labor de acercar las nuevas tecnologías al segmento "mayor" a

través de su página web www.clubsenior.org, puesta en marcha desde finales de 2006, con el objetivo de incrementar el uso de Internet en un rango de edad poco "conectado". Esta página web es el escaparate de este programa en Internet en el que se resumen todos los contenidos financieros y las ventajas de servicios del Club. Entre otras funciones, la Comunidad Virtual pretende:

- Publicar contenidos referentes a ventajas y servicios financieros y no financieros ofertados por el Grupo.
- Favorecer la comunicación del Grupo con los miembros del Club.
- Aportar herramientas de comunicación entre sus miembros: foros, chats, encuestas, consultorios de expertos, etc.
- Canales: catalogados por temas, foros y opiniones con posibilidad de buscar mensajes por usuario o por palabra clave.
- Consultorio: envío on-line de preguntas a diversos expertos (consultas médicas, legales, de averías, etc.), servicio prestado hasta ahora telefónicamente a los miembros del Club Senior.

Tras estos meses de funcionamiento, se observa un gran incremento en el promedio de la duración de las sesiones, que ha pasado de 9 minutos en enero a más de una hora en la actualidad, alcanzándose cifras de cerca de 90 visitas promedio por día.

Aprovechando el lanzamiento de la Comunidad Virtual se ofertó un ordenador portátil con una financiación sin intereses ni comisiones que facilitó la adquisición de nuevos equipos informáticos a los más mayores.

Desde el 15 de noviembre y hasta el 31 de enero de 2008 se está llevando a cabo una campaña de financiación de ordenadores portátiles a tipo cero de interés para personas físicas y jurídicas. El plazo de financiación tendrá un máximo de 36 meses sin intereses ni comisiones. La demanda de este tipo de artículos a finales de cada año es muy alta y el Grupo está en condiciones de ofrecer una propuesta muy competitiva.

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.

Durante el año 2007 el Grupo Banco Popular ha continuado poniendo énfasis en atender a los sectores que requieren especial consideración, como el segmento de los jóvenes, apoyando su crecimiento personal, sus estudios universitarios y su entrada en el mercado laboral.

Se han comercializado gran variedad de productos diseñados exclusivamente para facilitar la financiación de estudios, a través de préstamos con condiciones especiales: préstamo matrícula, crédito para realizar cursos de postgrado y master.

Con el objetivo de ayudar y facilitar el acceso a los jóvenes a su primera vivienda, en mayo de 2006 se iniciaba la comercialización de una modalidad de préstamo hipotecario dirigido a ellos. Las principales ventajas que les ofrece esta hipoteca es la posibilidad de financiar hasta el 80% del valor de su vivienda y un plazo de hasta 40 años. Desde que se puso en marcha este producto hasta el día de hoy, más de 3.500 jóvenes han contratado la Hipoteca Ahorro Joven.

Colectivos

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

Por esta razón, se realizan acuerdos de colaboración con los representantes de estos colectivos, ofreciendo servicios diseñados a su medida. Al cierre del ejercicio 2007 y aparte de otros grupos señalados en este capítulo, el Grupo ofrece un tratamiento especial a 108 colectivos de particulares y 54 de empresas.

Acuerdos de colaboración con Bancos Internacionales 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.

Este acuerdo busca fomentar el comercio bilateral con los países de su ámbito y 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.

Productos de previsión

Segmento Seguros de Vida

El Grupo Banco Popular, a través de Eurovida, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, cuenta con una extensa variedad de productos dirigidos a cubrir las necesidades específicas de protección de particulares y empresas.

Segmento Planes de Pensiones

El Grupo Banco Popular 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 los perfiles de inversión de cada persona.

Plan de Ahorro Juvenil

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

El número de pólizas a 31 de diciembre de 2007 era de 72.850 (72.282 en 2006) correspondientes al 10,18% sobre el total de pólizas de la aseguradora, por un total de más de 28 millones de euros (27 millones en 2006), lo que supone un 10,92% sobre el total de primas de la aseguradora.

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 facilita a las PYMES mayor agilidad en cuanto a la contratación y administración que un plan de empleo promovido por una única empresa, ya que permite 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.

A 31 de diciembre de 2007, 3.487 promotores tenían planes de pensiones contratados para 21.258 partícipes correspondientes a un 3,28% sobre el total de partícipes de la gestora Europensiones, por un volumen superior a 34 millones de euros (0,85% sobre el patrimonio total de la gestora), frente a los 28 millones del año anterior.

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. El cliente puede elegir entre varias opciones de contratación, cada una de ellas con coberturas diferentes, dependiendo de sus necesidades o circunstancias personales. Sea cual sea la opción contratada, cuenta con la posibilidad de disponer de una cobertura adicional gratuita en caso de diagnóstico de una enfermedad muy grave (las enfermedades muy graves se catalogan en el contrato de este seguro), por lo que le anticipan 30.050,61 euros en un plazo de dos días hábiles.

EMPLEADOS

La gestión de las personas

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 equipo de Gestión de Personas, a través de su presencia en las distintas Direcciones Territoriales y Bancos Filiales, refleja la importancia del concepto cercanía entre el Grupo y las personas que trabajan en él, y la actuación del departamento de Comunicación Interna encarna la importancia que se da a que los empleados se tengan en cuenta como punto esencial del 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

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 y a que se haga especial hincapié en los valores personales de estos profesionales, así como en su versatilidad y capacidad de adaptación a los nuevos retos. De esta forma el Grupo pretende que el reclutamiento de nuevos talentos integre una plantilla cada vez más eficiente y adecuada.

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, credo, raza, ideología o extracción social. En este sentido, el Grupo Banco Popular no ha sido objeto, durante el ejercicio 2007, de ningún incidente que haya supuesto un episodio de discriminación hacia ningún empleado, cliente o cualquier persona afectada por las actividades del Grupo.

Dentro de las actuaciones del Grupo a favor de la integración laboral, la Plataforma Telefónica Corporativa trabaja con la empresa Sertel, perteneciente al Grupo Fundosa (ONCE) con el objetivo de incorporar trabajadores con minusvalías a proyectos laborales desarrollados por dicha Plataforma. En este sentido se han incorporado 8 trabajadores con diferentes discapacidades que serán los responsables del servicio de estadísticas de la Plataforma Telefónica Corporativa en el área de clientes. De cara al futuro la Plataforma Telefónica está en conversaciones con la Fundación Marqués de Vivianco y su centro especial de Telemarketing para la integración de personas con minusvalía al mundo laboral. De forma paralela, se están realizando obras para acondicionar y mejorar las instalaciones de la Plataforma pensando en colectivos con discapacidades.

Además de las contrataciones estándar, el Grupo concede prácticas remuneradas a los alumnos de diversas universidades y escuelas de negocios con las que ha firmado diferentes acuerdos, como es el caso de la Universidad Pontificia de Comillas, Universidad de San Luí, CUNEF, IESE y San Pablo CEU.

Durante 2007 se han incorporado al Grupo Banco Popular 1.832 nuevos empleados (118 más que al año anterior), de los que el 54,32 % son mujeres y el 45,68% hombres.

En los cuadros siguientes se exponen series estadísticas de los últimos tres años sobre diversos aspectos de la plantilla en España. 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. A los 12.507 empleados de los Bancos del Grupo en España, hay que sumar los correspondientes a las demás Sociedades en España del Grupo, así como de los Bancos ubicados en el exterior.

Plantilla a 31 de diciembre			
	2007	2006	2005
Hombres	8.865	8.900	8.968
Mujeres	3.642	3.228	2.951
Total	12.507	12.128	11.919

Datos referidos a los 9 Bancos del Grupo en España

Empleados incorporados en los últimos tres años

Distribución	2007	2006	2005
Hombres	837	832	804
Mujeres	995	882	705
Total	1.832	1.714	1.509

Plantilla según el tipo de contrato

Distribución	2007	2006	2005
Contrato Indefinido	11.801	11.607	11.441
Contrato Temporal	706	521	478
Total	12.507	12.128	11.919

Plantilla por tipo de contrato

	Distribución 2007			Distribución 2006			Distribución 2005		
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total
Banco Popular	7.669	420	8.089	7.523	341	7.864	7.415	338	7.753
Banco Andalucía	1.501	114	1.615	1.484	67	1.551	1.482	44	1.526
Banco Castilla	793	67	860	788	44	832	799	35	834
Banco Galicia	673	33	706	668	34	702	666	22	688
Banco Crédito Balear	354	17	371	360	6	366	356	10	366
Banco Vasconia	481	38	519	486	13	499	479	15	494
Bancopopular--e	121	10	131	104	9	113	75	5	80
Popular Banca Privada	189	6	195	172	5	177	147	9	156
Banco Popular Hipotecario	20	1	21	22	2	24	22	-	22
Total GBP	11.801	706	12.507	11.607	521	12.128	11.441	478	11.919

Plantilla por Colectivos-Bancos del Grupo

	Distribución 2007				Distribución 2006			
	Técnicos	Admtvos.	Servicios Generales	Total	Técnicos	Admtvos.	Servicios Generales	Total
Banco Popular	5.535	2.527	27	8.089	5.319	2.516	29	7.864
Banco Andalucía	987	628		1.615	975	576	-	1.551
Banco Castilla	572	288		860	558	274	-	832
Banco Galicia	488	217	1	706	478	223	1	702
Banco Crédito Balear	291	80		371	285	81	-	366
Banco Vasconia	399	120		519	402	97	-	499
Bancopopular--e	92	39		131	77	36		113
Popular Banca Privada	163	31	1	195	155	21	1	177
Banco Popular Hipotecario	16	5		21	17	7	-	24
Total	8.543	3.935	29	12.507	8.266	3.831	31	12.128

Nº Total Empleados del Grupo desglosados por grupos de edad, sexo y región:

ANDALUCIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	270	713	701	1.684
Mujer	319	285	54	658
	589	998	755	2.342
ARAGON				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	16	49	41	106
Mujer	18	46	0	64
	34	95	41	170
ASTURIAS				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	23	59	61	143
Mujer	16	44	0	60
	39	103	61	203
BALEARES				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	22	139	94	255
Mujer	32	79	16	127
	54	218	110	382
CANARIAS				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	31	99	63	193
Mujer	51	70	4	125
	82	169	67	318
CANTABRIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	10	19	15	44
Mujer	4	10	1	15
	14	29	16	59
CASTILLA-LEON				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	111	410	262	783
Mujer	118	108	3	229
	229	518	265	1.012
CASTILLA-LA MANCHA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	45	84	80	209
Mujer	41	27	0	68
	86	111	80	277
CATALUÑA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	112	380	558	1.050
Mujer	172	174	30	376
	284	554	588	1.426
CEUTA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	3	2	2	7
Mujer	2	1	0	3
	5	3	2	10
EXTREMADURA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	33	55	24	112
Mujer	16	12	1	29
	49	67	25	141
GALICIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	86	393	212	691
Mujer	100	130	7	237
	186	523	219	928

Nº Total Empleados del Grupo desglosados por grupos de edad, sexo y región:

LA RIOJA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	13	22	21	56
Mujer	21	12	1	34
	34	34	22	90
MADRID				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	311	971	839	2.121
Mujer	357	537	104	998
	668	1.508	943	3.119
MELILLA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	1	3	5	9
Mujer	1	3	5	9
	2	6	10	18
MURCIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	28	74	97	199
Mujer	33	42	2	77
	61	116	99	276
NAVARRA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	25	74	110	209
Mujer	28	40	0	68
	53	114	110	277
PAIS VASCO				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	34	128	154	316
Mujer	48	87	9	144
	82	215	163	460
VALENCIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	87	247	344	678
Mujer	133	187	10	330
	220	434	354	1.008

El índice de rotación media de la plantilla del Grupo Banco Popular en España durante el ejercicio 2007, y respecto del personal con contrato indefinido, es de 4,76% (frente al 5,12% en 2006).

SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	13,09	5,46	0,80	4,25
Mujer	11,09	4,23	1,21	6,16
	12,06	5,06	0,82	4,76

Indice de rotación por Comunidades Autónomas, grupos de edad y sexo.

ANDALUCIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	15,84	6,68	1,09	5,33
Mujer	14,78	5,81	1,82	8,63
	15,31	6,43	1,14	6,16
ARAGON				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	18,18	6,38	2,27	5,88
Mujer	30,77	6,25		11,48
	25,00	6,32	2,27	7,98
ASTURIAS				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	10,53	1,82	0,00	2,19
Mujer	8,33	4,55		5,36
	9,68	3,03	0,00	3,11
BALEARES				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	6,67	4,26	0,00	2,77
Mujer	0,00	4,88	0,00	3,42
	2,86	4,48	0,00	2,97
CANARIAS				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	17,24	5,77	4,41	6,97
Mujer	5,56	0,00	0,00	1,83
	10,77	3,47	4,17	5,16
CANTABRIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre				
Mujer	0,00	9,09	0,00	7,69
	0,00	3,23	0,00	1,72
CASTILLA-LEON				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	12,50	7,29	0,00	5,42
Mujer	15,38	2,80	0,00	7,98
	13,86	6,41	0,00	5,91
CASTILLA-LA MANCHA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	22,22	8,89	0,00	6,90
Mujer	14,71	6,90		11,11
	18,03	8,40	0,00	7,89
CATALUÑA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	13,98	2,00	0,86	2,42
Mujer	11,28	2,21	3,23	5,80
	12,39	2,07	0,98	3,24
CEUTA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	50,00	50,00	0,00	33,33
Mujer	0,00	100,00		25,00
	20,00	66,67	0,00	30,00
EXTREMADURA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	13,04	5,00	3,85	6,42
Mujer	30,77	6,67	0,00	17,24
	19,44	5,33	3,70	8,70
GALICIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	9,86	5,11	0,00	3,98
Mujer	5,33	7,04	0,00	6,25
	7,53	5,61	0,00	4,53

Índice de rotación por Comunidades Autónomas, grupos de edad y sexo.

LA RIOJA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	10,00	8,00	0,00	5,08
Mujer	12,50	0,00	0,00	6,67
	11,54	5,26	0,00	5,62
MADRID				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	9,78	4,21	0,45	3,20
Mujer	9,09	3,57	0,00	4,60
	9,43	3,98	0,40	3,61
MELILLA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre		100,00		100,00
Mujer	0,00	25,00	0,00	10,00
MURCIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	4,76	4,05	0,00	2,01
Mujer	12,50	2,13	0,00	4,62
	8,11	3,31	0,00	2,65
NAVARRA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	20,00	3,95	0,00	2,91
Mujer	11,11	6,82		8,06
	15,15	5,00	0,00	4,10
PAIS VASCO				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	19,23	8,27	0,62	5,31
Mujer	7,14	2,22	0,00	3,13
	12,96	5,83	0,58	4,69
VALENCIA				
SEXO	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	TOTAL
Hombre	14,71	8,81	2,17	5,88
Mujer	7,87	4,08	9,09	5,41
	10,83	6,78	2,37	5,74

Ratio salarial hombre/mujer:

COLECTIVO	SALARIO MUJERES VS. HOMBRES	ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO (años)	
		COLECTIVO	MUJERES HOMBRES
Directores	85%	Directores	2,34 4,59
Técnicos	83%	Técnicos	2,63 5,62
Administrativos	79%	Administrativos	2,61 8,02

La diferencia de ratio de salario hombre/mujer guarda relación directa con el tiempo de permanencia en el empleo (Director, Técnico, Administrativo).

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 de valoración objetiva, y determina la progresiva atribución de mayores responsabilidades. En este proceso tiene una especial relevancia la identidad con los valores y la cultura del Grupo es la base de la excelencia de los 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. La práctica totalidad de los directivos del Grupo son empleados que han desarrollado su carrera profesional dentro del Grupo Banco Popular y que han ido ascendiendo por méritos propios. Todos los altos directivos del Grupo que operan en España son de origen local y conocen el mercado en el que se desarrollan sus principales operaciones. A 31 de diciembre de 2007, el Grupo contaba con un total de 3 directores generales, 4 directores generales adjuntos y 14 subdirectores

generales, todos ellos de nacionalidad española. En cuanto a Banco Popular Portugal, la principal área geográfica donde opera el Grupo además de España, cuenta con un director general de nacionalidad también española.

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 y orgánico del Grupo.
- La utilización de la cantera propia para cubrir los puestos de responsabilidad.
- La aplicación de una política incentivadora del relevo generacional.
- 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 producidos en el Grupo durante los últimos tres años:

		Plantilla		Ascensos	
		Número	%	Número	%
Año 2007	Hombres	8.865	70,88	1.192	59,06
	Mujeres	3.642	29,12	826	40,94
	Total	12.507	100	2.018	100
Año 2006	Hombres	8.900	73,38	1.324	62,55
	Mujeres	3.228	26,62	793	37,45
	Total	12.128	100	2.117	100
Año 2005	Hombres	8.968	75,24	1.245	64,84
	Mujeres	2.951	24,76	675	35,16
	Total	11.919	100	1.920	100

Remuneración y beneficios para empleados

Los salarios base de los empleados del Grupo Banco Popular, regulados por el Convenio Colectivo para cada una de las categorías profesionales, son idénticos para hombres y mujeres, tanto en la categoría de técnicos como de administrativos, de modo que no existe ninguna discriminación salarial por razón de sexo. En cuanto el salario inicial para empleados de nuevo ingreso, establecido también en el Convenio Colectivo, es de 1.767,36 euros brutos mensuales, 1.196,75 euros más elevado que el salario mínimo interprofesional, que asciende a 570,60 euros mensuales.

Los costes totales de personal en el Grupo Banco Popular ascendieron en 2007 a 755.862 miles de euros (49.891 miles de euros más que el año anterior), de los que 571.205 miles de euros corresponden a sueldos y salarios, 138.386 miles de euros a cuotas de la seguridad social, 21.051 miles de euros a otros gastos de personal y 25.220 miles de euros a pensiones.

Actualización de la Política Retributiva y nuevo Sistema de Retribución Variable

El nuevo sistema retributivo fue posible tras la consecución exitosa del Plan Suma en el Grupo y pretende alinear la política retributiva con la estrategia de negocio. El Grupo sigue creciendo de forma rentable y sostenida, con activos de calidad, mejorando la rentabilidad de cada cliente, aumentando la venta cruzada y su vinculación y potenciando los negocios con mayor margen y menor consumo de recursos propios.

Para alcanzar estos objetivos, el Grupo quiere profundizar en la transformación cultural y de negocio ya iniciada, conservando los valores que han hecho de Popular una marca diferenciada para clientes y empleados.

En 2006, el Grupo realizó una Encuesta de Satisfacción Laboral a todos los empleados, que fue contestada por el 71% de la totalidad de la plantilla, con el objetivo de conocer la percepción de los empleados acerca de cuestiones claves sobre la organización y el desarrollo del negocio. De esta forma el Grupo pretendía conocer los aspectos mejor considerados por parte de sus empleados, así como los que necesitarían ser mejorados. De esta encuesta resultaron algunos puntos de mejora: las retribuciones deberían reflejar mejor los resultados de la Organización, la compensación total debería estar más alineada con el entorno de mercado y la movilidad geográfica debería estar mejor gestionada y compensada.

En consecuencia, se llevó a cabo la revisión de la política retributiva del Grupo con el objetivo de alinearla con la estrategia de negocio y retribuir mejor a cada empleado, de forma más equitativa y competitiva. Fruto de ello nació un nuevo sistema retributivo basado en los siguientes pilares:

- Claridad y transparencia en los sistemas y criterios de gestión de personas.
- Énfasis en la compensación total.
- Competitividad en el mercado. El nuevo sistema incorpora referencias retributivas externas para cada puesto y para cada etapa de carrera, tanto en retribución fija como en retribución variable.
- Equidad y diferenciación para los mejores desempeños.
- Mayor peso de la retribución ligada a resultados.
- Agilidad en la gestión, incrementando el nivel de descentralización y autonomía actual.

Aunque ya formaba parte de la política retributiva, el nuevo sistema incide en el concepto de compensación total, concepto que supera claramente al de retribución y que comprende los siguientes apartados:

RETRIBUCION

Retribución fija
Retribución variable
Complemento movilidad geográfica

DESARROLLO

Formación, Reconocimiento,
Movilidad, Oportunidades de
desarrollo ...

BENEFICIOS

Beneficios sociales, Planes de
Pensiones, Seguros de Vida,
Bonificación en préstamos, ...

ENTORNO

Autonomía, Responsabilidad,
Liderazgo, Comunicación,
Conciliación, RSC, ..

Elementos Retributivos:

a.- Retribución Fija

Se sustituye el pacto individual por un complemento voluntario y se dirige al colectivo de técnicos apoderados. El complemento voluntario se calcula atendiendo a las referencias retributivas externas resultantes del puesto y etapa profesional de cada persona, además de tener en cuenta su nivel de desempeño.

b.- Retribución Variable

Se articula un nuevo sistema de Bonus tanto para la red comercial como para los servicios centrales, dirigido a la totalidad de la plantilla, donde convivirán varios subsistemas concretos adaptados a las especificidades del trabajo y funciones de cada departamento o unidad de negocio.

c.- Complemento de Movilidad Geográfica

El complemento nace con el objetivo de mejorar la compensación de la movilidad geográfica real por parte de aquellos empleados que la asumen a lo largo de su carrera para aceptar un nuevo proyecto profesional.

Implantación Nuevo Sistema Retributivo

Una vez diseñado el nuevo sistema y antes de su implantación, se ha llevado a cabo un proceso de comunicación a toda la plantilla a través de diversas jornadas divulgativas. Con el fin de plantear la adhesión al nuevo sistema y conocer mejor los datos personales, de formación de carrera o de movilidad geográfica, se mantiene una entrevista individualizada con cada uno de los profesionales del Grupo.

Sistema de Evaluación del Desempeño

Entre las cuestiones más valoradas en la encuesta por los empleados destacaron su percepción de cómo su trabajo contribuye al éxito del Grupo, cuáles son sus responsabilidades y la satisfacción personal por el trabajo que realizan. Las peores valoraciones recayeron sobre la compensación y la gestión de la movilidad, si bien en cuanto a este último aspecto, la mayoría de los empleados percibieron una mejora en los últimos años.

En cuanto a la compensación económica, el Grupo ha elaborado un plan para disponer de un sistema retributivo que responda a las expectativas en cuanto a la participación en beneficios y sea reflejo de los resultados del Grupo en la retribución individual, del que ya se ha dado debida cuenta en el apartado "Actualización de la Política Retributiva y Nuevo Sistema de Retribución Variable".

Como consecuencia de la nueva política retributiva, el Grupo está trabajando en la implementación de un nuevo sistema de evaluación del desempeño por competencias para la red comercial, que modificará el existente. Este modelo será aplicable a:

- Valoración de personas, procurando la mejor ubicación de cada persona en su puesto y etapa profesional.
- Gestión de personas, mejorando la adecuación personal, en base a los requerimientos del puesto y el perfil competencial obtenido.
- Formación y desarrollo, definiendo unos itinerarios formativos acordes al desarrollo de competencias derivado de la evaluación.
- Retribución fija, resultando de la evaluación un estándar de desempeño para cada profesional que, junto con la posición relativa a la referencia de mercado, definirán la revisión del complemento voluntario.

Esta nueva forma de evaluación se llevará a cabo a través del Portal del Empleado, de tal manera que al identificar a la persona a la que se va a realizar la evaluación, se cargará automáticamente el modelo concreto con las competencias estratégicas y específicas correspondientes a su puesto y etapa de carrera profesional.

Cada una de estas competencias está descrita en comportamientos diferentes y se adaptan dependiendo de la etapa profesional en la que se encuentre el empleado. La evaluación de las competencias a cada profesional permite medir el nivel de desempeño con el que ejerce su puesto en una etapa de su carrera concreta o bien reclasificarlo, si procede, a una etapa diferente atendiendo a los indicadores resultantes de la evaluación. La ponderación asignada a las competencias estratégicas es de un 70%, mientras que a las específicas es de un 30%.

La evaluación de competencias consta de una fase abierta en la que tanto evaluador como evaluado pueden compartir opiniones sobre la evaluación, que servirá de referente para el evaluado y así poder alinear su comportamiento con lo que se espera de él en función de su capacidad y responsabilidad. De esta forma, la evaluación será una potente herramienta de comunicación interna en la organización así como una herramienta para la gestión del cambio.

Paralelamente a la implantación del nuevo sistema de evaluación por competencias, el Grupo ha puesto en marcha diversas acciones formativas destinadas a los directivos que tienen que llevar a cabo estas evaluaciones, con objeto de transmitir los criterios que deben tenerse en cuenta y de aclarar las posibles dudas en su realización.

Conciliación de la vida personal y laboral

Beneficios Sociales

Desde julio de 2003 los empleados tienen a su disposición la Guía de Beneficios Sociales en el Portal del Empleado, en la que pueden consultar los diversos beneficios de índole económica y social, de los que pueden disfrutar los empleados y sus familiares. Las condiciones de estos beneficios se revisan con cierta periodicidad para ajustarlas a la situación económica de cada momento.

Entre estos beneficios se encuentran las hipotecas y los distintos préstamos a los que pueden acceder los empleados a un tipo de interés preferente, los anticipos de nómina, los planes de pensiones, avales o subvenciones. En todos los casos las condiciones de las diferentes medidas se encuentran claramente especificadas en la Guía.

Los empleados con jornada reducida y los empleados con contrato temporal tienen los mismos beneficios sociales que el resto de los empleados del Grupo.

Planes de Pensiones

Los compromisos de jubilación, fallecimiento e invalidez de la plantilla de empleados de los distintos Bancos del Grupo en España se encuentran totalmente exteriorizados

e instrumentados mediante planes de pensiones del sistema de empleo.

Con motivo de la exteriorización y en virtud de un Acuerdo Laboral suscrito en el año 2000 con la representación de los trabajadores, se transmitió la titularidad de los derechos económicos de estos compromisos a los empleados y se asumieron nuevos compromisos, por encima de lo exigible por Convenio, con aquellos empleados ingresados con posterioridad al 8 de marzo de 1980.

La aportación anual de los Bancos por cada empleado que resulte de la adaptación de los porcentajes aplicables, 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.

La instrumentación de estos compromisos en planes de pensiones implica la participación de los trabajadores en las comisiones de control que constituyen los órganos colegiados que supervisan 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 por representantes del Promotor (Bancos correspondientes). En el Grupo, ocho comisiones de control supervisan el funcionamiento de los otros tantos planes de pensiones, constituidos en los distintos Bancos. En el conjunto de estas comisiones, son 46 los miembros que actúan en nombre y representación de los partícipes y beneficiarios y otros 36 miembros designados en representación de las entidades promotoras.

Las comisiones de control tienen reuniones periódicas para el seguimiento de los distintos planes. Parte de las reuniones mantenidas en 2007 han tenido la finalidad de revisar los reglamentos de los distintos planes con el fin de adaptarlos a la regulación, en los plazos previstos. Estas comisiones, a su vez reciben el soporte de la subcomisión de inversores, designada por la Comisión de Control, que mantiene reuniones trimestrales con la entidad Gestora, con el fin de disponer de un mejor seguimiento de la evolución del Fondo de Capitalización y de los resultados de la aplicación de la Política de Inversiones definida por la Comisión de Control, en función de las circunstancias de los mercados,

informando puntualmente sobre cualquier circunstancia que aconseje introducir cualquier modificación en el mandato de inversiones.

Programa Concilia

El Grupo continúa trabajando con éxito por la incorporación de nuevas medidas para sus empleados en el Programa de conciliación laboral y familiar. Tal y como ya sucediera el año anterior con la distinción a la mejor empresa para trabajar, según la revista Actualidad Económica, y con el premio "Familia" otorgado por el Grup d'Entitats Catalanes (GEC) de la Família, el Grupo ha sido galardonado por la Fundación Alares en su I Edición de los Premios Nacionales Alares 2007 con el premio a la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.

Gran parte de este reconocimiento está basado en las 15 medidas de las que consta el Programa Concilia, para facilitar a los empleados la integración entre su vida laboral y personal. Asimismo, incluye ventajas tales como excedencias para el cuidado de familiares o para recibir formación, cobertura de las bajas por maternidad en sucursales de menos de cuatro empleados, o ayudas familiares en situaciones especiales. Estas medidas, que se pueden solicitar a través del Portal del Empleado, van destinadas a mejorar la calidad de vida de los empleados, son aplicables a todos los Bancos y Empresas del Grupo en España desde su implantación así como del Grupo en Portugal.

Datos acumulados durante los dos años de vigencia del Plan Concilia:

PROGRAMA CONCILIA 2007		
	Número Empleados	Importe €
Excedencia para el cuidado de familiares	58	-
Excedencia solidaria	2	-
Licencia no retribuida para adopción en el extranjero	2	-
Ampliación del período de disfrute de las vacaciones	63	-
Semanas adicionales retribuidas por maternidad	394	394.940
Sustitución hora de lactancia por licencia retribuida	319	-
Horario continuado para mujeres con hijos menores de 3 años	60	-
Excedencia retribuida madres de trillizos o hijos con minusvalía	2	60.200
Ayuda familiar para situaciones especiales	162	162.000
Cheque guardería	1.317	661.982
Anticipos para adopciones	2	-
Cobertura de bajas maternales (*)	187	1.260.726
TOTAL	2.381	2.539.848

(*) El dato correspondiente a la Cobertura de bajas maternales no se suma al total por no considerarse una solicitud propiamente dicha.

Del total de empleados del Grupo que se han acogido a las Medidas de Conciliación, un 69,19% corresponden a mujeres y un 30,81% a hombres.

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:

- 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 en presencia, a distancia y on-line.

Criterios generales de actuación:

En la actualidad existen los siguientes programas de formación:

PROGRAMAS DE FORMACION		
Programa	Colectivo	Nº Participantes
Formación General	Grupo	4.550
Desarrollo de Competencias	Directivo y futuros Directivos	1.485
Desarrollo Directivo	Directivos y Directores Sucursales	54
Perfeccionamiento y Especialización	Directores, Interventores, Promotores de negocio, Gestores, Administrativos	1.679

El Grupo apuesta por la integración de los trabajadores extranjeros en el mundo laboral, por este motivo cuenta en su plantilla con empleados de más de veinte nacionalidades. Dentro del Programa de Formación General para nuevos empleados se hace especial hincapié en formar al personal de Mundocredit tanto en actividades operativas como comerciales, a la vez que transmite los valores y cultura de la Organización. En esta última entidad, de los 157 empleados extranjeros, ocho ocupan puestos de responsabilidad en las Sucursales. Esta iniciativa lleva funcionando desde que se hizo necesaria la creación de una red de oficinas especializada en atender al gran número de ciudadanos extranjeros residentes en nuestro país.

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 de interés para su desarrollo profesional a través de este portal, donde, además de consultar los distintos cursos que integran el Plan de Formación, 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 o fiscalidad, entre otros-. Para facilitar el acceso a esos contenidos, se ha incorporado un buscador temático. Durante este año 2007 se han realizado diferentes cápsulas formativas, entre ellas:

- SEPA: dar a conocer los aspectos fundamentales sobre el proyecto relativo al Área Única de Pagos en Euros, sus distintas fases, el entorno en el que se desarrolla y el efecto en el Grupo y su clientela.
- Evaluación del Desempeño: cápsula formativa que contiene un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el análisis de competencias profesionales. Sus principales objetivos son potenciar el desarrollo personal y profesional de todos los empleados de la Organización, apoyar la consecución de los objetivos

personales y del Grupo y definir planes de desarrollo individuales basados en la observación y la generación de acciones de apoyo personalizadas

- Cápsula Formativa sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos y el Reglamento de Medidas de Seguridad: su objetivo principal es sensibilizar a los empleados sobre el tratamiento y protección de datos de carácter personal de las personas físicas, facilitando el conocimiento y aplicación de la normativa y ofreciendo pautas prácticas a seguir por todos los profesionales del Grupo.
- Banca por Internet Empresas: la finalidad de esta cápsula formativa es formar a los empleados para que puedan asesorar a las empresas sobre el uso del portal Banca por Internet para Empresas que ofrece el Grupo y sobre las transacciones más comunes que se pueden realizar a través de Banca por Internet.
- Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros: Su principal objetivo consiste en orientar sobre cómo afecta dicha directiva a la consideración de clientes y a la comercialización de productos, indicando brevemente cómo se interpreta en la gestión comercial del Grupo.

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, una biblioteca de management y otra especializada en responsabilidad social corporativa. Los manuales consisten en textos de interés en la tarea diaria, como materiales de referencia en la gestión habitual, bancarios, un diccionario Español-Inglés y un soporte de acciones formativas. Se ha instalado un buscador temático para hacer más sencillo su uso. Este año se han incorporado títulos relacionados con el medio ambiente, como una de las medidas de concienciación en temas de gestión medioambiental. Además, se dispone igualmente de un diccionario de términos bancarios, un diccionario y microdiccionario de emergencia, ambos Español-Inglés.

Datos de Formación Total del Grupo

	2007	2006	2005	2004
EDAD MEDIA ALUMNOS	36,03	38,5	35,4	36,02
HOMBRES	39,1	41,6	37,5	39
MUJERES	30,3	31,1	29,4	29
ASISTENTES FORMACIÓN²	35.837	25.233	18.811	21.692
GÉNERO				
HOMBRES	21.502	16.445	12.979	15.618
MUJERES	14.335	8.788	5.832	6.074
CATEGORÍA				
TÉCNICOS	27.236	16.852	14.522	15.835
ADMINISTRATIVOS	8.601	8.381	4.289	5.857
NÚMERO DE ALUMNOS³	12.135	9.943	9.475	8.685
GÉNERO				
HOMBRES	8.154	7.036	6.538	6.253
MUJERES	3.981	2.907	2.937	2.432
CATEGORÍA				
TÉCNICOS	7.845	6.699	7.315	6.340
ADMINISTRATIVOS	4.290	3.244	2.160	2.345
NÚMERO DE HORAS PRESENCIALES	456.268	405.793	297.852	200.007
GÉNERO				
HOMBRES	273.761	264.466	205.517	144.005
MUJERES	182.507	141.327	92.335	56.002
CATEGORÍA				
TÉCNICOS	346.764	271.011	229.942	146.005
ADMINISTRATIVOS	109.504	134.782	67.910	54.002
NÚMERO DE HORAS DISTANCIA	334.152	205.820	198.127	102.217
GÉNERO				
HOMBRES	200.491	134.138	136.707	73.596
MUJERES	133.661	71.682	61.420	28.621
CATEGORÍA				
TÉCNICOS	253.956	137.458	152.954	74.618
ADMINISTRATIVOS	80.196	68.362	45.173	27.599
INVERSIÓN EN FORMACION TOTAL BANCOS	6.912.471	6.316.400	5.489.271	5.261.373
% PLANTILLA EN FORMACIÓN	94	85,6	81,3	79,80

² Persona que ha acudido varias veces a formación

³ Persona que ha acudido por primera vez a formación

El Grupo recibe todos los años subvenciones de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo para formar a la práctica totalidad de su plantilla. Dicha Fundación, es una entidad estatal encargada de impulsar y coordinar la ejecución de las políticas públicas en materia de Formación Profesional, tanto en el ámbito del empleo como en el de las relaciones laborales. Durante este ejercicio 2007 ha asignado 1.278.420 euros (frente a los 1.230.944 del año anterior) al Grupo Banco Popular en ayudas a la formación, que se han suscrito totalmente.

La participación de las personas

Comunicación Interna

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 que consideren de 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 del Grupo 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 2007, el equipo de Gestión de Personas ha realizado 7.284 entrevistas con motivo de la adhesión al Nuevo sistema retributivo. Asimismo, ha realizado un total de 46 reuniones con el grupo de administrativos de la Entidad, con un total de 572 asistentes. Además de estas actuaciones en las propias oficinas, en la Oficina de Recursos Humanos, se han realizado un total de 3.356 entrevistas personales de las cuales 2.777 fueron para puestos de la red comercial y 579 para puestos de servicios centrales, en comparación con las 3.130 del año pasado.

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 un método 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 del Grupo. En este sentido, durante 2007 se han recibido 497 sugerencias en el Buzón del Empleado, mientras que en 2006 ascendieron a 504 y 1.094 consultas en el Buzón de Sugerencias, frente a las 1.038 del año anterior, 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. Consta de dos partes bien diferenciadas: el Área Personal y el Club del Empleado, 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 los datos relativos a su condición de empleados. Se trata de una zona de información en la 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 el Convenio Colectivo. A través de esta 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 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 del Empleado se dirige tanto al empleado como a sus familiares y agrupa ofertas comerciales especiales y de ocio para ambos, en las secciones de viajes, motor, ocio y cultura, salud e informática. Asimismo, en esta página se pueden encontrar reportajes y artículos con contenido educativo, de ocio o actualidad, que pueden resultar de su interés.

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) 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).

Creación de Equipos Deportivos.- A través del portal del empleado se ha creado una nueva sección para la organización de torneos a nivel interno. Desde ella se comunica a los participantes todo lo relacionado con la competición.

Revista Más Popular.- La revista corporativa, publicada con carácter trimestral por el Grupo, es una vía abierta de comunicación interna entre todos los que forman parte del gran proyecto empresarial, que sirve como plataforma de divulgación del trabajo de departamentos que son menos conocidos y sobre todo, como medio para acercar a todos los empleados entre sí.

La participación de los trabajadores

Las iniciativas del Grupo que afectan a la totalidad de la plantilla son consensuadas con los representantes de los trabajadores, de manera que a lo largo del año se alcanzan diversos acuerdos con los representantes sindicales para poner en práctica nuevas medidas y políticas. Se han consensuado, entre otros, el plan de Medidas para la Conciliación de la Vida Personal y Laboral y la Política de Seguridad de la Información.

La Oficina de Relaciones Sindicales

La libertad de asociación y afiliación es un derecho de cada empleado. El Grupo Banco Popular, consciente del respeto que debe a sus empleados, facilita los elementos necesarios para que puedan ejercer esos derechos.

El Convenio Colectivo de Banca, de aplicación a toda la plantilla, a excepción de la Alta Dirección, en su artículo 46 sobre Garantía de igualdad de oportunidades y no discriminación entre las personas, establece que "las relaciones laborales de las empresas deben estar

presididas por la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier circunstancia personal o social".

En el año 2007, se ha negociado y suscrito el XXI Convenio Colectivo de Banca, con una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2010. En el nuevo texto se han incorporado los aspectos más relevantes de la reciente Ley de Igualdad, tales como la definición de las situaciones de discriminación directa o indirecta, el establecimiento de medidas de igualdad negociadas con la representación sindical en la forma que establezca la legislación laboral y el seguimiento de la aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres, facilitando periódicamente información a la representación sindical sobre la evolución de las plantillas desde una perspectiva de género.

Congruente con este principio es el acuerdo suscrito con la representación de los trabajadores, por el que se establecen determinadas garantías para evitar cualquier tipo de situación discriminatoria en la aplicación de los sistemas de retribución variable y desarrollo profesional.

Además, el Grupo Banco Popular tiene un especial interés en mantener un contacto permanente con la representación sindical. 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 información, negociación y contacto en ambas direcciones.

A lo largo del año 2007, en el ámbito de la oficina de Relaciones Sindicales, se han mantenido 65 reuniones con representantes de las distintas secciones y sindicatos con representación en el Grupo para tratar temas específicos, así como diversos contactos con delegados sindicales. Los sindicatos con representación en el Grupo en España son actualmente los siguientes: CC.OO., U.G.T., C.G.T., SEGRUPO, AMYC, CIG y LAB.

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 tratados con normalidad en las reuniones habituales que se mantienen entre los sindicatos y la dirección. El diálogo abierto permite informar a tiempo sobre cualquier aspecto o decisión global y evita el planteamiento de conflictos. Cualquier modificación sustancial de las condiciones de trabajo de carácter colectivo, debería ir siempre precedida de un período de consultas con los representantes de los trabajadores, cuya duración no podría ser inferior a quince días, con el objetivo de negociar de buena fe un acuerdo entre las partes.

En las últimas elecciones, que alcanzaron una participación del 77% de los empleados, fueron elegidos 554 representantes sindicales para el conjunto del Grupo. A los delegados electos, hay que añadir los designados directamente por las secciones sindicales en uso de las facultades que les otorga la Ley Orgánica de Libertad Sindical (L.O.L.S.). Para el ejercicio de su labor sindical, los representantes de los trabajadores, entre otras facilidades, disponen de un crédito horario para su uso durante la jornada laboral. En 2007, el número de horas laborables utilizadas por los representantes sindicales ha sido superior a 146.200, frente a las más de 153.400 del ejercicio 2006, incluyendo las horas correspondientes a la labor de prevención de riesgos laborales, lo que en conjunto equivale a la jornada completa anual de 88 empleados.

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

El Comité Estatal de Seguridad y Salud compuesto paritariamente, por representantes de la empresa y de los trabajadores, está encargado de la vigilancia de la salud laboral y prevención de riesgos en el ámbito de las empresas. Existen actualmente 6 comités conjuntos sobre Seguridad y Salud, en los siguientes Bancos del Grupo: Popular, Andalucía, Castilla, Crédito Balear, Galicia y Vasconia.

Evaluaciones de riesgos

Durante los ejercicios 2006 y 2007 se han efectuado 700 evaluaciones de riesgo en el Grupo, en las que se han identificado 2.096 factores de riesgos.

En el conjunto de estos comités, participa directamente un total de 56 miembros. Los delegados de los comités estatales de seguridad y salud, en representación de los trabajadores, son designados por las distintas secciones sindicales en un número proporcional a los resultados obtenidos en las elecciones sindicales. Por esta razón, se puede afirmar que la totalidad de los trabajadores se encuentra representada en estos comités.

El 93,62% de la plantilla total del Grupo se encuentra representada por estos comités.

En 2007, se ha prestado especial atención a la revisión de los protocolos médicos para una mejor prevención y vigilancia de la salud de los trabajadores y la aplicación del método de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

Seguridad y salud de las personas

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales gestiona todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales. Entre sus competencias se encuentran la identificación de los mismos en los centros de trabajo, la formación e información a trabajadores, la elaboración de planes de emergencia y evacuación y la vigilancia de la salud de los trabajadores.

Servicios de prevención de Riesgos Laborales

Plan de prevención

El nuevo Plan de Prevención 2007-2011 se ajusta a los requisitos marcados por el Reglamento de los Servicios de Prevención. Ese plan se ha completado con la redacción de un Manual de Gestión de la Prevención, que incluye procedimientos de trabajo e instrucciones operativas en Prevención de Riesgos Laborales.

NUMERO DE EVALUACIONES EN EL GRUPO

DIVISION TERRITORIAL	2007	2006
Banco Andalucía	44	50
Banco Castilla	30	14
Banco Crédito Balear	25	4
Banco Galicia	27	16
Banco Vasconia	37	18
Banco Popular Español	234	170
Bancopopular-e	3	-
Banco Popular Hipotecario	0	-
Popular Banca Privada	1	1
Sociedades del Grupo	1	1
Mundocredit	25	0
Total	427	273

Se ha puesto en marcha una aplicación para la gestión de las evaluaciones de riesgos, que permite la introducción de los datos recogidos en dichas evaluaciones, la gestión de estadísticas a partir de esos datos y la información a través del Portal del Empleado. Como novedad se ha facilitado la movilidad en la toma de datos mediante el uso de dispositivos móviles para los Técnicos de Prevención.

Además, se aplica el método de evaluación de factores psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral, de acuerdo con la representación sindical. Los resultados obtenidos en la encuesta se han presentado en los correspondientes Comités Estatales de Seguridad y Salud.

Emergencias

Como en años anteriores, a lo largo del año 2007, se han llevado a cabo simulacros de evacuación de edificios con los que se pretende que los empleados se habitúen a utilizar las salidas de emergencia y a mantener la conducta precisa para la evacuación ordenada y rápida, así como comprobar la aplicación de los planes de emergencia y el correcto funcionamiento de los medios disponibles.

Formación e información

A lo largo del ejercicio 2007 se ha comenzado a implantar el nuevo Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales, elaborado en 2006. En concreto se ha iniciado el módulo presencial para nuevos ingresos incluido en las jornadas de la Sucursal Piloto y el módulo para interventores en los cursos de nuevos interventores y de reciclaje periódico.

Asimismo, se imparten periódicamente cursos de actualización para equipos de emergencia, a los miembros integrantes del Grupo y otros cursos específicos en función de las necesidades en ciertos centros de trabajo.

El Servicio pretende que todos los empleados conozcan los riesgos laborales, para lo que transmite información en los siguientes puntos:

- A la entrega de la evaluación de riesgos del centro, se da a conocer a todos los empleados la hoja resumen de riesgos detectados en el centro para su información.
- A todos los empleados de nuevo ingreso se les hace entrega del manual de riesgos generales y específicos en oficinas.

- Este año, los servicios médicos del Grupo han realizado, a toda la plantilla, un cuestionario para evaluar los posibles riesgos psicosociales en el entorno laboral, con el objetivo de valorar sus repercusiones sobre su salud.

En la intranet se incluye información sobre las medidas de emergencia, generales y específicas para cada edificio, integrantes de los equipos de emergencia y puntos de encuentro. Además, se renuevan y amplían periódicamente las fichas informativas sobre riesgos laborales.

Además, en el Portal del Empleado se encuentran disponibles para el empleado y su familia, artículos divulgativos relacionados con la salud (la epilepsia, tuberculosis y los problemas más habituales de nuestros hábitos de vida: los beneficios del ejercicio y de los buenos hábitos alimenticios, los problemas de sueño, etc).

Equipos ergonómicos

El Servicio de Prevención atiende las peticiones de material ergonómico por parte de los trabajadores. Este año se han tramitado las siguientes:

EQUIPOS	SOLICITUDES
Sillas especiales	40
Reposapiés	302
Pantallas planas TFT	362
Reposamuñecas	20
Micrófonos auriculares	8
Teclado especial	2
TOTAL	734

Accidentalidad laboral

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

EMPRESA	Total 2007		Total 2006		Con Baja 2007		Con Baja 2006		Sin Baja 2007		Sin Baja 2006	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
B. Popular	133	66,5	148	71,2	71	64,4	70	70,8	62	60,7	78	71,7
B. Andalucía	20	10	25	12,0	7	12,3	12	12,1	13	12,75	13	11,9
B. Castilla	8	4	11	5,3	2	2,7	9	9,1	6	5,88	2	1,8
B. Galicia	6	3	5	2,4	1	9,6	3	3,0	5	4,9	2	1,8
B. Vasconia	13	6,5	10	4,8	5	2,7	2	2,0	8	7,8	8	7,3
B. Crédito Balear	10	5	2	1,0	8	4,1	1	1,0	2	1,9	1	0,9
Bancopopular-e	5	2,5	3	1,4	3	4,1	1	1,0	2	1,9	2	1,8
Mundocredit	2	1	4	1,9	-	-	1	1,0	2	1,9	3	2,8
Popular Banca Privada	2	1	-	-	-	-	-	-	2	1,9	-	-
Europensiones	1	0,5	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
TOTALES	200	100	208	100	98	100	99	100	102	100	109	100

Vigilancia de la salud

La citación para los reconocimientos médicos en el Grupo se ha realizado de acuerdo con la siguiente distribución del personal:

	Iniciales	Realizados Periódicos	Total
Banco Popular Español	990	5.737	6.727
Banco Andalucía	93	410	503
Banco Castilla	194	1.092	1.286
Banco Crédito Balear	5	213	218
Banco Galicia	51	379	430
Banco Vasconia	44	246	290
Total	1.377	8.077	9.454

Absentismo por enfermedad común y otras situaciones

Durante 2007 hubo un total de 428 bajas de maternidad. En cuanto al absentismo por enfermedad común relativo a los últimos dos años, se ha distribuido de acuerdo al siguiente cuadro:

Absentismo	2007	2006
Nº de bajas totales	3.278	2.799
Nº de nuevas bajas	3.013	2.552
Nº de altas	2.966	2.526
Jornadas totales	115.586	122.063
Jornadas por altas	114.449	89.224
Bajas superiores a un mes	1.019	821
Incidencia ¹	22,3	20,56
Índice de absentismo ²	35,4	31,42
Gravedad ³	8,8	9,84
Duración media ⁴	38,59	35,32
% de bajas de larga duración	31,09	29,33

¹ Representa las bajas que se producen durante un año por cada 100 trabajadores.

² Representa el número de jornadas trabajadas por cada jornada de trabajo perdida.

³ Representa el número de jornadas perdidas por cada baja.

⁴ Número de jornadas perdidas por enfermedad, para cada alta.

Los datos de absentismo reflejados en la tabla anterior, muestran un ligero ascenso en el número de bajas si se comparan con los del año anterior, pero como puede apreciarse en el cuadro adjunto, el número de jornadas perdidas es menor:

Número de Bajas			Altas			Jornadas		
2007	2006	%	2007	2006	%	2007	2006	%
3.013	2.552	18,06	2.966	2.526	17,41	115.586	122.063	<-5,31>

PROVEEDORES

Principales partidas del Grupo Banco Popular

Los gastos generales del Grupo suman 93 millones de euros, de los que 4 millones corresponden a proveedores extranjeros y 89 millones de euros a proveedores locales. La mayoría de los proveedores contratados por el Grupo son de origen local y se corresponden con el 75% del total. Se considera proveedores locales a aquellos que operan en territorio nacional.

El porcentaje de gastos del Grupo correspondiente a proveedores locales asciende a un 92,16% respecto del presupuesto anual para 2007.

Política de admisión y trato con proveedores

La Comisión Ejecutiva, a propuesta de la Comisión de Nombres, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflicto de Intereses, aprobó en 2006 un Código de Conducta con Proveedores, en el que se recogen, aclaran y sistematizan los criterios de selección y actuación que tanto el Banco como las restantes entidades del Grupo vienen aplicando de acuerdo con su cultura corporativa, así como una definición de los principios del Pacto Mundial.

El Código debe ser leído y aceptado por todos los proveedores que contraten con el Grupo, por eso, se ha incorporado en sus contratos una cláusula de compromiso con dicho Código, especialmente en todo lo relativo a la vulneración de los Principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El Grupo no tiene ninguna preferencia para la elección de sus proveedores locales, sino que selecciona a aquellos que demuestren su compromiso con los principios contemplados en dicho Código, y se reserva el derecho de rescindir sus relaciones contractuales con los que lo incumplan.

Además, el Área de Impresos ha creado una Ficha de Evaluación de Proveedores. El departamento responsable de compras entrega al proveedor un cuestionario para

que lo formalice y así el Grupo pueda contar con un historial de ese proveedor. Se recogen, además de los datos económicos y de gestión, los relativos a medidas medioambientales (certificaciones ISO 9000 y 14000-1, tratamiento de residuos y programas de ahorro de materias primas) e indicadores de desempeño social (prevención de riesgos laborales, integración de personal de sectores desfavorecidos, etc).

A través de los canales de consulta y diálogo generales 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 Grupo.
- La confianza depositada en el proveedor desde el principio.
- El respeto a los plazos de pago de sus facturas.
- El trato recibido.

En definitiva, la selección de proveedores se basa estrictamente en criterios objetivos, de modo que se garantice la máxima profesionalidad, independencia e imparcialidad de criterio.

Además, este año, se ha realizado una encuesta de satisfacción dirigida a los principales proveedores del Grupo en las áreas de comunicaciones, informática e impresos. La encuesta totalmente voluntaria, se ha realizado con el objetivo de conocer los aspectos más valorados o susceptibles de mejora en opinión de los proveedores del Grupo.

Encuesta Satisfacción Proveedores

Servicios	3,7
Pago	3,7
Trato	3,7

Valoración de 0 a 5

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 (en adelante PIB). 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 PIB 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 PIB de nuestra economía en ese mismo período.

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 PIB de la economía nacional en ese período.

Conviene advertir que el cálculo del valor añadido en 2005-2007 se ha hecho a partir de los datos que, con fecha 22 de diciembre de 2007 ha facilitado el Ministerio de Economía. Se han utilizado estos datos actualizados para la elaboración del cuadro correspondiente, por lo que las cifras del PIB para los años 2005 y 2006 difieren de las publicadas en el Informe de RSC del año anterior.

El valor añadido creado por el Grupo en 2007 asciende a 3.216 millones de euros, un 9,1% superior al del año anterior. De este total, las rentas del trabajo se elevan a 756 millones de euros (el 23,5%), 49 millones de euros más que en 2006. En cuanto a las rentas de capital ascienden a 631 millones de euros (un 19,6%), 96 millones de euros más que el año pasado y los donativos son 23 millones de euros (un 0,7%). A continuación, el excedente suma 1.147 millones de euros (35,7%) cifra resultante de 705 millones de euros de beneficio no distribuido y 442 millones de euros de provisiones y amortizaciones. Este excedente supera los 1.008 millones de euros obtenidos en el año 2006, correspondientes a la suma de 556 millones de euros de beneficio no distribuido, más los 452 millones de euros de provisiones y amortizaciones.

En 2007, los impuestos representan 658 millones de euros (20,5%) que en su mayor parte (607 millones de euros) 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 3.014 millones de euros, con un crecimiento del 9,6% frente al año anterior. Este importe supone el 93,7% del valor añadido total. Durante el año 2006 los impuestos representaron 675 millones de euros (23%) que en su mayor parte (632 millones de euros) correspondieron al impuesto de sociedades.

De acuerdo con la Actualización del Programa de Estabilidad 2007-2010 empleado en la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2007, el PIB español a precios corrientes en 2007 asciende a 1.050.600 millones de euros, lo que significa un aumento interanual de 7,1%. Según la Contabilidad Nacional, el correspondiente a 2006 en términos comparables con el anterior (CNE base 2000) fue 980.954 millones de euros.

Como resumen de todo lo anterior, el valor añadido creado en 2007 por el Grupo Banco Popular en España, que asciende a 3.014 millones de euros, representa una aportación del 0,287% al PIB de nuestra economía, con un sensible aumento respecto al 0,280% relativo al ejercicio anterior.

El cuadro adjunto muestra el valor añadido generado por el Grupo en 2005, 2006 y 2007, su composición por clases de rentas, su importe en España y la contribución al PIB nacional en los tres 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 2007, el Grupo da empleo a 15.038 personas, (982 empleados más que en 2006) de las que 13.299 trabajan en España y el resto, 1.739 personas, en otros países, principalmente en Portugal. El aumento neto de plantilla en el año ha sido de 982 empleados (un 7%), de los cuales 267 se han incorporado como consecuencia de la adquisición de TotalBank. Dentro de los nuevos empleos creados en el Grupo, resalta la contratación por Mundocredit de 206 empleados, de los que 157 son extranjeros, principalmente de América Latina.

La evolución del número de empleados en los cinco últimos años muestra también un crecimiento del 17,6% tomando como base la plantilla a final del ejercicio 2002. También ha aumentado la plantilla en España en el quinquenio un 5,8 %.

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 sigue mostrando un comportamiento más favorable que el del conjunto de la banca en España. Mientras Popular ha aumentado su empleo neto en España en 191 personas, un 1,5%, durante el pasado quinquenio, el sector bancario ha descendido en más de 8.600 puestos de trabajo, una bajada del 6,3%, en el período 2002-2006 (aún no se dispone de los datos de 2007).

La diferencia positiva a favor del Grupo comparado con 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 30,44 % en el año 2007, un nuevo record histórico que supone una ventaja cercana a los 11 puntos porcentuales respecto al sector. En concreto, la diferencia de eficiencia es de más de 7,5 puntos respecto de la Banca y de 13 puntos respecto de las Cajas de Ahorros.

Valor añadido generado por Grupo Banco Popular
 Grupo económico según definición Circular Banco de España 4/2004
 Miles de €, salvo indicación en contrario

	2007		2006		2005		Var. % 2006/2007
Remuneración del trabajo (a)	755.862	23,5%	705.971	24,0%	664.521	25,6%	7,1%
Sueldos y salarios	571.205		536.791		496.262		6,4%
Cuotas de la Seguridad Social	138.386		128.891		122.479		7,4%
Aportac. a fondo pensiones	25.220		23.060		28.457		9,4%
a fondo externo	18.710		19.785		21.427		-5,4%
a fondo interno	6.510		3.275		7.030		98,8%
Otros gastos de personal	21.051		17.229		17.323		22,2%
Remuneración del capital (b)	631.322	19,6%	535.111	18,2%	468.613	18,1%	18,0%
Dividendos de Banco Popular	597.871		505.620		441.688		18,2%
Dividendos de minoritarios acc. ordinarias	33.451		29.491		26.925		13,4%
Donativos a instituciones sin fines de lucro (c)	22.849	0,7%	22.883	0,8%	22.899	0,9%	-0,1%
Beneficio retenido (c)	705.238	21,9%	556.104	18,9%	468.992	18,1%	26,8%
Beneficio neto	1.336.560		1.091.215		937.605		22,5%
Menos: Dividendos	<-631.322>		<-535.111>		<-468.613>		18,0%
Provisiones y amortizaciones (d)	442.384	13,8%	452.056	15,3%	449.382	17,3%	-2,1%
Pérdidas por deterioro de activos:	323.380		309.885		352.149		4,4%
Inversión crediticia	291.594		302.581		338.326		-3,6%
Otros activos	31.786		7.304		13.823		>
Dotaciones a provisiones (neto):	18.793		39.041		<-2.975>		>
Riesgos contingentes	7.878		24.117		6.837		-67,3%
Fondo de pensiones	8.194		17.599		11.446		-53,4%
Otras	2.721		<-2.675>		<-21.258>		>
Amortizaciones	100.211		103.130		100.208		-2,8%
Inmovilizado material	86.005		90.419		89.186		-4,9%
Inmovilizado inmaterial	14.206		12.711		11.022		11,8%
Fondo de comercio	0		0		0		
Excedente (d+e)	1.147.622	35,7%	1.008.160	34,2%	918.374	35,4%	13,8%
Impuestos (f)	658.000	20,5%	675.447	22,9%	517.660	20,0%	-2,6%
Impuesto sobre sociedades	607.333		632.242		476.878		-3,9%
Impuesto sobre valor añadido (soportado)	34.327		29.017		26.506		18,3%
Otros impuestos	16.340		14.188		14.276		15,2%
Valor añadido (a+b+c+d+e+f)	3.215.655	100,0%	2.947.572	100%	2.592.067	100,0%	9,1%
Del que: Valor añadido en España	3.014.033	93,7%	2.751.176	93,3%	2.426.130	93,6%	9,6%
Pro memoria: PIB a precios corrientes (base 2000) (millones €) (*)	1.050.600		980.954		908.450		7,1%
Participación en el PIB (base 2000)	0,287%		0,280%		0,267%		2,5%

(*) Año 2005: INE - Contabilidad Nacional (CNE base 2000)

Año 2006: INE - Contabilidad Nacional (CNE base 2000)

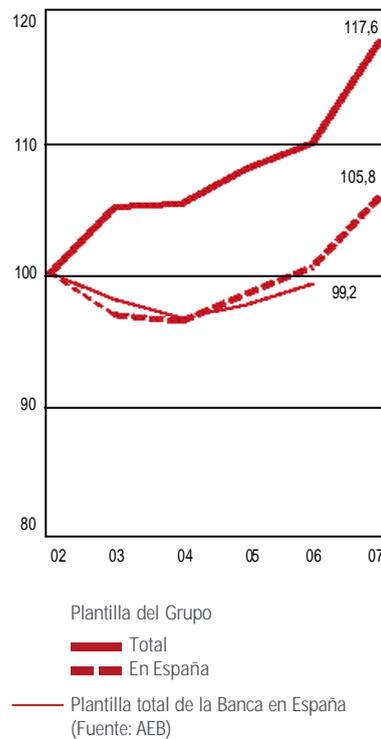
Año 2007: Ministerio de Economía y Hacienda - Actualización del Programa de Estabilidad 2007-2010 (21-12-2007)

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

	2007	Var.	2006	Var.	2005	Var.	2004	Var.	2003	Var.	2002
Total empleados del Grupo	15.038	7,0%	14.056	1,8%	13.804	2,5%	13.465	0,2%	13.434	5,0%	12.790
En España	13.299	5,2%	12.636	2,1%	12.378	2,2%	12.116	-0,5%	12.179	-3,1%	12.574
En el extranjero	1.739		1.420		1.426		1.349		1.255	>	216
Índice (base 100 = 31.12.2002)											
Total empleados del Grupo	117,6		109,9		107,9		105,3		105,0		100,0
En España	105,8		100,5		98,4		96,4		96,9		100,0
Pro memoria: Total de empleados de la banca en España (*)	nd		112.342	1,6%	110.521	1,0%	109.399	-1,4%	110.981	-2,0%	113.295
Índice (base 100 = 31.12.2002)											
Total empleados de la banca en España	nd		99,2		97,6		96,6		98,0		100,0

(*) Fuente: AEB - Asociación Española de Banca

Fig.1. Evolución del empleo del Grupo y del conjunto de la Banca (índice 100 = 31.12.2002)



INVERSIÓN SOCIAL

La principal contribución del Grupo Banco Popular con la sociedad es la calidad del servicio que presta a sus casi 7 millones de clientes, la rentabilidad que proporciona a sus accionistas, su contribución al PIB español y la creación de más de 14.000 puestos de trabajo.

Junto a esta realidad, el Grupo Banco Popular entiende que la responsabilidad ante la sociedad y su entorno es un elemento esencial para la creación sostenible de valor. Para ejercer ese compromiso el Banco complementa su actividad propia y principal con otras acciones de exclusivo carácter social. El Banco busca igualmente que las fórmulas de cooperación e inversión social que ha puesto en práctica participen de su propio estilo e incorporen los valores de transparencia, discreción y responsabilidad que definen la visión de su negocio y marcan la relación con sus clientes.

A lo largo de los últimos años los recursos invertidos en acción social se han destinado principalmente a fomentar la educación y la formación de las personas. La educación es un derecho específicamente reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las Fundaciones directamente promovidas por el Grupo Banco Popular consideran que, en atención a los recursos que gestionan, la mejor aportación que pueden hacer a la sociedad es facilitar a las personas con aptitudes pero sin los recursos necesarios la ayuda necesaria para que puedan completar su formación. Por este motivo el Grupo realiza acuerdos de inversión en países donde la protección en materia de derechos humanos es irrelevante.

Además, la educación es un elemento fundamental para la erradicación de la pobreza. La ausencia de educación es en sí misma pobreza, en tanto que priva a la persona de un elemento fundamental de bienestar y a la sociedad de un elemento indispensable para la convivencia y el respeto mutuo. Dos de los Objetivos del Milenio hacen expresa referencia a la educación y se proponen la meta de lograr la enseñanza primaria universal y promover la eliminación de desigualdades entre los géneros en todos los niveles de enseñanza.

Dentro de este marco general, la acción social del Grupo se realiza con el mayor respeto a los proyectos de las instituciones docentes en las que se invierten los recursos y a la pluralidad de iniciativas de las personas a las que ayuda.

Durante el ejercicio 2007 la inversión total en acción social ascendió a un importe de 22.638.000 euros, sin contar otras ayudas difíciles de cuantificar como son las contribuciones en especie o el coste atribuido a las

financiaciones preferentes. La mayor parte de estos recursos se canalizan a través de las Fundaciones expresamente dotadas por el Grupo para asegurar una mayor eficiencia de proyectos sociales y el resto se aplica a la colaboración con otras instituciones, a microcréditos y financiaciones preferentes, según se detalla a continuación.

Acción social a través de las Fundaciones del Grupo

Forma parte del estilo del Grupo Banco Popular establecer una clara línea de separación entre las actividades comerciales que le son propias y la inversión social. Las fundaciones aportan mayor conocimiento de las necesidades sociales, experiencia en la gestión y eficiencia en la aplicación de los recursos destinados a ese fin. Canalizar la acción social a través de entidades especializadas es la opción que el Grupo considera más conforme a su cultura corporativa. A su vez, facilita la posibilidad de colaborar con otras muchas instituciones y donantes, de forma que el Banco complemente lo que otros hacen y se mantenga como último recurso. La experiencia alcanzada es muy positiva y queda avalada por el gran número de proyectos formativos y educativos que se han puesto en marcha con la mayor eficacia.

Las principales Fundaciones que canalizan esta acción social son:

Fundación Hispánica (Grupo Banco Popular), constituida en Madrid en 1970, reconocida, inscrita y clasificada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Centra su actividad en la atención de necesidades de índole cultural, complementada por las ayudas destinadas a la satisfacción de necesidades materiales básicas. Históricamente fue la primera entidad creada por el Banco.

Fundación para Atenciones Sociales, constituida el 24 de julio de 1981 en Madrid, centra su actividad en la satisfacción de necesidades sociales, culturales, educativas y benéficas en el ámbito nacional e internacional. Inscrita en el Registro estatal de Fundaciones, rinde cuentas al Protectorado del Ministerio de Educación y Ciencia. Canaliza las ayudas a grandes proyectos para el conjunto del Grupo Banco Popular y colabora en proyectos universitarios y en programas de intercambio de estudiantes, profesores e investigadores.

Ambas fundaciones, además, prestan su apoyo a iniciativas que pretendan la integración social de las personas en riesgo de exclusión por razones físicas, psíquicas, económicas, sociales o culturales, así como la asistencia social a los colectivos más desfavorecidos a través de la formación y el fomento del empleo.

Fondo Social de Cooperación (Fundación Vasconia), constituida en Pamplona en 1975, rinde cuentas al Protectorado Foral de Navarra y está orientada principalmente a la concesión de ayudas a estudiantes procedentes de muy diversos países.

Inicialmente las cantidades que los Bancos del Grupo destinaban a la acción social y aportaban a las Fundaciones procedían de las remuneraciones estatutarias que los Consejeros del Banco dejaban de percibir. Desde hace años esas aportaciones ya no se corresponden con los derechos estatutarios de los Consejeros, aunque estos continúan sin recibir remuneración por sus cargos.

Las dotaciones que perciben las Fundaciones son gestionadas de forma autónoma. Sus patronatos asumen

directamente la tarea de atender, estudiar y resolver las peticiones de ayuda o asistencia que llegan al Banco o a sus Directivos y tratan de asegurar que los recursos se destinen a proyectos viables y sostenibles en el tiempo, preferentemente mediante ayudas reintegrables, sin intereses y con las garantías adecuadas a la naturaleza del proyecto. En ningún caso se cubren gastos de funcionamiento o déficit de gestión de las entidades beneficiarias.

Las Fundaciones no soportan ningún gasto de gestión ni operativo, de forma que la totalidad de los recursos que gestionan se aplican a satisfacer las necesidades sociales.

Durante 2007, se han desarrollado los siguientes programas de ayudas:

Programa	Dotación (miles de euros)
Financiación a centros socioasistenciales y educativos en países de Latinoamérica, Africa y Asia con economías en desarrollo	6.795
Dotación de centros sociales y culturales, iniciativas de promoción de la mujer e integración de inmigrantes y discapacitados	5.141
Ayudas a estudiantes, profesores, investigadores y formación del voluntariado y de agentes sociales de desarrollo	4.610
Conservación y fomento del patrimonio cultural	3.060
Aportaciones a otras fundaciones e instituciones sin ánimo de lucro	1.646
Otras ayudas y colaboraciones	1.386
TOTAL	22.638

Junto a las actuaciones que se vienen desarrollando en Latinoamérica, en 2007 se ha intensificado especialmente la ayuda a África, con nuevos proyectos en la República Democrática del Congo, Camerún, Ghana, Senegal, Mozambique y Burkina Faso, que se unen a los iniciados en años anteriores en Nigeria, Kenya o Costa de Marfil.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA ACCIÓN SOCIAL



Este mapa muestra los países en los que el Grupo Banco Popular ha desarrollado su acción social, bien a través de la financiación de proyectos concretos o bien mediante la concesión de ayudas económicas a estudiantes.

Proyectos más significativos

Centro Hospitalario Monkole (CHM) (Kinshasa, República Democrática del Congo)

Hospital de referencia de Mont-Ngafula, zona semiurbana de Kinshasa con muy escasos recursos económicos y elevadas tasas de mortalidad infantil y materna. El Centro Hospitalario Monkole, con una marcada dimensión social desde su creación, tiene además tres Antenas médico-sociales en las que presta atención médica a más de 10.000 personas de otros suburbios de la ciudad -la mayoría sin recursos- y un Centro de Tratamientos Ambulatorios para cuidados primarios de salud y cuidados de proximidad. El número de consultas médicas anuales supera las 30.000 y se atienden más de 4.500 hospitalizaciones. La actividad sanitaria, se complementa con un Programa de Salud escolar, otro de lucha contra el Sida, un Instituto Superior de Ciencias de Enfermería y un

Centro de Formación y de Apoyo Sanitario. En las tres Antenas médico-sociales, situadas en barrios de Kinshasa, se atienden cada año a más de 400 jóvenes necesitados y se imparten cursos de alfabetización para mujeres campesinas.

Centro de Promoción Social en Mehandan-Yaoundé, Camerún

Construcción y equipamiento de un centro de formación destinado a la formación de agentes sociales y voluntarios y al desarrollo de la mujer en el medio rural. Cuenta además con una escuela aneja y un ambulatorio. Está situado en una zona rural, próxima a Yaoundé, carente de agua corriente y electricidad y sin apenas escolarización. La educación de la salud es prácticamente inexistente y en la zona hay una necesidad urgente de atención primaria y prevención de enfermedades y epidemias.

Lagos Business School (Lagos, Nigeria)

Ayuda para la financiación del nuevo edificio de esta escuela de negocios dependiente de la Pan-African University. Desde 1992 más de 3.000 directivos han participado en sus seminarios y programas de dirección de empresas, generando así un destacable impacto en la economía y sociedad nigerianas.

Escuela de Dirección Empresarial de la Universidad de Piura (Lima, Perú)

Ayuda para financiar la nueva sede situada en el distrito de Surco, Lima. Esta escuela de negocios, con 28 años de historia y 4.500 empresarios formados en sus aulas presta una valiosa contribución a la prosperidad y vitalidad del país. La formación de empresarios es una fórmula insustituible para la creación de empleo y dinamizar estructuras sociales estables.

Ciudad Escuela de los Muchachos (CEMU). (Leganés, España)

La Fundación Ciudad Escuela de los Muchachos fue creada en 1970, tiempo de cambios políticos y sociales, para ayudar a niños y niñas en desventaja social, muchos de ellos privados de un ambiente familiar normalizado y, en ocasiones, con elevadas dificultades para su educación e integración en el mundo laboral. Aporta a estos jóvenes diversas soluciones residenciales y formativas en un ambiente de libertad y convivencia responsable.

Centro Integrado de Formación Profesional de Xabec. (Valencia, España)

Centro de formación profesional enfocado primordialmente a la integración laboral y social de la población inmigrante. Imparte diversos cursos con un marcado carácter ocupacional, entre los que destaca el de operador de grúa torre. Parte de las enseñanzas se llevan a cabo en horarios compatibles con la jornada laboral. Junto con la capacitación profesional, Xabec lleva a cabo una profunda labor social y de asistencia con los alumnos y sus familias, que en su mayoría son inmigrantes o sufren alguna forma de exclusión social.

Asociación Semilla (Madrid, España)

Dirigida a facilitar la integración social de niños y jóvenes desfavorecidos de Villaverde Alto con alto riesgo de exclusión social. Nace y centra sus actividades en torno a este barrio de la zona sur de la capital de España, especialmente afectado por un rápido crecimiento de su población. A través de diversos proyectos (Educación calle, Centros de día, Proceso de integración socio laboral, etc.) atiende a más de 1.200 jóvenes.

Participación en Otros Proyectos

Además de los proyectos significativos ya señalados, durante 2007, el Grupo ha participado -de manera más o menos relevante- y colaborado económicamente, en ocasiones de forma puntual y en otras con mayor extensión en el tiempo, en proyectos y programas de acción social. Entre ellos, destacan:

Proyecto Colwod de estudios profesionales para luchar contra la miseria de mujeres en situación precaria en la zona de Tamale (Ghana). Durante su formación, las mujeres tienen cubiertas sus necesidades básicas de manutención, alojamiento y salud. Han sido atendidas más de 90 mujeres desde el inicio del proyecto.

Ayuda de estudios para niños de la calle en el Foyer de l'Esperance. Reinserción social y familiar de niños y niñas en condiciones de abandono (Yaoundé-Camerún)

Educación de mujeres en la Escuela Rural. Formación adaptada a las necesidades locales de las beneficiarias (Misión de Ruli, Rwanda).

Promoción de la mujer en Kibondeni College. Integración de jóvenes menos privilegiadas procedentes de zonas muy remotas de Kenya y de los suburbios de Nairobi, en las que están representadas la mayoría de las tribus y grupos étnicos (Nairobi, Kenya).

Escolarización de huérfanos de padres víctimas del virus del VIH. Acogida e integración de niños de zonas marginales (Kinshasa, República Democrática del Congo).

Programa de Microcréditos y asistencia técnica para el sector rural del Departamento de la Cordillera, en colaboración con la Fundación Microsol (Ca'acupé, Paraguay).

Ayuda para la financiación de la ampliación de las instalaciones del Colegio Cumbre, centro escolar de primaria, secundaria y formación profesional ubicado en La Paz, Bolivia.

Desarrollo social de la mujer en el Centro Educativo Alamar. Más de 600 mujeres de diferente estrato social son destinatarias anualmente de actividades formativas, de salud preventiva y de asesoramiento empresarial (San Salvador, El Salvador).

Colaboración con el Programa de Microcréditos, promovido por la ONG Horizonte Solidario, para ayudar a mujeres sin recursos de Kenya a la puesta en marcha de un negocio que les permita asegurar unos ingresos y mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias.

Centro de Cuidados Laguna. Nuevo centro piloto ubicado en el Barrio del Lucero para mejorar la calidad de vida de los enfermos que precisen cuidados paliativos; favorecer su permanencia en el propio domicilio y asesorar y acompañar a las familias en la última fase de la enfermedad. En sus instalaciones cuenta con 38 camas y un moderno hospital de día (Madrid, España).

Instituto Tecnológico Fuenllana. Centro integrado de Formación Profesional para la mujer que imparte enseñanzas de Turismo, Diseño y Moda, Sanidad, Hostelería y Restauración. Este centro educativo, con más de treinta años de vida, tiene una acreditada experiencia en la formación profesional y humana de sus alumnas (Alcorcón, España).

Escuela de Formación Profesional Albaydar. Centro de Formación especialmente orientado a la preparación de administrativos de empresa, con un elevado nivel de competencia profesional y humana. A lo largo de su historia más de dos mil profesionales han sido formados en el Centro y con un índice de inserción laboral prácticamente total (Sevilla, España).

Ayuda para ampliar y mejorar las instalaciones de escuelas rurales en España, a través de la Fundación para la Promoción y Desarrollo Rural.

Otras Ayudas

Contribuciones económicas, bajo diversas fórmulas y cuantías, que han hecho posible el acceso al estudio y la formación de estudiantes, profesores, investigadores y

voluntarios. El número de beneficiarios de estas ayudas ha sido de 1.271 personas, de 57 nacionalidades diferentes y que estudian en 41 países distintos.

Aportaciones a otras Fundaciones e Instituciones sin ánimo de lucro

El Grupo Banco Popular está presente y colabora, directa o indirectamente, con las siguientes fundaciones: Fundación Empresa y Sociedad; Fundación de Estudios de Economía Aplicada (Fedea); Fundación Príncipe de Asturias; Fundación de Ayuda contra la Drogadicción; Centro Internacional Trabajo y Familia (IESE); FUDEN; Fesmai - Ayuda a la Infancia; Fundación Galicia Emigración; Fundación Mario Losantos del Campo; Fundación Moncloa 2000; Secot; Fundación Orfeo Catalá-Palau de la Música Catalana.

Colaboración con otras instituciones

El Grupo Banco Popular ayuda económicamente a otras entidades sin ánimo de lucro y ONGs y para el cumplimiento de sus fines les facilita medios y capacidad de gestión. Muchas de estas acciones no tienen un coste cuantificable.

Campañas

El Grupo colabora en la campaña anual de venta de felicitaciones navideñas que organiza Aldeas Infantiles a través del Banco de Galicia; con Cáritas en la campaña anual "Día de la Caridad"; con Cruz Roja en el Sorteo anual del Oro; con Domund en la campaña anual en octubre y con UNICEF en la campaña anual de Navidad.

Tarjetas Solidarias

Englobadas en el grupo de las denominadas tarjetas Visa Affinity, se comercializan varias tarjetas que destinan parte de su beneficio a la institución u organización que da nombre a la tarjeta. En concreto se puede destinar un porcentaje de hasta 35% de las cuotas anuales cobradas, y/o un porcentaje del 0,5% sobre el total de consumo realizado por los usuarios de la tarjeta.

A 31 de diciembre de 2007 se encuentran operativas cinco tarjetas diferentes con estas características y se han suscrito 16.279 que han generado movimientos por valor de 26 millones de euros, frente a los 28 millones del año anterior.

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.ayudaaemergencias.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 encuentra disponible la posibilidad de colaborar, a través de www.ayudaaemergencias.org, en las siguientes situaciones:

- Terremoto en Perú: Apoyo a los damnificados por el terremoto de gran magnitud que ha asolado este país en el pasado mes de agosto.
- Ayuda a Oriente: Paliar el sufrimiento de las víctimas del conflicto bélico de Oriente Medio.
- Emergencia en Indonesia: Asistir las víctimas de un nuevo terremoto que ha asolado la región de Bantul.
- Emergencia en África: Ayudar a los habitantes de este continente con la peor sequía de la última década.

Ayudas en especie

Engloban distinto tipo de ayudas materiales a colegios, fundaciones o instituciones religiosas para el desempeño de sus actividades, celebración de actos culturales, ayuda a misiones, campañas anuales, etc. Durante 2007 se han entregado productos de campañas comerciales a Caritas, Cruz Roja, Centros de Garantía Social y Asociaciones de Ayuda al Desfavorecido, entre otros.

También se ha destinado a este tipo de instituciones material informático y mobiliario retirado de oficinas. Dentro de este capítulo se contempla también la asistencia a instituciones religiosas en la elaboración y mantenimiento de sus páginas web.

Como ayuda en especie cabe considerar igualmente la cesión de espacios gratuitos en publicaciones del Grupo para la difusión de Secot, de la Campaña contra la Violencia de Género del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de ACNUR y de la Fundación Internacional Josep Carreras de lucha contra la leucemia.

Asimismo, la acción social del Grupo se canaliza a través de aportaciones económicas directas a instituciones religiosas, diferentes asociaciones y fundaciones españolas a las que el Grupo aportó durante el año 2007 un total de 59.188 euros.

Microcréditos y otras Financiaciones preferentes

Microcréditos

Además de los programas de microcréditos de marcado carácter social que se financian a través de las Fundaciones, el Grupo ha suscrito un convenio marco de financiación con el Instituto de Crédito Oficial para la concesión de créditos de pequeña cuantía para financiar proyectos laborales o empresariales con objeto de fomentar el autoempleo.

Durante 2007 han estado vigentes varios convenios orientados al desarrollo de áreas económicas con impactos social o medioambiental de especial relevancia. Entre ellas cabe mencionar la línea para la mejora de la competitividad de determinados sectores (textil, calzado, comercio y juguete); la línea para la internacionalización de la empresa española o la que financia las inversiones del parque de vehículos de los profesionales del transporte. En otros casos se trata de recuperar áreas geográficas que han sufrido incendios, sequías o heladas, como es el caso de los créditos concedidos a los afectados por las inundaciones de la isla de El Hierro.

Se contempla también la recuperación de áreas geográficas devastadas por catástrofes naturales, tales como incendios, sequías o heladas.

Los beneficiarios de estos créditos tienen el siguiente perfil:

PERSONAS FÍSICAS: siempre que sean considerados empresarios.

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.

Principales convenios ICO suscritos

CONVENIO	DESTINO DE LOS FONDOS	Nº Operac	IMPORTE TOTAL
PYMES 2007	Pequeñas y medianas empresas	7.022	488.188.806
INTERNACIONALIZACIÓN Tramo I y II	Inversiones españolas en el exterior	9	4.247.752
EMPRENEDORES Tramo I y II	Empresas de reciente creación	22	1.119.562
CRECIMIENTO EMPRESARIAL	Más de 50 trabajadores y volumen de negocio	4	2.725.700
ICEX .- Aprendiendo a exportar	Salida al exterior de la empresa española	16	1.272.672
TRANSPORTE 2007	Sector Transporte (mercancías y viajeros)	113	8.350.042
PLAN AVANZA (TIC, Jóvenes/Universitarios y Ciudadanía Digital)	Incremento de tecnologías en la información	2.421	15.967.783
Textil, Comercio, Calzado y Juguete	Apoyo financiero en la mejora de sus procesos de fabricación	5	908.460
TOTAL		9.612	522.780.777

Otras financiaciones preferentes para PYMES

Existen también otras líneas de financiación preferentes para Pymes, a través de acuerdos con el Banco Europeo de Inversiones, el Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha y del Institut Català de Finances.

Las líneas de crédito concedidas por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) favorecen determinados proyectos que persigan los siguientes objetivos:

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

Banco Popular Portugal tiene abierta 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 un 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 tuvo vigencia hasta el 31 de diciembre de 2007.

El Institut Català 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 ha estado vigente hasta el 5 de julio de 2007.

A lo largo del ejercicio 2007 se han formalizado 198 operaciones a través de estas líneas de crédito, con un importe que supera los 20 millones de euros, según el siguiente detalle:

CONVENIO	DESTINO DE LOS FONDOS	Nº Operac	IMPORTE TOTAL
BEI-PYMEs (1)	Pequeñas y medianas empresas	13	1.821.854
PYMEs-FINANZAS (2)	Pequeñas y medianas empresas	3	508.125
ICF "Institut Catalá de Finances"	Inversión de Microempresas y PYMEs en Cataluña	182	17.936.376
TOTAL		198	20.266.355

(1) Banco Europeo de Inversiones

(2) Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha

Fondos de Inversión y Fondos de Titulización

FONDOS DE TITULACIÓN DE ACTIVOS: "IM BANCO POPULAR FTPYME 1, FTA", "IM GRUPO BANCO POPULAR FTPYME, I y II". EMISIONES EN CIRCULACION

Con objeto de favorecer la financiación de pequeñas y medianas empresas, en 2004, Intermoney Titulización, gestora de Fondos de Titulización, S.A., constituyó el Fondo de Titulización de Activos "IM BANCO POPULAR FTPYME 1, FONDO DE TITULIZACIÓN DE ACTIVOS". El Banco Popular cedió derechos de crédito de los que era titular por importe de 2.000 millones de euros.

Igualmente, el 29 de noviembre de 2006 Intermoney Titulización constituyó el Fondo de Titulización de Activos "IM GRUPO BANCO POPULAR FTPYME I", El Banco Popular y los Bancos de Andalucía, Castilla, Crédito Balear, Galicia y Vasconia cedieron derechos de crédito con idénticas características, por importe de 2.030 millones de euros.

Asimismo, el 2 de julio de 2007, Intermoney constituyó el Fondo de Titulización de Activos "IM GRUPO BANCO POPULAR FTPYME II", fondo al que Banco Popular y los Bancos de Andalucía, Castilla, Crédito Balear, Galicia y Vasconia cedieron derechos de crédito con idénticas características, por importe de 2.039 millones de euros.

De acuerdo con las Ordenes Ministeriales que regulan Convenios de Promoción para la financiación empresarial, el 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, según los criterios de la definición de la Comisión Europea.

GAT FTGENCAT 2005, FTA

En diciembre de 2005 se constituyó el fondo de titulización "GAT FTGENCAT 2005, FTA", al que Banco Popular cedió derechos de crédito frente a empresas y empresarios no financieros catalanes, de las cuales al menos el 80% eran pequeñas y medianas empresas por importe de doscientos millones de euros. El 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.

PBPBIOGEN, 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.

Línea ICO - DGT

El Grupo se ha adherido a la línea de financiación "Permiso de conducir por un euro al día" abierto por el Instituto de Crédito Oficial en septiembre de 2007. Esta línea, dotada con 50 millones de euros está dirigida a los jóvenes –españoles y extranjeros– que no dispongan de permiso de conducir. La financiación se realiza al 0% de interés y sin gastos adicionales.

Proyectos del Sector Centros Asistenciales

Durante el año 2006 se autorizó la colaboración para la financiación destinada a la construcción y explotación de 22 centros asistenciales que estarán ubicados en diferentes Comunidades del territorio español en régimen privado, concertado con la Administración Pública y de concesión. En la actualidad esta colaboración se sigue manteniendo, como se desprende del siguiente cuadro:

SECTOR CENTROS ASISTENCIALES Localización	Nº de Centros Asistenciales	Año de Inicio	Régimen de los centros
Cantabria	1	2006	100% de plazas concertadas
Castilla-La Mancha	3	2006	Dos centros en régimen de concesión. 100% de plazas concertadas en dos de los centros.
Castilla-León	3	2006	50 plazas concertadas en total
Cataluña	5	2006	Dos centros en régimen de concesión.
Madrid	10	2006	35% plazas concertadas. La gestión es en régimen de concesión por 50 años.

Financiación a Partidos Políticos y Sindicatos

El Grupo Banco Popular respeta las diferentes posiciones políticas sin mostrar adhesión ni preferencias por ninguna de ellas. Igualmente, el Grupo entiende y valora la actividad de los Sindicatos. Parte siempre del supuesto de que entienden la entidad como algo que en ningún momento les puede resultar ajeno. Como refleja el Libro de Estilo del Grupo, "están en el mismo barco".

Las peticiones de créditos o de cualquier otro tipo de colaboración por parte de Partidos Políticos, Sindicatos y Fundaciones o Asociaciones afines son informadas y dictaminadas por los analistas como si se tratara de peticiones de cualquier empresa de servicios, sin influencia alguna de la ideología política del solicitante.

Durante 2007 se han realizado 209 operaciones por un importe total de 78.772 miles de euros, según el siguiente detalle:

	2007		2006		2005		2004	
	Nº Op. conc.	Importe(*) (**)	Nº Op. conc.	Importe(*)	Nº Op. conc.	Importe(*)	Nº Op. conc.	Importe(*)
Financiaciones otorgadas								
Partidos políticos	45	47.282	18	8.712	30	15.413	57	75.056
Sindicatos	150	24.761	198	25.383	394	34.974	352	30.519
Asociaciones Afines	14	6.729	13	6.173	15	4.308	17	7.675
Total	209	78.772	229	40.268	439	54.695	426	113.250

* en miles de euros

(**) El incremento de los créditos otorgados a los partidos políticos durante 2007 y 2004 frente a los concedidos en los demás años se debe a las ayudas solicitadas por los partidos para las correspondientes campañas electorales.

INVERSIÓN MEDIOAMBIENTAL

El Grupo Banco Popular se compromete a tomar en consideración la prevención, protección y conservación del medioambiente mediante un enfoque global que se concreta en la siguiente política medioambiental:

- Cumplimiento de las normas medioambientales vigentes.
- Implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental en sus instalaciones con el objetivo de mejorar el funcionamiento ambiental del Grupo.
- Uso racional de los recursos gracias a la implantación de programas de reciclaje de papel, tóners, baterías y residuos orgánicos.
- Participación en proyectos de financiación con alto contenido medioambiental.
- Implicación y concienciación de los empleados del Grupo sobre las medidas y prácticas orientadas al desempeño sostenible de la actividad diaria.

El Grupo durante 2007 ha trazado las directrices de su política medioambiental, que aprobará y divulgará a través de la Intranet en el primer trimestre de 2008, y que requerirá de la colaboración y compromiso con el desarrollo sostenible de toda la organización.

El Grupo no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa medioambiental en 2007.

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

Análisis del riesgo medioambiental financiero

Las variables utilizadas a la hora de cuantificar el riesgo financiero han sido tradicionalmente de naturaleza económica. El compromiso por el medioambiente exige plantear el riesgo ambiental como una variable más del análisis financiero.

El Grupo Banco Popular ha considerado evaluar dicho riesgo y utilizar el valor calculado como complemento al rating financiero de una empresa para la toma de sus decisiones sobre las operaciones de crédito. El Grupo ha contado con los servicios especializados de Wolters Kluwer, una consultora internacional de máximo prestigio en la materia, para la elaboración de un estudio de la cartera de clientes, que permita elaborar un mapa de situación de la misma, con respecto del riesgo ambiental financiero.

Proyectos de financiación con alto contenido medioambiental

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

FINANCIACION DE PROYECTOS DE CONTENIDO MEDIOAMBIENTAL BENEFICIOSO

	Nº de Proyectos	Año de Inicio	Coste Total	Financiación BPE
Sector Eólico	57	2001-2007	1.861.142.756	167.409.827
Sector Residuos	1	2001	195.454.545	8.000.000
Sector Biomasa	6	2001-2004	343.862.442	25.579.987
Sector Solar	2	2007	94.825.203	8.482.159
Costes Totales	66	2001-2007	2.495.284.946	209.471.973

A continuación se explica brevemente el papel que desempeñan estos proyectos financiados por el Grupo:

- Sector Eólico: proyectos basados en el aprovechamiento de la energía eólica como fuente renovable para la producción de electricidad.
- Sector Residuos Urbanos (RSU): este proyecto procesa una fracción de los residuos generados en Vizcaya que no puede ser reciclada. Su finalidad es convertir los RSU en energía eléctrica.
- Sector Biomasa: mediante las diferentes plantas de tratamiento de purines, orujillo y otros residuos agrícolas se obtiene energía eléctrica, térmica y etanol.
- Sector Solar: proyectos destinados a la producción de lingotes de silicio de uso fotovoltaico y a la construcción y explotación de huertos solares.

Iniciativas de organización y funcionamiento interno

Principales indicadores de sostenibilidad

INDICADORES	2007	2006	2005
PAPEL			
Consumo de papel en tn	1.042	1.139	1.071
Consumo de sobres, en unidades	112.553.515	99.843.103	103.642.345
Correspondencia interna, sobres multiuso, en unidades	772.325	957.400	695.825
Toallas de lavabo, en unidades	13.665.000	11.325.000	10.270.000
Ahorro de sobres estimado por uso de correo integrado, en tn de papel	643,62	536,81	510,9
RECICLAJE			
Papel: Destrucción de archivo y documentación sensible en tn	1.479,19	830,21	821
Reciclaje de toners usados, en unidades	11.546	12.768	11.733
Consumo de cartuchos de toner reciclados, en unidades	13.865	18.596	15.905
Consumo de cartuchos de toner originales, en unidades	11.884	9.448	9.653
ENERGIA			
Electricidad en Gj.	223.526	306.000	324.000
Gasoleo en Gj.	4.145,37	4.348,81	3.462,51
Emisión de CO2 en tn (electricidad + gasoleo)	24.082	32.859*	34.712*
Agua (Coste en euros. Procedente de la red de abastecimiento general de cada CCAA)	453.509	426.095	387.033
Consumo directo de energía (Gj)	227.671,37	310.348,81	327.462,51
Consumo indirecto de energía por fuentes primarias (Gj)			
Fuel-Gas	456.617	473.955	506.755
Carbón	182.647	195.158	211.558
Nuclear	164.382	167.278	147.598
Hidráulica	45.661	46.466	78.720
Eólica	54.795	37.175	29.519
Biomasa	9.133	9.293	9.841
Total	913.235	929.325	983.991

(*) La variación en el cómputo de emisiones derivadas del consumo de electricidad y gasoleo correspondientes a los años 2006 y 2005 se debe a que los mismos, para facilitar su comparación con los del ejercicio 2007, han sido computados conforme a los factores de conversión establecidos por el GHG Gas Protocol del World Business Council for Sustainable Development. El cálculo del consumo indirecto de energía correspondiente a todo el Grupo desglosado por fuentes primarias, se ha efectuado conforme a los datos facilitados por la Comisión Nacional de Energía para los respectivos períodos.

Sistema de Gestión Ambiental

Durante el ejercicio 2007, el Grupo, asesorado por la consultora especializada Garrigues Medio Ambiente, ha iniciado el proceso de implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma UNE-ISO 14001:2004 en la sede social de Banco Popular. Mediante la puesta en marcha de este Sistema se persigue la obtención de la Certificación internacional de gestión ambiental cuya tenencia implica:

- La consolidación de la imagen del Grupo como organización comprometida con el medio ambiente.
- El incremento del nivel de control sobre los procesos e instalaciones.
- La mejora de las relaciones cliente-proveedor externo.
- Un aumento de la motivación del personal hacia la Gestión Ambiental.

La implantación de dicho Sistema, surgió de la necesidad de integrar las consideraciones ambientales en la gestión global de la Organización, de manera que, a través de un proceso cíclico de planificación, implantación, revisión y mejora de los procedimientos y acciones que el Grupo lleva a cabo, se garantice el cumplimiento de sus objetivos ambientales.

La duración del proyecto es de aproximadamente un año, por lo que en el informe correspondiente al próximo ejercicio se dará cuenta del resultado de la implantación efectiva del Sistema. Al cierre de este informe el proyecto se encuentra en la fase de Mejoras. El principal objetivo de esta fase radica en la identificación de las acciones a llevar a cabo sin dilación en el tiempo con miras a corregir posibles desviaciones frente a la legislación ambiental. Una vez superada esta fase, se abordará la planificada para la adaptación y elaboración de la documentación necesaria de cara a la obtención de la norma de calidad medioambiental ISO 14.001.

Acciones de concienciación y difusión.

Durante este ejercicio se ha habilitado en el portal del empleado un apartado específico relativo a responsabilidad social corporativa y medioambiente. En lo que al entorno se refiere este apartado cumple con una importante misión, mediante la inserción de artículos, recomendaciones y otros consejos prácticos orientados al desempeño sostenible de la actividad diaria, tanto en el ámbito profesional como en el particular. En este sentido,

se han puesto a disposición de los empleados, entre otros documentos, un decálogo de medidas orientadas a la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero, recomendaciones para el ahorro de agua e incluso directrices para una conducción eficiente.

Una de las medidas para incrementar el nivel de concienciación medioambiental, ha consistido en dotar al fondo bibliográfico del Portal de Formación del Grupo de títulos relacionados con el medioambiente y la responsabilidad social corporativa en general, que abordan desde diferentes prismas los temas de más actualidad, como, por ejemplo, el cambio climático. Entre las obras incorporadas destaca la Guía práctica de la energía editada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), que asimismo ha sido distribuida a 13.000 empleados junto con el número de diciembre de la revista corporativa "Mas Popular" y que al mismo tiempo se ha puesto a su disposición a través de Intranet en formato pdf.

Como complemento a la distribución de la citada Guía, se ha puesto en marcha una campaña de ahorro energético en el puesto de trabajo, acompañada de otra de compra "verde" de material de oficina, a través de comunicados dirigidos a todos los empleados.

La implicación de España hacia una conducción sostenible ha supuesto un ahorro de 1.850 millones de euros, al dejarse de consumir 700 millones de litros de gasóleo y 1.650 millones de litros de gasolina. Por su parte, el Grupo contribuye a esta disminución a través de los cursos de conducción eficiente que se imparten a sus conductores. Entre los resultados de esta medida destacan:

- Reducción del consumo de carburante y de las emisiones de dióxido de carbono entre un 10% y un 15%.
- Disminución de la contaminación acústica y ahorro en los costes de mantenimiento de los vehículos.
- Incremento del confort durante la conducción en un 34% y una considerable rebaja del estrés.
- Ahorro de entre el 10% y el 20% de combustible por el adecuado uso de la caja de cambios.
- Disminución de averías.
- Aumento de la seguridad entre el 10% y el 25% por la mayor capacidad de anticipación, atención y aumento de la distancia de seguridad.

La estimación realizada dentro del Grupo Banco Popular, pone de manifiesto que el ahorro que ha supuesto en combustible la implantación de este sistema de conducción, ha sido de unos 160 euros anuales, por conductor.

La Oficina de Responsabilidad Social Corporativa ha difundido esta acción formativa a través del Portal del Empleado donde resume las medidas más efectivas que cualquier conductor puede poner en práctica para hacer su conducción más eficiente y ecológicamente más sostenible.

Construcción Sostenible

El Grupo aplica criterios medioambientales a la hora de acometer obras de apertura y reforma, tanto en la red comercial como en los servicios centrales. Estas medidas, se orientan a la mejor accesibilidad y confort de clientes y empleados, así como hacia una optimización de los puestos de trabajo de acuerdo con las necesidades ergonómicas, de visión y de seguridad.

La moderación de los consumos, la búsqueda de la luz natural sobre la artificial, la salud de los trabajadores y la salvaguarda del medioambiente han constituido las directrices básicas de las medidas llevadas a cabo.

En todas las sucursales se diseñan las fachadas con aislamiento y el máximo de superficies acristaladas para permitir una mayor difusión de luz al interior, así como aportes significativos a la climatización de las mismas. Los materiales utilizados son elementos naturales como cerámica, madera, vidrio y aluminio. En aplicación del nuevo CTE (Código Técnico de la Edificación) se utilizan sistemas de iluminación variable, en función de la luz recibida del exterior y de las zonas paralelas a la fachada.

Participación del Grupo Banco Popular en eventos de carácter medioambiental

El Grupo Banco Popular hace patente su preocupación por el medioambiente mediante su participación activa en eventos relacionados con la sostenibilidad. Durante 2007 han sido muchos los actos y jornadas de trabajo en los que la Organización ha tenido presencia física, destacando entre los más importantes el Primer Encuentro sobre Energía, Municipio y Calentamiento Global celebrado en Madrid los días 7 y 8 de febrero, así

como la jornada sobre movilidad sostenible en políticas de Responsabilidad Corporativa organizada por la Fundación Movilidad y el Área de Gobierno, Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

Implantación de programas de reciclaje en el Grupo

Desde hace tiempo los empleados del Grupo llevaban a cabo una serie de prácticas sostenibles en materia de reciclaje de papel, cartón, baterías y tóners, que en ningún momento obedecían a cánones preestablecidos. Por ese motivo, se han fijado unas pautas de actuación por las que los trabajadores puedan guiarse y que a continuación se detallan:

a) Papel: A pesar de que la gestión y tratamiento del papel se encuentra oportunamente cubierta, la Oficina de Responsabilidad Social Corporativa solicitó la colaboración de la Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón (ASPAPPEL) con la finalidad de contar con su experiencia y soporte de cara a la implantación formal de un sistema selectivo de reciclaje de papel y cartón en nuestra Entidad.

A través de la implantación de ecopapeleras (contenedores de cartón reciclado a modo de papelera), situadas en los puestos de trabajo o zonas de mayor generación de papel, se ha incrementado y potenciado el material recogido entre los empleados del Grupo.

Como medida complementaria se ha llevado a cabo una campaña de divulgación entre los empleados a través de la inserción en la revista de comunicación interna "Más Popular" y en la Intranet corporativa de un decálogo sobre el uso sostenible del papel, de anuncios que den a conocer la puesta a disposición de las ecopapeleras y su uso, así como de circulares explicativas del programa implantado.

b) Baterías: El Grupo ha implantado un sistema integral de recogida de baterías a través de la instalación de contenedores específicos homologados en las zonas de *vending* de las diferentes oficinas.

c) Tóners: Conforme al programa de reciclado establecido para este consumible, los empleados depositan los tóners agotados en la propia caja de cartón del tóner repuesto. El personal de correspondencia lo recoge y

se encarga de enviarlo diariamente al almacén de material donde se gestiona su reciclado y reutilización por gestores autorizados.

- c) Residuos orgánicos: Se ha dotado a los puntos donde habitualmente se generan este tipo de residuos, como las áreas de *vending* y las cocinas, de contenedores específicos para este material y para otros diferentes como envases, vidrio o papel. De esta forma, mediante la recogida selectiva, el personal de limpieza distribuye los residuos oportunamente colocando cada uno en su contenedor específico.

Asimismo, el Grupo se ha sumado a la campaña solidaria *Dona tu móvil* organizada por Cruz Roja y la Fundación Entreculturas, a través de la cual los empleados del Banco podrán donar sus móviles fuera de uso, con el objetivo de promover su reutilización y reciclado favoreciendo la conservación del medioambiente. Además, los ingresos generados con la reutilización de los móviles donados, se destinarán a proyectos humanitarios, sociales y de educación.

Materias Primas

Papel

Como consecuencia de las medidas introducidas a lo largo del ejercicio 2006 para fomentar el ahorro de papel, así como el uso prioritario del papel reciclado, durante el año 2007 se ha conseguido reducir el consumo de papel considerablemente. Además, el porcentaje de papel reciclado utilizado por parte de los empleados del Grupo ha supuesto un total de 68% frente al 15,24 % del año anterior.



El papel por el que opta el Grupo es reciclado 100% con la certificación alemana "Ángel Azul", que garantiza que la materia prima procede de fibra 100% reciclada

(tolerancia 5%) y que no se utilizan blanqueantes clorados u ópticos.

El Grupo ha obtenido el "Certificado de colaboración ambiental" que WWF Adena - organización mundial dedicada a la conservación de la naturaleza-, concede por la participación en la campaña que, en colaboración con Xerox, ha desarrollado para sustituir el consumo de papel blanco por papel reciclado.



Para la homologación del papel, se solicitan a los proveedores los certificados ISO 9000 y 14001 que acreditan su seriedad empresarial y respeto del medio ambiente, además de los certificados propios de la calidad de papel. En el caso del papel blanco se solicita específicamente que sea "papel ecológico ECF".

No obstante lo indicado anteriormente, el Grupo ha iniciado durante el mes de noviembre una batería de pruebas de papel para fotocopiadora, con la certificación forestal FSC (Forets Stewardship Council) que garantiza y demuestra al consumidor que la madera utilizada en su fabricación procede de un bosque gestionado de manera responsable y sostenible y que cumple unos estándares mínimos medioambientales y sociales.

Tóners

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.

A su vez se han cursado instrucciones a la red comercial para que remitan todos los cartuchos usados al Centro Logístico para su clasificación y posterior retirada por las gestoras de residuos contratadas a tal efecto.

Actualmente el Grupo mantiene en vigor contratos con dos empresas de retirada de residuos debidamente autorizadas, certificadas y homologadas por los correspondientes organismos oficiales.

Durante el año 2007, del total de 25.749 tóners utilizados, 13.865 unidades han sido de cartuchos reciclados (el 53%).

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 PVC respectivamente y son totalmente reciclables y ecológicos. Además para facilitar su uso por personas invidentes, se incluye la identificación de la moneda en "braille". Las bolsas de

plástico se fabrican con plástico del llamado polietileno lineal que es 100% reciclable.

Los materiales de los precintos de seguridad son totalmente reciclables y los colorantes cumplen la resolución AP(89)1 de 13 de septiembre del Consejo de Europa en cuanto a las concentraciones de cadmio, plomo, mercurio y otros metales pesados.

Política de reducción de consumo y ahorro de materias primas

Reducción de stocks

Una de las medidas internas tomadas con el fin de conseguir un ahorro en la inversión y en el consumo de materias primas, es reducir el stock y el número de referencias en los almacenes. Con ello se consigue un índice de rotación de material de 1,9 meses, garantizando siempre el debido suministro a las oficinas. Con el mismo criterio de reducción se controlan las peticiones de impresos y material que realiza la red para evitar excesos y stock innecesarios.

Reducción de material en stock
(En miles de euros)

	2007	2006	2005
Saldo Cuenta Almacén de Material	559	520	529

Comunicaciones a clientes mediante el correo integrado

A la vista de los 67.817.040 de sobres enviados por el Grupo y teniendo en cuenta que en cada uno se integran varios documentos, el ahorro estimado ascendería a 113.511.930 sobres, equivalente a 643,62 toneladas de papel.

Mod. 6470:

Año 2007: 533.550 con 22 usos por sobre = 11.735.900 envíos
Año 2006: 597.550 con 22 usos por sobre = 13.146.100 envíos

Mod. 6471:

Año 2007: 238.775 con 27 usos por sobre = 6.446.925 envíos
Año 2006: 359.850 con 27 usos por sobre = 10.270.800 envíos

Comunicaciones internas

El número de comunicaciones internas realizadas a través de sobres reutilizables es el siguiente:

Reciclaje

Papel

Todas las sucursales y oficinas 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. Procedentes de documentos sensibles de sucursales y Archivo General han sido recicladas 1.479,19 toneladas de papel durante 2007. La totalidad de este papel 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.

Tóners

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

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.
- 4) Campaña de ahorro energético.
- 5) Campaña de política de compra "verde".

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

Emisiones

El cálculo de las emisiones de CO₂ se ha realizado conforme a la herramienta Greenhouse Gas Protocol (en adelante GHG Gas Protocol), desarrollada por el World Bussiness Council for Sustainable Development. El total de emisiones directas e indirectas ha ascendido durante 2007 a 26.908 tnCO₂.

Emisiones Directas

En cuanto a las emisiones directas de gases a la atmósfera, la emisión de CO₂ derivada del consumo de gasóleo y de los kilómetros efectuados por los vehículos propiedad del Grupo se estima en 803 toneladas.

EMISIONES DIRECTAS CO₂

Consumo Gasoleo	113.500 litros	300 tnCO ₂
Desplazam. Vehículos propiedad del Grupo	2.457.352 Km	503 tnCO ₂
Total Emisiones Directas CO₂		803 tnCO₂

Emisiones Indirectas

En cuanto a las emisiones indirectas, el CO₂ emitido como consecuencia del consumo de electricidad y de los kilómetros recorridos por los empleados con motivo de su actividad diaria asciende a un total de 26.105 toneladas de CO₂.

En línea con la labor de concienciación medioambiental que está llevando a cabo el Grupo, se ha aumentado el número de videoconferencias, multiconferencias y teleconferencias durante este ejercicio, viéndose reducidos los desplazamientos de los empleados por

motivos de trabajo, con la consiguiente disminución de la emisión de gases de efecto invernadero. El número de minutos a 31 de diciembre de 2007 asciende a 55.559.

Con respecto a las emisiones indirectas derivadas de los desplazamientos de los empleados del Grupo en el desarrollo de su labor profesional, hay que puntualizar que en lo que se refiere a los desplazamientos en avión, durante 2007 se han realizado 5.516 vuelos nacionales y 1.358 vuelos internacionales, frente a los 2.203 y 644 del año anterior. Esta variación se debe al incremento de la actividad que el Grupo ha llevado a cabo en otros países como consecuencia de su expansión internacional.

EMISIONES INDIRECTAS CO₂

Consumo Electricidad	62.095.672 Kw/h	23.782 tnCO ₂
Transporte público, vehículos de empleados	(*)	1.400 tnCO ₂
Vuelos por motivos de trabajo	7.697.600 Km	923 tnCO ₂
Total Emisiones Indirectas CO₂		26.105 tnCO₂

(*) Estimación calculada en base a los factores de conversión establecidos por el GHG Gas Protocol para tren, metro, autobús y coche.

Otras iniciativas: almacenamiento y transporte de elementos peligrosos

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

Se encuentran en fase de sustitución todos los transformadores que cuentan con PCB como refrigerante, que contiene pirleno y puede liberar a la atmósfera gran cantidad de dioxinas en caso de incendio. La norma prescribe su desmontaje antes del 2.010 pero el Grupo hace tiempo que tomó la decisión de su desmontaje quedando ya solo unas pocas unidades que se eliminarán

en breve, mediante su destrucción por empresas especializadas.

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

Se 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.

PRINCIPALES PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

A continuación se mencionan los diversos premios y reconocimientos que prueban la calidad en la gestión del Grupo durante el ejercicio 2007 en diferentes categorías:

- **Angel Ron, Presidente del Grupo Banco Popular, Premio AUTELSI 2006 al CEO que más ha destacado por su visión y respaldo a las TIC:**

El presidente del Grupo Banco Popular, Ángel Ron, ha sido distinguido en febrero de 2007, con el "Premio AUTELSI al CEO que más ha destacado por su visión y respaldo a las TIC". Con este galardón, la Asociación pretende reconocer y premiar la innovación y la excelencia del Presidente y su Grupo, para promover el desarrollo de las Tecnologías y la Sociedad de la Información.

- **Eurovalor Dividendo, Fondo de Inversión de la gestora de fondos del Grupo Banco Popular, Popular Gestión, Premio al mejor Fondo de inversión a un año en Renta Variable Europa por Expansión y Standard & Poor's.**

En marzo de 2007, el Fondo de Inversión Eurovalor Dividendo, fondo gestionado por la gestora de fondos del Grupo Banco Popular, Popular Gestión, SGIIC, S.A., recibió el Premio al mejor Fondo de inversión a un año en Renta Variable Europa por Expansión y Standard & Poor's.

Los premios a los fondos de inversión se calculan a partir de los resultados en euros alcanzados a plazos de uno, tres y cinco años y usando el sistema S&P de rentabilidad relativa al riesgo. Para el cálculo, se excluyen los fondos con un patrimonio mínimo inferior al 20% de la media del sector y todos los de menos de 6 millones de euros. También se excluyen los fondos con una inversión mínima requerida para la entrada superior a los 601.012 euros, así como los que mantengan de manera regular altas posiciones de liquidez o que de forma continuada lleven a cabo una estrategia diferente a la del folleto.

- **El Banco Popular, en el Cuadro de Honor del Rating de Banca de El Nuevo Lunes.**

El Banco Popular se mantiene en el cuadro de Honor

del Rating de Banca de El Nuevo Lunes, durante veinte años consecutivos, tras "confirmar la tendencia de fortalecimiento de márgenes y mejora del beneficio que se apuntaba en la segunda mitad del 2006". El Popular "tiene las más altas calificaciones de las tres grandes agencias de rating de crédito"

- **Grupo Banco Popular Medalla UNICEF en reconocimiento al apoyo continuado al trabajo de UNICEF en la defensa de los derechos de la infancia.**

El pasado junio de 2007, el Grupo Banco Popular recibió en Madrid, la Medalla UNICEF en reconocimiento al apoyo continuado al trabajo de UNICEF en la defensa de los derechos de la infancia.

- **Premio Alares 2007 en la modalidad "Gran Empresa" por la labor realizada a favor de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.**

Durante el mes de julio, el Grupo Banco Popular recibió el Premio Alares 2007 en la modalidad "Gran Empresa" por la labor realizada a favor de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

- **El Grupo Banco Popular Gran Trofeo Fair Play dentro de la IV Edición de los Juegos de las Empresas.**

En julio de 2007, el Grupo Banco Popular recibió el Gran Trofeo Fair Play dentro de la IV Edición de los Juegos de las Empresas que se celebraron en Madrid entre el 22 y el 24 de junio de 2007.

- **Roberto Higuera, Director General Financiero del Grupo Banco Popular, elegido mejor Director Financiero de Europa por Institutional Investor Research Group.**

Roberto Higuera, Director General Financiero del Grupo Banco Popular, ha sido elegido como "Mejor Director Financiero en Europa" por Institutional Investor Research Group (IIRG), en su edición del ranking 2007 European Investor Relations. IIRG elabora esta clasificación anual según las opiniones de expertos de la comunidad de inversores internacionales. Es la tercera ocasión en la que IIRG distingue al director financiero del Grupo BPE con este galardón.

- **Popular de Factoring, filial especializada en factoring del Grupo Banco Popular, "Export-Import Factor of the Year Award 2007" por Factors Chain International.**

Popular de Factoring, la filial especializada en factoring del Grupo Banco Popular, fue elegida en octubre de 2007 como "Export-Import Factor of the Year Award 2007" por Factors Chain International, la mayor y más importante asociación de entidades de factoring del mundo integrada por 217 empresas de 63 países, *"in recognition of the service quality as both an Export Factor and as an Import Factor"*

- **Diploma de Agradecimiento al Banco Popular otorgado por la Fundación Cáncer y Vida.**

En el mes de septiembre de 2007, la Fundación Cáncer y Vida otorgó al Banco Popular un Diploma de Agradecimiento "por la valiosa colaboración prestada en nuestros proyectos humanitarios, y en especial, en el mantenimiento de la línea telefónica de ayuda a enfermos de cáncer".

- **Diploma de Agradecimiento al Grupo Banco Popular otorgado por Xerox y WWF/Adena.**

En octubre de 2007, Xerox y WWF/Adena otorgaron al Grupo Banco Popular un Diploma de agradecimiento "por su participación en el Acuerdo de Colaboración Ambiental Xerox - WWF/Adena".

- **El Grupo Banco Popular seleccionado por CRF como una de las 63 empresas Top para trabajar en España 2007.**

En octubre de 2007, fue presentada en Madrid la obra que recoge la investigación llevada a cabo por la organización internacional CRF y que tiene como fin, precisamente, dar valor a las empresas que se

esfuerzan por atraer, retener y rentabilizar el talento y «cuyas ganancias se basan en gran parte en las personas que las conforman y donde el crecimiento es mutuo».

Las compañías seleccionadas han destacado en alguno de los cinco criterios de evaluación que Accenture, en colaboración con CRF, ha definido para elegir a las Empresas TOP para trabajar 2007. Estos son: condiciones laborales, ambiente y cultura de trabajo, compromiso con la sociedad, desarrollo del talento y apuesta por la innovación. Las empresas seleccionadas y presentadas recibirán el sello de calidad 'Empresa TOP para trabajar 07' que CRF otorga desde varios años en diferentes países.

- **Marca de Garantía "Madrid Excelente".**

Banco Popular ha obtenido la Marca de Garantía "Madrid Excelente", sello de calidad impulsado por la Comunidad de Madrid que se otorga a las organizaciones que apuestan por la calidad, la innovación y la excelencia en su gestión y contribuyen al aumento de la competitividad.

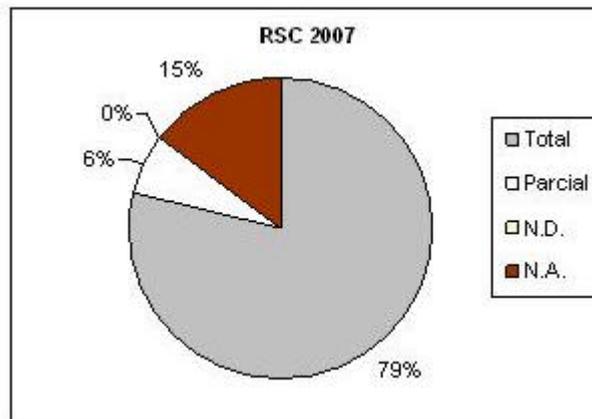
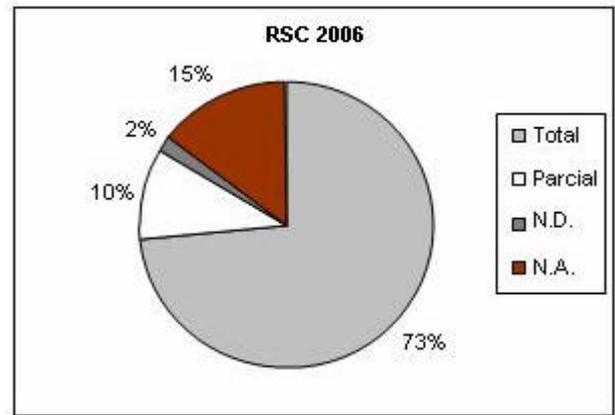
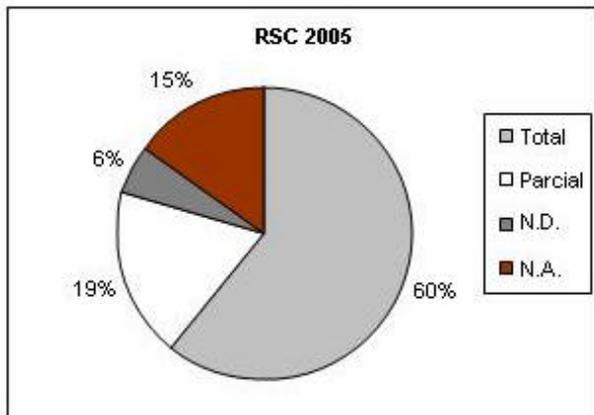
La Junta Rectora de la Fundación Madrid por la Excelencia, tras la evaluación y verificación realizada por consultores independientes en la que se destaca que el Banco Popular "supera satisfactoriamente los requisitos necesarios para la concesión de la Marca", ha otorgado la licencia de uso de la misma por un período de tres años.

Los criterios de calidad de Madrid Excelente se basan en el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) en el que se analizan, entre otros, parámetros como el liderazgo, estrategia y planificación, gestión del personal, sistema de calidad y procesos, satisfacción del cliente y política medioambiental.

VERIFICACION DE CONFORMIDAD CON LOS INDICADORES GRI

EVOLUCION DE LA VERIFICACION DE LOS INDICADORES

	TIPO DE VERIFICACION																			
	05			06			07			05			06			07				
	Nún.	Ind	Tot	Nún.	Ind	Tot	Nún.	Ind	Tot	Tot	Tot	Par	Par	Par	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
Desempeño Económico (EC)	13		13	9		9	9		9	7	9	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Desempeño Medioambiental (EN)	35		35	30		30	30		30	14	14	8	1	1	2	0	0	19	15	15
Prácticas Laborales (LA)	17		17	14		14	14		14	13	14	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Respeto a los Derechos JHumanos (HR)	14		14	9		9	9		9	6	7	8	3	2	2	0	0	0	0	0
Desempeño con la Sociedad (SO)	7		7	8		8	8		8	7	7	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Responsabilidad de Producto (PR)	11		11	9		9	10		10	8	8	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Suplemento Financiero	30		30	30		30	26		26	25	27	2	3	3	2	2	0	0	0	0
TOTAL	127		127	109		109	77		77	80	86	24	11	7	7	2	0	19	16	16



PERFIL**1 Estrategia y análisis**

- 1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia 87-88
- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades 93-94,101,104-109

2 Perfil de la organización

- 2.1 Nombre de la organización 90
- 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios 110-113
- 2.3 Estructura operativa de la organización 90
- 2.4 Localización de la sede principal de la organización Informe Anual
- 2.5 Número de países en los que opera la organización 90-91
- 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica 90
- 2.7 Mercados servidos 89,93-94,114-119
- 2.8 Dimensión de la organización informante 89-90,101,110-112,142
- 2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad 87-91,Informe Anual
- 2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo 156-157

3 Parámetro de la memoria*Perfil de la memoria*

- 3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria 90
- 3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere) 90
- 3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.) 90
- 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido Informe Anual

Alcance y cobertura de la memoria

- 3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria 100-102,104,128-130,134
- 3.6 Cobertura de la memoria 90
- 3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria 90
- 3.8 La base para cubrir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o organizaciones 90,Informe Anual
- 3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria 105-108,138-140,152-153
- 3.10 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión 89-100
- 3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria 105-109
- 3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria 159-160
- 3.13 Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación 90

4 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo Órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	99, IGC(10,38-45)
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	27, IGC(11)
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	99, IGC(14-15)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	101,128-129
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	IGC(19-22)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	94-95,IGC(48-49)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	IGC(24-26)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	92
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, código de conducta y principios	IGC(50-)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Inf.Anual, IGC(35-36)

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución .	94-95,99,146,148,IGC(50-55)
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	140-148,150-152
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	95,99,101,104,151

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	90
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	90
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	90
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y a forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	90

IA: Informe Anual 2007

IGC: Informe de Gobierno Corporativo 2007

INFORMACION SOBRE EL ENFOQUE DE GESTION Y/O DIRECCION

Dimensión económica- Información sobre el enfoque de gestión	
Desempeño económico	89
Presencia en el mercado	89,90-93,114
Impacto económico indirecto	139-147
Dimensión ambiental- Información sobre el enfoque de gestión	
Materiales	148-149
Energía	149,154,155
Agua	149
Biodiversidad	a)
Emisiones, vertidos y residuos	149,153-155
Productos y servicios	148
Cumplimiento normativo	94-95,99,101
Transporte	150-151,155
Aspectos generales	149
Dimensión Social	
- Prácticas laborales y ética del trabajo- Información sobre el enfoque de dirección	
Empleo	114-120
Relación Empresa/Trabajadores	122-129
Salud y Seguridad en el trabajo	130-133
Formación y Educación	125-127
Diversidad e Igualdad de oportunidades	120
- Derechos Humanos- Información sobre el enfoque de la dirección	
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	101,134
No discriminación	107,129
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	129-130
Abolición de la Explotación Infantil	101
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	101
Quejas y procedimientos conciliatorios	105-108
Prácticas de Seguridad	101
Derechos de los indígenas	101
- Sociedad- Información sobre el enfoque de gestión	
Comunidad	137-147
Corrupción	94-98
Política Pública	b)
Comportamiento de Competencia Desleal	98
Cumplimiento normativo	94-98
- Responsabilidad sobre productos- Información sobre el enfoque de gestión	
Salud y Seguridad del Cliente	104-105,110-113
Etiquetado de Productos y Servicios	104-105
Comunicaciones de Marketing	104-105
Privacidad del Cliente	105-107
Cumplimiento normativo	94-98,104-105

a) Aspectos no prioritarios en la actividad del Grupo, por lo que no existen enfoques de gestión específicos.

b) No hay una política definida al respecto. El Grupo analiza cada caso dentro del cumplimiento de la legalidad.

VERIFICACION DE CONFORMIDAD CON LOS INDICADORES GRI

	Perímetro	Alcance de la verificación	Página
(P/A)* Indicadores de Desempeño Económico: Perímetro verificación, páginas diálogo			
Aspecto: <u>Desempeño Económico</u>			
P EC1.	Valor económico director generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación	GRUPO BPE	Verificado 121-123,144-147
P EC2.	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	GRUPO BPE	Verificado 148-149
P EC3.	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	GRUPO BPE	Verificado 143-147, Inf.Anual
P EC4.	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	GRUPO BPE	Verificado 127, Inf.Anual
Aspecto: <u>Presencia en el mercado</u>			
A EC5.	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	GRUPO BPE	Verificado 121
P EC6.	Política, práctica y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	GRUPO BPE	Verificado 134, Inf.Anual
P EC7.	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	GRUPO BPE	Verificado 114,120
Aspecto: <u>Impactos Económicos Indirectos</u>			
P EC8.	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	GRUPO BPE	Verificado 144-145, Inf.Anual
A EC9.	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	GRUPO BPE	Verificado 135-138
(P/A)* Indicadores de Desempeño ambiental			
Aspecto: <u>Materiales</u>			
P EN1.	Materiales utilizados, por peso o volumen	GRUPO BPE	Verificado 149,151-153
P EN2.	Porcentaje de materiales usados que son materiales valorizados	GRUPO BPE	Verificado 149,151-154
Aspecto: <u>Energía</u>			
P EN3.	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	GRUPO BPE	Verificado 149
P EN4.	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	GRUPO BPE	Verificado 149
A EN5.	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	GRUPO BPE	Verificado 154-155
A EN6.	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	GRUPO BPE	Verificado 150-155
A EN7.	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	GRUPO BPE	N/A(e)
P EN8.	Captación total de agua por fuentes	GRUPO BPE	(b) 149
Aspecto: <u>Agua</u> -EN9, EN 10			
Aspecto: <u>Biodiversidad</u> - EN11, EN12, EN13, EN14, EN15			
P EN16.	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	GRUPO BPE	Verificado 149,154-155
P EN17.	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	GRUPO BPE	Verificado 155
A EN18.	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	GRUPO BPE	Verificado 93,148-155
<u>Emisiones, vertidos y residuos</u> - EN19, EN20, EN21, EN23, EN25			
		GRUPO BPE	N/A(f),(b)

		Perímetro	Alcance de la verificación	Página
P EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	GRUPO BPE	Verificado	149,154
A EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según los términos del Consenso de Basilea, anexos I,II,III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	GRUPO BPE	Verificado	155
P EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de la reducción de ese impacto	GRUPO BPE	Verificado	148-155
	Aspecto: <u>Productos y servicios</u> - EN27	GRUPO BPE		N/A(a)
	Aspecto: <u>Cumplimiento Normativo</u>			
P EN28.	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	GRUPO BPE	Verificado	148
	Aspecto: <u>Transporte</u>			
A EN29.	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	GRUPO BPE		N/A(g)
	Aspecto: <u>General</u>			
A EN30.	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	GRUPO BPE	Verificado	148
(P/A)* Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo				
	Aspecto: <u>Empleo</u>			
P LA1.	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	GRUPO BPE	Verificado	115
P LA2.	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	GRUPO BPE	Verificado	114-119
A LA3.	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad temporal	GRUPO BPE	Verificado	123-125
	Aspecto: <u>Relaciones empresa/trabajadores</u>			
P LA4.	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	GRUPO BPE	Verificado	129
P LA5.	Período/s mínimo/s de preaviso relativo/s a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	GRUPO BPE	Verificado	12-130
	Aspecto: <u>Salud y seguridad</u>			
A LA6.	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	GRUPO BPE	Verificado	130-133
P LA7.	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	GRUPO BPE	Verificado	130-132
P LA8.	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	GRUPO BPE	Verificado	131-132
A LA9.	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. .	GRUPO BPE	Verificado	123,130
	Aspecto: <u>Formación y educación</u>			
P LA10.	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	GRUPO BPE	Verificado	125-127
A LA11.	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	GRUPO BPE	Verificado	127
A LA12.	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	GRUPO BPE	Verificado	122-124

	Perímetro	Alcance de la verificación	Página	
Aspecto: <u>Diversidad e igualdad de oportunidades</u>				
P LA13.	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad . . .	GRUPO BPE	Verificado	IGC
P LA14.	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	GRUPO BPE	Verificado	121

(P/A)* Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

Aspecto: <u>Prácticas de Inversión y Abastecimiento</u>				
P HR1.	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	GRUPO BPE	(1)	101
P HR2.	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	GRUPO BPE	(1)	134
A HR3.	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	GRUPO BPE	(2)	101,126
Aspecto: <u>No discriminación</u>				
P HR4.	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	GRUPO BPE	Verificado	114
Aspecto: <u>Libertad de asociación y convenios colectivos</u>				
P HR5.	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	GRUPO BPE	Verificado	129
Aspecto: <u>Explotación infantil</u>				
P HR6.	Actividades identificadas que conllevan un riesgos potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	GRUPO BPE	Verificado	101
Aspecto: <u>Trabajos forzados</u>				
P HR7.	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	GRUPO BPE	Verificado	92
Aspecto: <u>Prácticas de seguridad</u>				
A HR8.	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	GRUPO BPE	Verificado	101
Aspecto: <u>Derechos de los indígenas-</u>				
A HR9	Número total de incidentes relacionados con la violación de los derechos indígenas y medidas adoptadas	GRUPO BPE	Verificado	101

(P/A)* Indicadores del desempeño de Sociedad

Aspecto: <u>Comunidad</u>				
P SO1.	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	GRUPO BPE	(3)	110-113,145-148
Aspecto: <u>Corrupción</u>				
P SO2.	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	GRUPO BPE	Verificado	95,97,98
P SO3.	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	GRUPO BPE	Verificado	96

		Perímetro	Alcance de la verificación	Página	
P	SO4.	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	GRUPO BPE	Verificado	95-98
		Aspecto: <u>Política pública</u>			
P	SO5.	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	GRUPO BPE	Verificado	147
A	SO6.	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	GRUPO BPE	Verificado	147
		Aspecto: <u>Comportamiento de competencia desleal</u>			
A	SO7.	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	GRUPO BPE	Verificado	99
		Aspecto: <u>Cumplimiento Normativo</u>			
P	SO8.	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	GRUPO BPE	Verificado	99

(P/A)* Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos

		Aspecto: <u>Salud y seguridad del cliente</u>			
P	PR1.	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso se mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	GRUPO BPE		N/A(e)
P	PR2.	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	GRUPO BPE	Verificado	93
		Aspecto: <u>Etiquetado de productos y servicios</u>			
P	PR3.	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	GRUPO BPE	Verificado	91,104-105
A	PR4.	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	GRUPO BPE	Verificado	104-105
A	PR5.	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	GRUPO BPE	Verificado	105-106,122-123
		Aspecto: <u>Comunicaciones de Marketing</u>			
P	PR6.	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	GRUPO BPE	Verificado	104-105
A	PR7.	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	GRUPO BPE	Verificado	104-105
		Aspecto: <u>Privacidad del cliente</u>			
A	PR8.	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	GRUPO BPE	Verificado	94-95,106
		Aspecto: <u>Cumplimiento Normativo</u>			
P	PR9.	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	GRUPO BPE	Verificado	93

		Perímetro	Alcance de la verificación	Página
GRI - Suplemento Social del Sector Financiero				
RSC GESTIÓN DE LA RSC				
RSC 1	Política general de Responsabilidad Social Corporativa	GRUPO BPE	Verificado	91-92,99-100
RSC 2	Organización de la Responsabilidad Social Corporativa	GRUPO BPE	Verificado	100
RSC 3	Auditorías de Responsabilidad Social Corporativa	GRUPO BPE	Verificado	90
RSC 4	Gestión de asuntos sensibles	GRUPO BPE	Verificado	101-103,109,148
RSC 5	Incumplimiento de Normativas	BPE Y FILIALES ESPAÑOLAS	(4)	99
RSC 6	Diálogo con stakeholders	GRUPO BPE	Verificado	101,104,128-129,134
INT DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO				
INT 1	Política de RSC en el seno de la organización	GRUPO BPE	Verificado	91-92,99-101
INT 2	Rotación de empleados y creación de empleo.	GRUPO BPE	Verificado	114,117
INT 3	Satisfacción de empleados.	GRUPO BPE	Verificado	122-123
INT 4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	GRUPO BPE	Verificado	IGC
INT 5	Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.	GRUPO BPE	(1)	122
INT 6	Ratio salarial hombres/mujeres.	GRUPO BPE	Verificado	119
INT 7	Perfil de empleados	GRUPO BPE	Verificado	114
SOC DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD				
SOC 1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo	GRUPO BPE	Verificado	140-144
SOC 2	Valor Económico Añadido (EVA).	GRUPO BPE	Verificado	135-138
SUP PROVEEDORES				
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores (productos, exclusión social).	GRUPO BPE	Verificado	134
SUP 2	Satisfacción de proveedores	GRUPO BPE	Verificado	134
RB BANCA MINORISTA				
RB 1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista	GRUPO BPE	Verificado	103,110-113
RB 2	Perfil de la política de financiación	GRUPO BPE	Verificado	110-113
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc).	GRUPO BPE	Verificado	143-145,147
IB BANCA DE INVERSIÓN				
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	GRUPO BPE	Verificado	103,148-149
IB 2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.	GRUPO BPE	Verificado	103
IB 3	Transacciones con alto contenido sociomedioambiental.	GRUPO BPE	Verificado	148-149
AM GESTIÓN DE ACTIVOS				
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	GRUPO BPE	Verificado	146-148
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	GRUPO BPE	Verificado	146-148
AM 3	Fomento de la inversión socialmente responsable	GRUPO BPE	Verificado	146-148

		Perímetro	Alcance de la verificación	Página
INS SEGUROS				
INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros	GRUPO BPE	Verificado	112
INS 2	Perfil de los clientes.	GRUPO BPE	Verificado	103
INS 3	Reclamaciones de clientes.	GRUPO BPE	Verificado	105-106
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad	GRUPO BPE	Verificado	112

*(P) Indicador Principal; (I) Indicador Adicional.

IA: Informe Anual.

IGC: Informe de Gobierno Corporativo.

(1) Se incluye únicamente información cualitativa, no se ha incluido el porcentaje.

(2) Se incluyen exclusivamente las horas de formación y porcentaje de empleados formados.

(3) Sólo se informa de programas y prácticas para evaluar los impactos medioambientales.

(4) Se informa exclusivamente sobre Banco Popular Español y sus filiales españolas.

NA: Esta situación no existe o no se ha registrado durante el período de elaboración de este Informe.

(a): Las actividades desarrolladas por el Grupo Banco Popular no incluyen la producción de bienes destinados a la venta susceptible de ser embalados.

(b): El Grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, el agua captada se hace a través de la red urbana de cada Comunidad Autónoma en donde el Grupo desarrolle sus actividades.

(c): El Grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la diversidad.

(d): El Grupo, debido a su actividad, no genera residuos incluidos en dicho Convenio.

(e): No se informa de este indicador con el desglose específico indicado, es decir, no se informa cuantitativamente.

(f): Debido a la actividad del Grupo, no se generan sustancias destructoras.

(g): El transporte de los productos utilizados para las actividades que desarrolla el Grupo, no constituyen impactos significativos en el medioambiente.

Informe de auditores independientes

**INFORME RELATIVO A LA VERIFICACION EXTERNA DE LOS INDICADORES DEL
INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2007
DE GRUPO BANCO POPULAR**

Al Consejo de Administración de Grupo Banco Popular

1. Hemos aplicado los procedimientos acordados con Vds. y descritos en el párrafo 2 siguiente para revisar los indicadores de sostenibilidad incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Banco Popular para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007 (en adelante el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007*"), e identificados en el Anexo adjunto. Dichos indicadores son los que la Dirección del Grupo Banco Popular ha considerado como de mayor relevancia, atendiendo a las indicaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.

La Dirección del Grupo Banco Popular es responsable de la información incluida en el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007*" así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.

El alcance de nuestro trabajo, basándonos en los procedimientos acordados descritos en el párrafo 2 siguiente, ha consistido en contrastar:

- La razonabilidad de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión.
 - La razonabilidad y coherencia de los valores de dichos indicadores.
 - Si el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007*" sigue el índice de contenidos recomendado por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.
2. Con carácter general, los procedimientos acordados con Vds. y aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
 - Desarrollo de entrevistas con el personal del Grupo Banco Popular responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
 - Revisión de la documentación relevante y de los métodos utilizados para recopilar y agregar la información.
 - Aplicación de análisis diseñados para contrastar la razonabilidad de los criterios de preparación indicados en el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007*" y de los datos relativos a los Indicadores objeto de nuestra verificación.
 - Comparación del índice de contenidos incluido en el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007*" con el sugerido por el Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión G3.

3. El trabajo desarrollado conforme a los procedimientos acordados con Vds. ha puesto de manifiesto que los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos y los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación indicados en el *"Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007"*. No hemos identificado indicios de desviaciones significativas en lo que respecta a la razonabilidad y coherencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

El alcance de los procedimientos acordados aplicados ha sido exclusivamente la verificación de los indicadores del ejercicio 2007 y no el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 en su conjunto. Si se hubieran aplicado otros procedimientos distintos o adicionales se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

Madrid, 5 de marzo de 2008

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.



Ramón Aznar Pascua
Socio

**INFORME RELATIVO A LA VERIFICACION EXTERNA DE LOS INDICADORES DEL
INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2007
DE GRUPO BANCO POPULAR**

Indicadores Económicos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Desempeño Económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Verificación total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Verificación total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Verificación total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Verificación total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación Total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Verificación Total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Verificación total
Indicadores medioambientales				
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Verificación total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Verificación total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Verificación total (1)
	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Verificación total (1)
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No aplica
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Verificación parcial
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica

Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica
	Principal	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica
	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Verificación total (1)
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No aplica
	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Verificación total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Verificación total
Productos y servicios	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica
	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Verificación total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No aplica
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Verificación total

INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Verificación total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Verificación Total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Verificación total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Verificación total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Verificación total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Verificación total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Verificación total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Verificación total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Verificación total
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Verificación total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Verificación total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Verificación total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Verificación total
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Verificación Total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Verificación parcial
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Verificación parcial

No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios colectivos	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Verificación total
Trabajo forzado	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Verificación total
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Verificación total
Indicadores del desempeño de Sociedad				
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Verificación parcial
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Verificación total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Verificación total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Verificación total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Verificación total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Verificación total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Verificación total

Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	No aplica
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Verificación total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Verificación total
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Verificación total
	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Verificación total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Verificación total

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR FINANCIERO

Gestión de la responsabilidad social corporativa		
Código	Indicador	Conclusión
RSC1	Política de RSC	Verificación total
RSC2	Organización de la RSC	Verificación total
RSC3	Auditorías de RSC	Verificación total
RSC4	Gestión de los temas sensibles	Verificación total
RSC 5	Incumplimiento	Verificación parcial
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas	Verificación total
De desempeño social interno		
INT 1	Política Interna de RSC	Verificación total
INT 2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	Verificación total
INT 3	Satisfacción de empleados	Verificación Total
INT 4	Retribución de los altos directivos	Verificación total
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad*	Verificación parcial
INT 6	Ratio salarial hombre / mujer*	Verificación total
INT 7	Perfil de los empleados	Verificación total
De desempeño frente a la sociedad		
SOC 1	Obras benéficas	Verificación total
SOC 2	Valor económico añadido	Verificación total
Proveedores		
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores	Verificación total
SUP 2	Satisfacción de los proveedores	Verificación total
Banca Minorista		
RB 1	Aspectos sociales de la banca minorista	Verificación total
RB 2	Perfil de la política de créditos	Verificación total
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	Verificación total
Banca de Inversiones		
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	Verificación total
IB 2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	Verificación parcial
IB 3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	Verificación total
Gestión de Activos		
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	Verificación total
AM 2	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	Verificación total
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	Verificación total
Seguros		
INS 1	Aspectos sociales de la Política de seguros	Verificación total
INS 2	Perfil del cliente	Verificación total
INS 3	Reclamaciones de los clientes	Verificación total
INS 4	Seguros con aspectos de sostenibilidad	Verificación total

TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:

- **Verificación Total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades del Grupo Banco Popular y fuentes de información externa.
- **Verificación Parcial:** no se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI, pero se ofrece una parte de la información y para ésta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades del Grupo Banco Popular y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Grupo Banco Popular no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** en base a los principios del GRI3 y a la actividad del Grupo Banco Popular, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2007

El Grupo Banco Popular ha elaborado el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo con el protocolo establecido por GRI. Dicho Informe se ha sometido a verificación externa por parte de la firma de auditores PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. Posteriormente ha sido revisado por el propio GRI, corroborando que se cumplen con los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación del G3.

2002
In Accordance

C C+ B B+ A A+

Mandatory	Self Declared							
	Third Party Checked							
Optional	GRI Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		