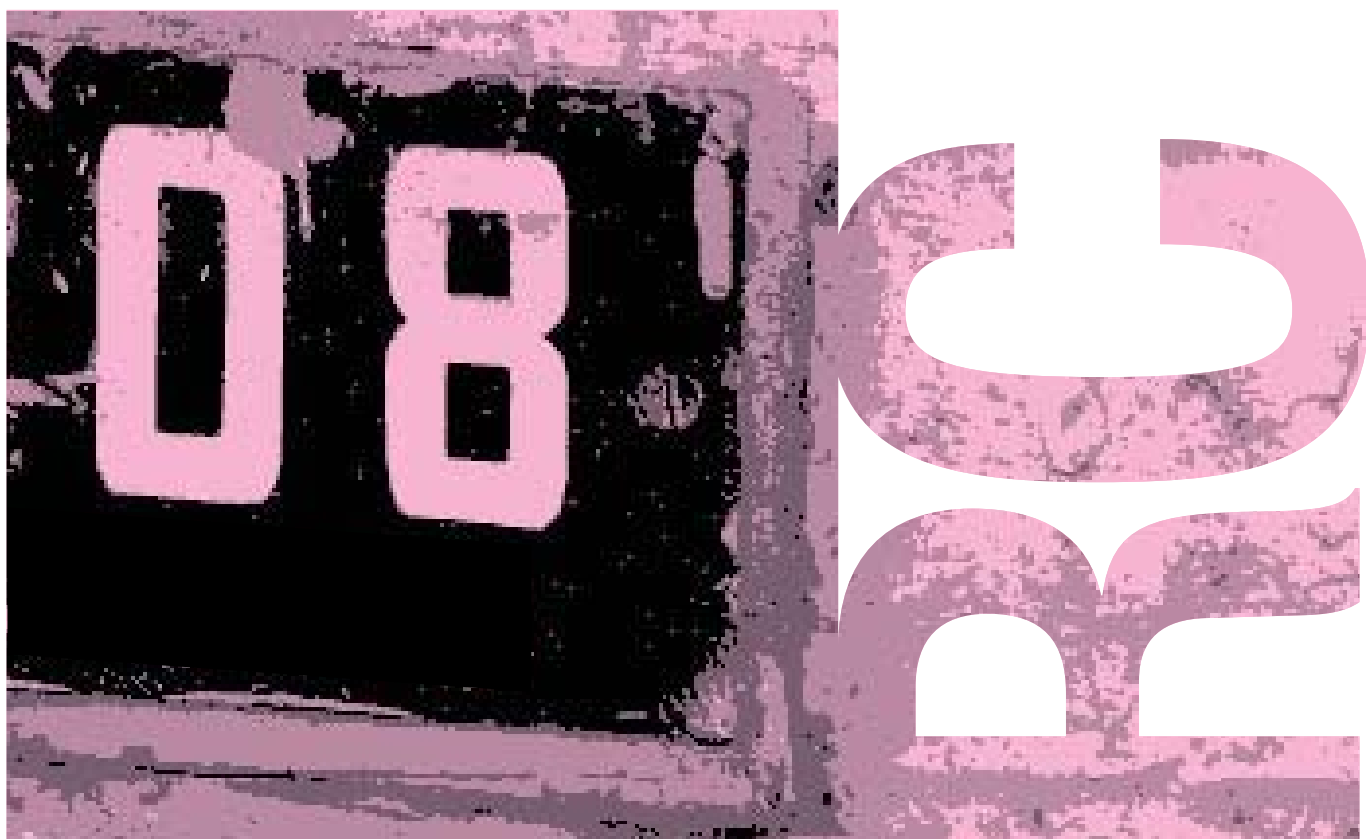


Bancaja 



INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2008

1. CARTA DEL PRESIDENT I DEL DIRECTOR GENERAL ▶ 3

2. PERFIL DE GRUP BANCAIXA ▶ 7

- 2.1 Grup Bancaixa ▶ 8
- 2.2 Marca i reputació corporativa ▶ 11
- 2.3 Model d'actuació de Bancaixa ▶ 14
- 2.4 Fets destacables del 2008 ▶ 18

3. EL MODEL DE RESPONSABILITAT, TRANSPARÈNCIA I GOVERN CORPORATIU ▶ 21

- 3.1 Sistema de gestió ▶ 22
- 3.2 Participació dels grups d'interès ▶ 25
- 3.3 Riscos i oportunitats en un context de crisi ▶ 27
- 3.4 Impactes en sostenibilitat de les empreses de Grup Bancaixa ▶ 29

4. GOVERN CORPORATIU I TRANSPARÈNCIA ▶ 35

- 4.1 Govern corporatiu i transparència en Bancaixa ▶ 36
- 4.2. La gestió de riscos ▶ 41
- 4.3 Balanç del compromís amb el bon govern i la transparència ▶ 43

5. ELS CLIENTS: LA NOSTRA RAÓ DE SER ▶ 45

- 5.1 Els clients en Bancaixa ▶ 46
- 5.2 Accés als serveis i productes financers ▶ 49
- 5.3 Serveis i actuacions responsables ▶ 57
- 5.4 Balanç del compromís amb els clients ▶ 60

6. ELS EMPLEATS: EL PRINCIPAL ACTIU ▶ 63

- 6.1 Les persones en Bancaixa ▶ 64
- 6.2 Desenvolupament personal i professional ▶ 69
- 6.3 Balanç del compromís amb els empleats ▶ 73

7. EL COMPROMÍS SOCIAL DE BANCAIXA ▶ 75

- 7.1 El compromís social ▶ 76
- 7.2 Programes de formació i ocupació per a joves ▶ 78
- 7.3 Cooperació i codesenvolupament ▶ 80
- 7.4 Ajuda col·lectius desfavorits ▶ 84
- 7.5 Cultura ▶ 86
- 7.6 Balanç del compromís social ▶ 88

8. COMPORTAMENT AMBIENTAL. CADENA DE SUBMINISTRAMENTS ▶ 91

- 8.1 Comportament ambiental ▶ 92
- 8.2 Productes i serveis amb component ambiental ▶ 94
- 8.3 Cadena de subministraments ▶ 98
- 8.4 Balanç del compromís amb l'entorn i els proveïdors ▶ 100

9. COMPROMISOS 2009 ▶ 103

10. ANNEXOS ▶ 107

- Annex I: participar ▶ 108
- Annex II: principis per a l'elaboració d'aquest informe ▶ 109
- Annex III: indicadors d'acompliment ▶ 116
- Annex IV: índex de continguts GRI/Pacte Mundial ▶ 133
- Annex V: definicions utilitzades ▶ 141
- Annex VI: informe de verificació externa ▶ 142



1. Carta del President i del director general



CARTA DEL PRESIDENT I DEL DIRECTOR GENERAL

(1.1)(3.11)



En un context econòmic especialment complex com l'actual, en el qual s'ha qüestionat la supervivència de la responsabilitat corporativa, Bancaixa presenta el seu cinqué informe de Responsabilitat Social Corporativa.



Lluny del que molts apunten, el compromís que va assumir Bancaixa per a desenvolupar un model propi de gestió empresarial que incorporara les dimensions socials, labors i mediambientals de la seua activitat, és més sòlid i ferm que mai.

Amb la crisi, la societat ha començat a plantejar demandes molt concretes, dirigides al sector financer en el seu conjunt: més transparència, més vigilància per part dels poders públics, visió del negoci a llarg termini i, sobretot, una major atenció a les necessitats econòmiques i financeres de les famílies i de les empreses, especialment afectades per aquesta situació.

En aquest entorn, Bancaixa ha analitzat les actuals expectatives i ha definit les línies d'actuació que han d'orientar el seu negoci financer i el desenvolupament de l'acció social, ha incorporat el 2008 nous objectius al pla de treball aprovat inicialment, amb l'objectiu de respondre a aquestes noves prioritats.

El 2008, els 17 punts d'*El Compromís Bancaixa* s'han mantingut plenament vigents, i han constituït un suport financer significatiu per als particulars i famílies.

Amb el punt 14, “Ajornem gratis durant 6 mesos la hipoteca en Bancaja a qui perda l’ocupació”, l’Entitat ha donat suport financerament a 4.212 famílies el 2008, i els ha permés ajornar la seua hipoteca davant de la pèrdua de treball d’alguns dels seus membres. Però també altres punts del compromís han permés a les economies familiars disposar de més liquiditat per tal d’afrontar la crisi.

Bancaja ha potenciat productes que són resposta a una clara necessitat social, així com línies específiques per a donar suport a les empreses afectades per la crisi, a través de diversos convenis amb l’ICO i amb l’Institut Valencià de Finances. Així mateix ha continuat apostant per la creació d’empreses i el foment de l’esperit emprenedor, amb els premis a projectes innovadors empresarials i la *Solució Financera Emprenedors*.

Gràcies als titulars de *Targetes Voluntariat* i *Targetes ONG*, s’han abonat 787 mil euros a 223 associacions i fundacions sense ànim de lucre espanyoles, i s’ha contribuït així a reforçar l’activitat de l’Obra Social en suport dels col·lectius més desfavorits i vulnerables.

Però tal com dèiem, no per això hem deixat d’atendre altres compromisos ja assumits per l’Entitat.

Hem continuat treballant per a millorar la gestió dels recursos humans i el desenvolupament personal i professional de tots els qui treballen en l’Entitat; per a ser més respectuosos amb l’entorn, millorant el nostre comportament ambiental directe i indirecte; per a facilitar la integració laboral de persones amb discapacitat i per a eliminar progressivament les barreres arquitectòniques als nostres edificis i oficines.

També en aquest difícil exercici econòmic, hem donat els nostres primers passos en la inversió socialment responsable, amb l’adhesió del Fons de Pensions per als empleats de Bancaja, Futurcaval, F.P., als Principis d’Inversió Socialment Responsable de les Nacions Unides (UN PRI) i el llançament d’un depòsit referenciat al *DJ Eurostoxx Sustainability*.

Tota aquesta informació es recull àmpliament en l’Informe de responsabilitat social corporativa del Grup Bancaja, corresponent a l’exercici 2008. Com en anys anteriors, ha sigut elaborat d’acord amb la guia de la Global Reporting Initiative, G3, i constitueix una presentació equilibrada i raonable de l’exercici econòmic, ambiental i social de la nostra organització. Ha sigut qualificat amb el nivell A+, per aquest organisme, i sotmés a un procés de verificació externa independent, d’acord amb les normes de verificació ISAE3000 i AA1000AS (nou estàndard de 2008).

Una vegada més volem agrair als empleats de l’Entitat tot el seu esforç i la seua dedicació per a sortejar els diferents obstacles, i, als nostres clients, la confiança que han continuat depositant en nosaltres. Sense tots ells, Bancaja no seria possible.

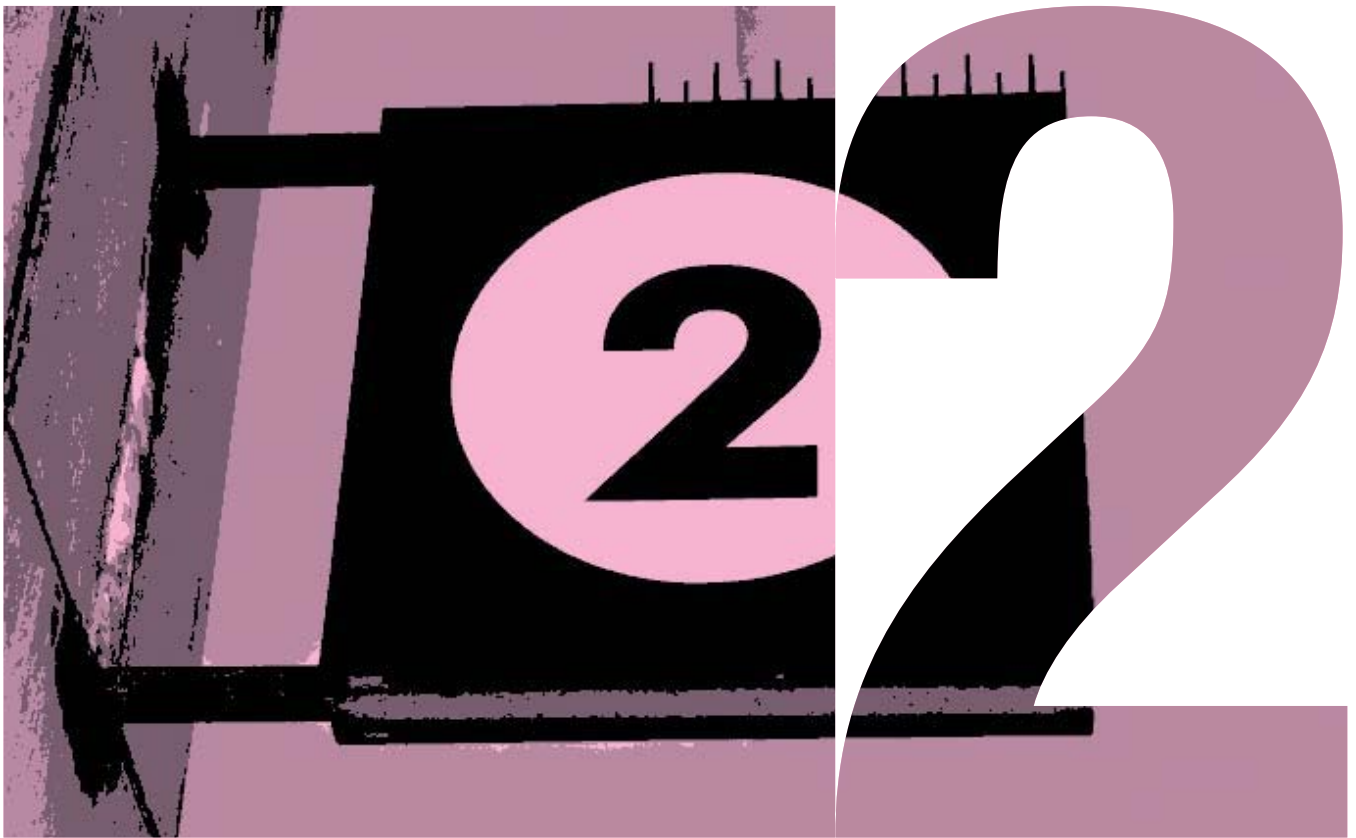
Esperem que tota aquesta informació els resulte d’interés, i els recordem que poden fer-nos arribar els seus comentaris i opinions a través de rsc@bcj.gbancaja.com i del [qüestionari](#) que posem a la seua disposició.

Moltes gràcies.

José Luis Olivas Martínez
President

Aurelio Izquierdo Gómez
Director general

Bancaja 



2. Perfil de Grup Bancaixa



PERFIL DE GRUP BANCAIXA

2.1 Grup Bancaja

(2.1)(2.3)(2.5)(2.6)(2.7)(2.8)

Grup Bancaja	Bancaja
Consolidació com 6è grup financer espanyol	Consolidació com 3a Caixa d'Estalvis espanyola
Més de 3 milions de clients	2,9 milions de clients
8.193 empleats en activitat bancària	5.996 empleats
	Activitat financera centrada en banca universal
	Implantació a tot Espanya
Grup diversificat compost per: entitats financeres, asseguradores, gestores de fons i patrimonis, immobiliàries, servicis	Presència en 9 països, a través de 2 sucursals operatives a Miami i a Lisboa, i de 7 oficines de representació
	Acords comercials i aliances estratègiques amb operadors internacionals de referència

La Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaja (d'ara en endavant "Bancaja" o l'"Entitat"), és una Entitat de crèdit de naturalesa fundacional i caràcter beneficosocial, els orígens de la qual es remunten a 1878. És capçalera del Grup Caixa d'Estalvis València, Castelló i Alacant, Bancaja (d'ara en endavant "Grup" o "Grup Bancaja"), que té com a objecte especialitzar i diversificar l'oferta de productes i servicis a través de diferents canals de distribució en un espai geogràfic progressivament ampliat, a fi d'obtindre economies d'escala.

Bancaja manté addicionalment participacions en societats industrials de sectors econòmics clau en l'economia actual. Totes les empreses que conformen el Grup Bancaja desenvolupen la seua activitat a Espanya, a excepció de la societat instrumental financera Bancaja International Finance Ltd, establida a Grand Cayman i utilitzada per a emetre titulitzacions i deute. Bancaja Eurocapital Finance Ltd va traslladar el seu domicili fiscal a Espanya des de Grand Cayman en el primer trimestre de 2008.

En l'[Informe anual](#) del Grup Bancaja, publicat en www.bancaja.es, es descriu l'estructura del Grup.

EXERCICI ECONÒMIC DEL GRUP BANCAIXA (1.2)(3.10)(3.11)(EC1)

L'exercici 2008 es va caracteritzar per presentar un entorn econòmic clarament advers, de forma generalitzada, que va afectar de manera singular les entitats financeres. Aquesta situació s'inicia en la segona meitat de l'exercici 2007 amb l'escassetat de liquiditat en els mercats internacionals i es va manifestar, entre altres conseqüències, en l'evolució creixent de la morositat en el sector financer.

Les principals magnituds del Grup, que es poden consultar àmpliament en l'Informe Anual del Grup Bancaja, van ser:

Grup Bancaja	2008	2007 ⁽¹⁾	Variació % (08-07)
Actiu total	106.500.465	99.584.939	6,94
Volum de negoci	173.563.399	174.278.253	-0,41
Resultat atribuït al Grup recurrent	501.377	491.170	2,08
Resultat atribuït al Grup	345.629	491.170	-29,63
Ràtio d'eficiència ⁽²⁾	38,40%	38,02%	1,00

Xifres en milers d'euros

(1) La informació referent a l'exercici 2007 ha sigut homogeneïtzada amb els nous criteris comptables introduïts per la Circular 6/2008 del Banc d'Espanya.

(2) Despeses d'explotació netes d'amortitzacions sobre marge brut.

Bancaja	2008	2007 ⁽¹⁾	Variación % (08-07)
Actiu total	84.372.593	78.397.556	7,62
Crèdit a clients brut	68.109.836	63.669.887	6,97
Recursos gestionats de clients	69.671.675	75.145.409	-7,28
Volum de negoci	137.781.511	138.815.296	-0,74
Resultat després d'impostos (BDI) recurrent	386.821	368.502	4,97
Resultat després d'impostos (BDI)	229.096	368.502	-37,83
Ràtio d'eficiència ⁽²⁾	40,87%	40,70%	0,42

Xifres en milers d'euros

(1) La informació referent a l'exercici 2007 ha sigut homogeneïtzada amb els nous criteris comptables introduïts per la Circular 6/2008 del Banc d'Espanya.

(2) Despeses d'explotació netes d'amortitzacions sobre marge brut.

El resultat recurrent de l'exercici va ascendir a 387 milions d'euros, amb una variació a l'any de +4,97% (en el consolidat, resultat atribuït de 501 milions d'euros, amb una variació de +2,08%), si bé els aspectes descrits anteriorment i la perspectiva que aquests continuen durant 2009, van motivar la constitució de provisions voluntàries per 225 milions d'euros per a cobrir riscos futurs; amb aquestes provisions, el resultat de l'exercici va ascendir a 229 milions d'euros, amb una variació de -37,83% (en el consolidat, resultat atribuït de 346 milions, amb una variació l'any de -29,63%).

Altres aspectes destacats del Grup Bancaja el 2008 van ser:

- increment del crèdit concedit a clients del 5,20%, per damunt del creixement de l'economia;
- creixement del Marge Brut un 5,22%;
- gestió activa de la liquiditat amb una emissió de cèdules hipotecàries per 1.000 milions d'euros i operacions de finançament amb inversors privats;
- continuïtat de l'activitat de cessió a mitjà i llarg termini d'actius líquids allargant els terminis de les posicions interbancàries passives;
- 307.978 nous clients van depositar la seua confiança en Bancaja;
- la ràtio de solvència del Grup, seguint els criteris establits per la Circular 3/2008 del Banc d'Espanya, se situava en l'11,09% al tancament de 2008, el Tier 1 en el 7,52%, i el core capital es va situar en el 6,37%.

La contribució per segments de negoci a les principals magnituds economicofinanceres del Grup es pot observar en el quadre següent:

Magnituds 2008	Entitats Financeres	Assegurances	Gestió de Patrimonis	Immobiliàries	Altres
Ingressos externs al Grup	86,44%	4,93%	0,58%	5,30%	2,74%
Despeses	88,46%	4,74%	0,29%	5,34%	1,17%
Resultat després d'impostos	59,83%	7,40%	4,40%	4,89%	23,48%
Resultat després d'impostos atribuïble al Grup	55,87%	10,70%	6,30%	8,54%	18,59%
Actiu	93,76%	1,02%	0,07%	2,39%	2,75%
Passiu	97,26%	1,59%	0,05%	0,44%	0,67%

Com a Entitat dominant del Grup, Bancaja representava aproximadament el 79% del total d'actius al tancament de l'exercici 2008, i el 77% del benefici net atribuït al Grup a la mateixa data.

L'evolució de la distribució dels resultats generats en els últims dos anys, es mostra en les taules següents:

Distribució del resultat net anual (milions d'euros)	2008	2007
A l'Obra Social ⁽¹⁾	70	83
A reserves	159	285
Total	229	368
Percentatge de dotació a Obra Social/Resultats	30,56%	22,55%

Font: Comptes Anuals Grup Bancaja 2008

(1) La generació interna de valor a llarg termini es reinverteix en la mateixa entitat en forma de reserves, i permet els seus enfortiment, creixement i continuïtat en el temps. Del resultat de 2008, Bancaja destinarà 70 milions d'euros a l'Obra Social, un 15% menys que en 2007. Aquesta xifra, que representa un 30,56% del benefici net obtingut el 2008 enfront del 22,5% que va suposar la dotació de l'exercici anterior, ha sigut calculada des d'una perspectiva de prudència.

Aportacions a la societat (milions d'euros)	2008	2007 ⁽¹⁾	Variació % (08-07)
Sous i salaris d'empleats	535	502	6,57%
Dotació Obra Social	70	83	-15,66%
Impostos	31	170	-81,76%
Proveïdors de fons	4.241	3.080	37,69%
Proveïdors de servicis i subministraments	284	270	5,18%

(1) La informació referent a l'exercici 2007 ha sigut homogeneïtzada amb els nous criteris comptables introduïts per la Circular 6/2008 del Banc d'Espanya.

En la web www.bancaja.es es descriuen els [enfocaments de gestió](#) aplicats en l'àmbit econòmic per Bancaja.

ESTRATÈGIA DE NEGOCI (1.2)(4.8)(4.11)

En 2006 es van definir les línies estratègiques addicionals i complementàries al pla estratègic "Bancaja a Espanya" 2004-2007, atès que la bona evolució registrada pel Grup Bancaja va permetre concloure amb un any d'antelació els objectius, incrementant la notorietat de la marca. L'estratègia definida persegueix, per al període 2007-2009, completar els sistemes de distribució de Bancaja, continuar desenvolupant el model d'atenció al client i millorar la rendibilitat dels negocis, per mitjà d'un enfocament de negoci prudent i d'especialització.

D'acord amb els objectius estratègics establits, les línies generals d'actuació aprovades per l'Assemblea General per a 2008, es van centrar bàsicament en:

- estendre l'especialització a tot el territori espanyol, amb la intenció d'incrementar i fidelitzar la base de clients;
- millorar la capacitat comercial i mantindre l'estratègia de marca com a element diferenciador;
- consolidar una adequada qualitat de les inversions, nivell de capitalització i liquiditat;
- prosseguir el desenvolupament diferencial del model de responsabilitat social corporativa;
- prioritzar la qualitat i la rendibilitat sobre el creixement en l'activitat creditícia.

Amb aquestes línies Bancaja pretén establir les bases per a afrontar amb èxit el repte que ha suposat la crisi econòmica registrada en l'exercici 2008 i el previsible agreujament de la situació en 2009.

QUALIFICACIONS CREDITÍCIES (2.10)

Bancaja disposa de la qualificació de les dues agències de ràting de referència del mercat internacional, Fitch Ratings i Moody's. Al novembre de 2008, l'Entitat va decidir rescindir el contracte amb l'agència de ràting Standard & Poor's pel fet que la menor activitat en els mercats de capitals feia innecessari disposar de les qualificacions de les tres agències.

En la seua valoració de 2008, Moody's va tindre en compte els bons resultats financers de Bancaja, incloent-hi una adequada rendibilitat, la seua excel·lent eficiència operativa, la seua forta franquícia i les millores dutes a terme per a diversificar les seues fonts d'ingressos.

Fitch també va destacar en el seu últim informe emés sobre l'Entitat la important franquícia regional i la bona rendibilitat amb què compta Bancaja, així com la gestió proactiva que realitza la direcció i unes ràtios de capital adequades.

Qualificacions creditícies	FITCH	MOODY'S
Curt termini	F2	P-1
Llarg termini	A-	A2
Fortalesa financera	B/C	C
Outlook	Estable	Estable
Data revisió	desembre 08	agost 07

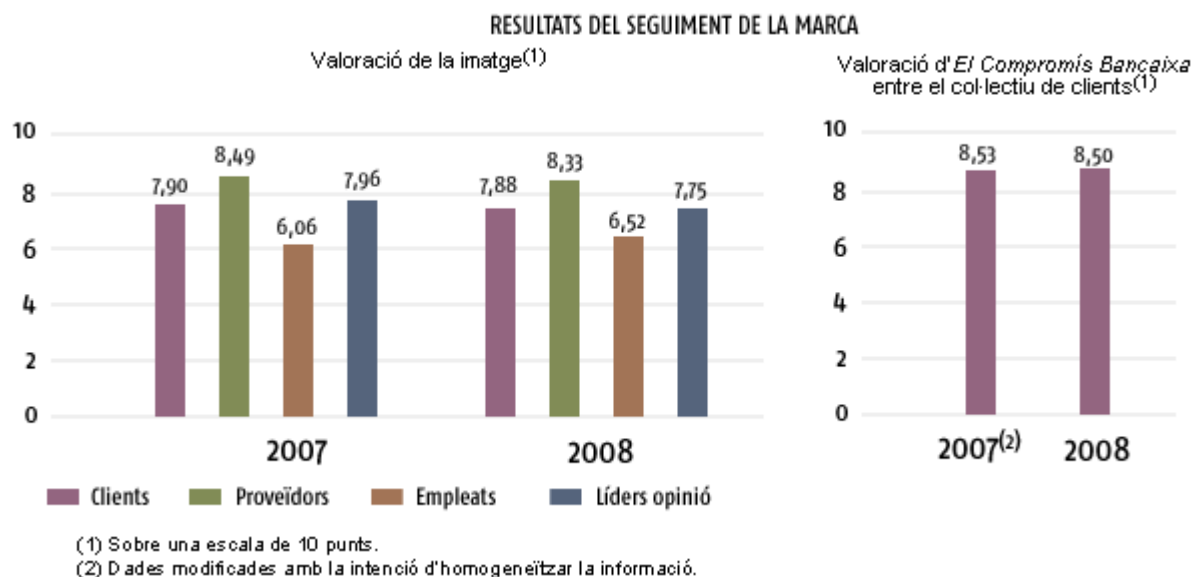
Les qualificacions creditícies de les empreses que conformen el Grup Bancaja es poden consultar en l'[Informe anual](#) del Grup.

2.2 Marca i reputació corporativa

LA MARCA BANCAJA (2.2)(2.10)(3.9)(3.11)(4.16)(FS5)

Per a Bancaja, la marca és un actiu estratègic que requereix una permanent gestió, per la qual cosa cal mesurar, seguir i avaluar els atributs sobre els quals descansa i la percepció que de l'Entitat tenen els seus principals grups d'interés, amb un clar objectiu de millora contínua.

Bancaja pretén aconseguir una marca reputada per mitjà del compliment dels compromisos assumits amb els clients. Per aquest motiu, Bancaja disposa d'un **Comité de Marca**, òrgan intern que té, entre d'altres, les funcions de desenvolupar l'estratègia de marca de Bancaja, de realitzar la seua avaluació i control, i el seu desenvolupament en el si de l'organització.



Col·lectius	Univers
Clients	2.400 particulars de la Comunitat Valenciana i Múrcia i la resta de territoris, entre 18 i 70 anys.
Empleats	1.546 empleats fixos i temporals (26% plantilla total).
Proveïdors	251 del sector privat, amb 2 anys com a mínim de relació contractual i volum de facturació major o igual a mil euros en els últims 12 mesos.
Líders d'opinió	12 líders d'opinió de diferents sectors d'activitat.

L'Informe Merco Marcas, rànquing de referència en reputació corporativa i gestió de marca per a les principals empreses espanyoles, va situar la marca Bancaja el 2008 en quarta posició en el rànquing nacional d'entitats financeres, amb una puntuació de 981 punts. En 2007 es va situar en segona posició, amb una puntuació de 995 punts.

El canvi de posició de 2008 està en gran part motivat per la introducció d'una nova variable en els mesuraments del 2008, la solvència. Aquest factor sens dubte ha beneficiat la banca més gran, en un entorn de crisi com l'actual, per damunt de les entitats de grandària mitjana, com Bancaja.

D'altra banda, l'Informe **mercoPersonas**, va situar Bancaja el 2008 en el lloc 17 en el rànquing de les 100 millors empreses per a treballar a Espanya, i en el lloc 36 de l'Informe **mercoEmpresas**, que avalua les 100 empreses espanyoles amb millor reputació.

El rànquing **Interbrand**, que classifica les 30 principals empreses espanyoles en funció del "valor" de la seua marca, el 2008 va situar Bancaja en el lloc número 17.

PREMIS I RECONeixEMENTS EXTERNs (2.10)

L'Informe **Inmark**, situa Bancaja en el primer lloc del rànquing de satisfacció per part dels clients, amb una puntuació del 8,24.

Atkearney, en la seua última edició dels Premis Gestor, va situar Bancaja com la **quarta Entitat millor gestionada del sector financer espanyol**.

Premi especial per l'exposició Sorolla. Visió d'Espanya. Concedit per la revista **Economía 3** en els XVI Premis Economía 3, especialitzada en el sector dels negocis i el màrqueting empresarial.

Medalla Sorolla de l'Hispanic Society of Amèrica, al President de la Fundació Bancaja, per la seua iniciativa i l'interés a restaurar i exposar per primera vegada a Espanya l'obra *Sorolla. Visió d'Espanya*.

Premis atorgats en els VIII Lipper Fund Awards a les millores gestores de fons segons la rendibilitat sostinguda en els últims tres anys, en els quals Bancaja va rebre les mencions següents:

- Millor Fons a Espanya el 2008 en la categoria Equity Sector Real Estate Holdings Europe, a Bancaja Construcció, Fons d'Inversió (a tres anys).
- Millor Grup xicotet a Espanya el 2008 en la categoria Renda Mixta, concedida a la Banca Privada Arcalia.
- Millor Fons a Espanya el 2008 en la categoria Mixed Asset EUR Agressiva-Global, a Banca Privada Arcalia Global, Fons d'Inversió (a tres anys).
- Millor Fons a Espanya el 2008 en la categoria Mixed Asset EUR Agressiva-Global, a Banca Privada Arcalia Global, Fons d'Inversió (a 5 anys).

Premi Millor Campanya publicitària, al *Compromís Bancaja*, atorgat pel Foro Exposición Internacional de Productos y Servicios Financieros, Inversiones y Soluciones Tecnológicas para el sector (Forinvest).

Premis C de C, del Club de Creativos de España, concedits als millors anuncis publicitaris següents:

- Anunci "Viejos" - Bancaja Aspar Team.
- Anuncis "Inundación", "Riada", "Bombardeo" - Targetes Bancaja ONG.
- Anunci "Caramelo de pera" - Comissions.

Premi Cavanilles de Turisme 2008, a la Fundació Bancaja, per l'eficaç labor de la Fundació en pro del turisme cultural de la Comunitat Valenciana, concedit per l'Associació de Periodistes i Escriptors de Turisme de València.

Premi Millor Gestora de Fons de Pensions Mixtos, guardó rebut per l'Aseguradora Valenciana de Seguros y Reaseguros (Aseval) en la XIX edició dels Premios de Fondos d'Expansión-Interactive Data.

Premis Morningstar, atorgats a les millors gestores de fons, en les categories de "Millor Fons Renda Variable Espanya" a Bancaja Renta Variable i "Millor Fons de renda Variable Zona Euro CAP Gran", a Fondo Valencia Renta.

Premi de l'Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de pensiones INVERCO a Aseval, com la primera gestora en creixement per patrimoni gestionat en el 2007.

Premi Colegio Imperial Niños Huérfanos Sant Vicent Ferrer, Fundació de la Comunitat Valenciana, atorgat a la Fundació Bancaja per haver contribuït al creixement i desenvolupament de les activitats del Col•legi.

Medalla d'Or de la Ciutat, atorgada per l'Excm. Ajuntament de València a la Fundació Bancaja, en reconeixement de la seua permanent labor a favor de la societat valenciana, de la seua cultura i tradicions, immersa en el seu esperit solidari, humanístic, que comprén la formació, el desenvolupament i la cooperació, dins i fora de les nostres fronteres.

La revista *The Banker*, va situar Bancaja en el lloc 101 del rànquing mundial d'entitats financeres, amb la qual cosa va millorar 63 posicions respecte a l'any anterior; es mostra així la solidesa de l'Entitat enfront dels requeriments de Basilea.

2.3 Model d'actuació de Bancaja

(4.8)

Missió	Visió	La nostra cultura
"Contribuir a la consecució dels interessos generals a través del desenvolupament econòmic i social en la zona d'actuació"	"Treballem per satisfer les necessitats financeres de les persones al llarg de la seua vida i reinvertim tots els beneficis en la societat i en la nostra Entitat"	Els clients. Les persones que treballen en Bancaja. La nostra Entitat. La responsabilitat social. L'estil de gestió. Ser una referència en el sector.

IDENTITAT CORPORATIVA (FS1)(FS15)

Bancaja vol ser reconeguda i diferenciada de la resta de competidors, per l'atenció eficaç del client. El posicionament estratègic de Bancaja se centra en l'equilibri, la dedicació i la transparència en la relació amb el client.

Bancaja assumeix 17 compromisos concrets amb els seus clients particulars per a les operacions d'ús domèstic, plasmats en [El Compromís Bancaja](#). De forma equivalent, assumeix 17 compromisos concrets amb els seus empleats, a través de l'anomenat [Compromís Intern](#), que formen part de la cultura corporativa i l'estil de gestió de l'Entitat i fan tangible la seua eficàcia. L'Entitat s'ha compromés a complir els seus compromisos i millorar-los. S'informa de quina manera han sigut complits i millorats els compromisos, en els capítols 5.4 i 6.3 d'aquest informe.

CODIS DE CONDUCTA (FS15)

La manera d'actuar de Bancaja se sustenta i articula entorn d'uns principis d'actuació, basats en el respecte als drets constitucionals i laborals. El comportament dels professionals de Bancaja en l'exercici del seu treball i les seues relacions amb els clients, els companys i la mateixa Entitat, es fonamenta en els principis d'actuació establits en el Codi de conducta i en el seu Model de gestió.

Per tal de garantir el seu coneixement, el Codi de conducta s'incorpora en el protocol d'entrada dels nous empleats i el Comité del codi de conducta publica periòdicament un informe amb les consultes i temes més freqüents, els criteris d'interpretació i la seua resolució. Durant l'exercici 2008, el Comité del codi de conducta ha resolt un total de 23 peticions.

Així mateix, i com a part del Pla anual d'auditoria interna, es revisa la consideració dels principis d'actuació aplicables a cada procediment en diverses unitats de l'Entitat. En l'exercici 2008 es va revisar un 37% de la xarxa d'oficines.

DRETS HUMANS (HR1)(HR2)(HR6)(HR7)

Pel tipus d'activitat i àmbit d'actuació de Grup Bancaja, la vulneració dels principis internacionals en matèria de drets humans, com ara l'abolició del treball infantil o del treball forçós i obligatori, no són factors de risc. Així mateix, l'àmbit geogràfic i la naturalesa de les inversions de Grup Bancaja tampoc han posat de manifest la necessitat de realitzar anàlisi en aquest sentit, addicionals a les revisions de compliment normatiu.

Bancaja es regeix per un ampli marc regulador, integrat per les lleis generals d'aplicació, les normes específiques del sector i les internes, fruit d'acords aconseguits a través de la negociació sindical. L'accés al treball, les condicions laborals, la salut i seguretat de tots els empleats i la formació orientada a la consecució d'un desenvolupament professional adequat, s'efectuen en plenes condicions d'igualtat i transparència, sense que hi haja cap tipus de discriminació per raó de sexe, raça o religió. No obstant això, hi ha mecanismes adequats per a comunicar, amb les degudes garanties, els casos de discriminació o assetjament que es pogueren produir (vegeu el capítol 6.2).

La creació d'una cadena de valor global en què es garantisca el respecte i la protecció dels drets humans és un dels compromisos que Bancaja desenvolupa, i és una de les claus de la política de compres de l'Entitat. Els seus principis, nivells d'exigència i procediment de desenvolupament i aplicació s'expliquen en el capítol 8.3 d'aquest informe.

El compromís de Bancaja amb els valors de la pau, la igualtat i el reconeixement de la diversitat cultural es materialitza a través de la Càtedra UNESCO de Filosofia per a la Pau, creada per la Universitat Jaume I de Castelló i l'Obra Social de Bancaja, on es va impartir un nou curs del Programa Oficial de Postgrau Màster Internacional en Estudis per a la Pau, Conflictes i Desenvolupament.

PRINCIPALS MERCATS EN QUÈ OPERA BANCAIXA (2.3)(2.5)(2.7)(2.8)(2.9)(LA1)(LA2)(SO1)(FS6)

Per tipus de mercat, la distribució de la xarxa d'oficines de Bancaja, es pot observar en el quadre següent:

2008	Nombre d'oficines	Percentatge d'oficines	Percentatge de clients	Percentatge d'empleats ⁽²⁾
Banca comercial	946	83,10%	91,70%	65,79%
Banca d'empreses	50	4,40%	1,20%	6,35%
Divisió promotors	6	0,50%	0,10%	1,10%
Banca personal	25	2,20%	2,30%	3,95%
Oficina especial	9	0,80%	1,50%	1,10%
Unitats administratives i finestretes desplaçades ⁽¹⁾	103	9,00%	3,20%	1,73%
Total	1.139	100%	100%	80,02%

(1) Centrades en banca comercial o negoci minorista.

(2) La resta d'empleats estan assignats a servicis centrals i altres centres no previstos en aquesta taula.

El 92,1% de la xarxa d'oficines i el 94,9% de clients pertanyen a banca comercial o negoci minorista.

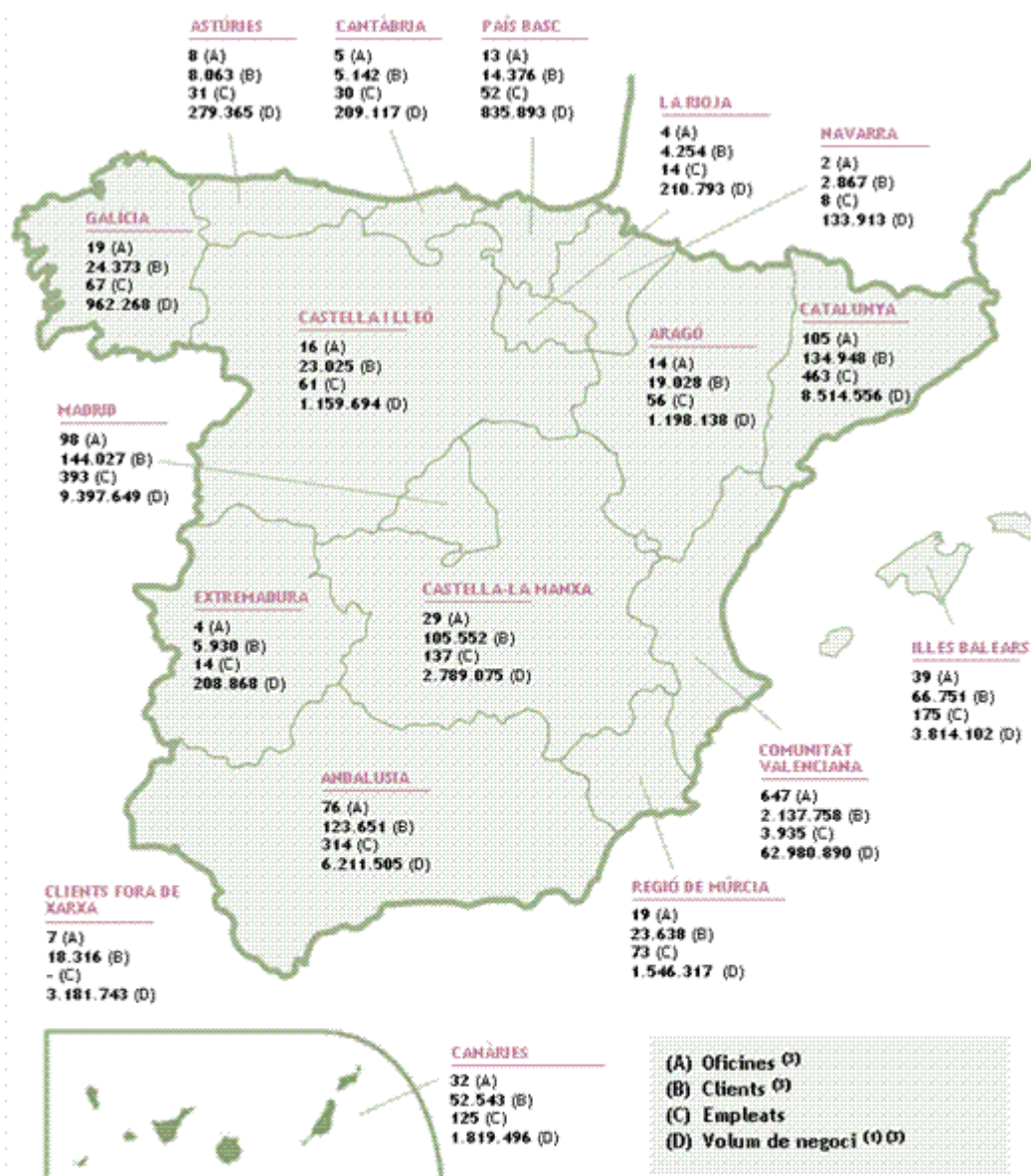
En l'any 2008, Bancaja va obrir 26 oficines a Espanya i va convertir l'oficina de representació de Lisboa (Portugal) en oficina operativa, amb l'objecte de cobrir buits amb oportunitats de negoci i incrementar la cobertura poblacional.

Distribució	Banca comercial	Banca d'empreses	Oficina especial (estranger)
Oficines obertes el 2008	24	2	1

Les oficines de representació i els acords comercials subscrits amb operadors de referència tenen com a objectiu donar suport a l'actuació dels clients espanyols en l'estranger, el desenvolupament de banca corporativa en els principals mercats i la comercialització immobiliària a Europa i al Carib.

- Oficines de representació: Londres (Anglaterra), Milà (Itàlia), Munic (Alemanya), París (França), Xangai (Xina), Varsòvia (Polònia) i Cancún (Mèxic).
- Acords comercials: Segurs (Anglaterra) i Banca comercial (Xina, Equador, Itàlia i Noruega).





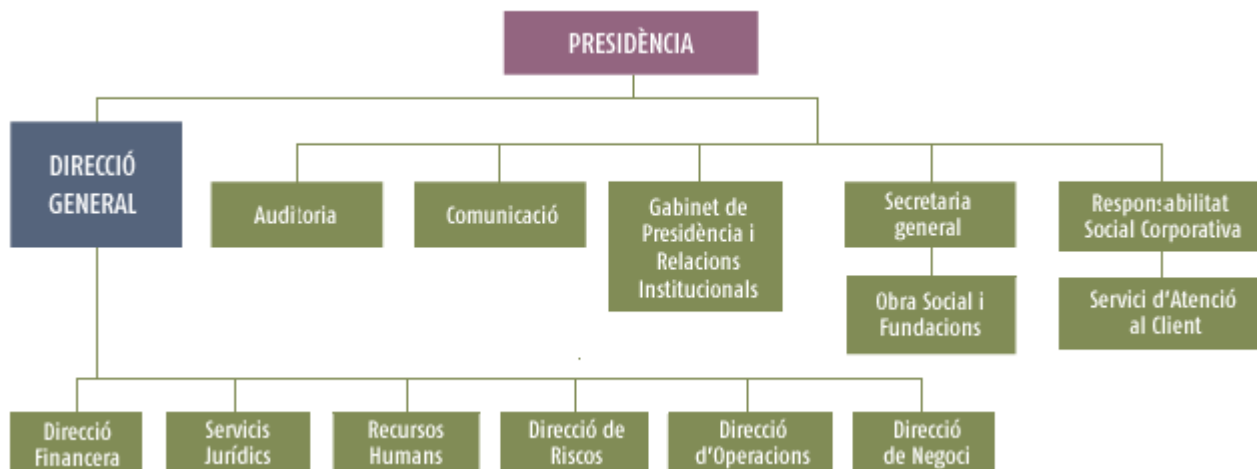
	Oficines ⁽¹⁾	Clients ⁽¹⁾	Empleats	Volum de negoci ^{(1) (2)}
SUBTOTAL ESPANYA	1.137	2.914.242	5.948	105.453.381
ESTRANGER ⁽²⁾	2	947	48	339.927
TOTAL	1.139	2.915.189	5.996	105.793.308

(1) Volum de negoci en saldo mitjà mensual i milers d'euros. Clients fora de xarxa inclou, entre d'altres, clients exclusius de l'oficina virtual i del canal de venda Consum.

(2) Dades corresponents a les sucursals operatives (Miami i Lisboa) en nombre d'oficines, clients i volum de negoci, i a les sucursals operatives i oficines de representació en nombre d'empleats, basant-se en la seua ubicació geogràfica.

(3) No inclou les oficines de representació.

ORGANIGRAMA DE BANCAIXA (2.3)



2.4 Fets destacables del 2008

(4.11)

Els fets més destacables registrats el 2008 van estar condicionats, sens dubte, per la crisi econòmica que ocorre a nivell mundial, que va afectar tots els sectors de l'economia i especialment el financer.

En l'Informe anual de Grup Bancaja es descriuen àmpliament els fets destacables de l'Entitat i del Grup relacionats bàsicament amb l'àmbit econòmic.

En l'àmbit de la sostenibilitat, els fets més rellevants del 2008 van ser:

- Execució d'una estratègia de màxima prudència, amb increment del crèdit concedit a clients per damunt del creixement de l'economia, augment dels resultats recurrents en l'exercici i sòlids nivells de solvència i liquiditat.
- Reforç dels sistemes de gestió de riscos, en especial el creditici, per tal d'afrontar el canvi de conjuntura econòmica, previndre la morositat i optimitzar el recobriment.
- Suport financer als clients particulars i famílies afectades per la crisi, amb mesures específiques per a reconduir les situacions particulars (vegeu el capítol 5.2).
- Ajuda a les famílies afectades per l'atur d'algun dels seus membres, de la qual es van beneficiar prop de 10.000 famílies, amb un impacte econòmic per a l'Entitat, per l'ajornament de les hipoteques, de 47.293 milers d'euros (vegeu el capítol 5.2).
- Subscripció dels diferents convenis oferits per organismes oficials per a dotar de finançament i liquiditat el teixit empresarial de Microempreses i Pimes, en condicions preferents (vegeu el capítol 5.2).
- Augment de la plantilla amb creació d'ocupació neta, creixement de la contractació indefinida i increment de la remuneració mitjana per empleat (vegeu el capítol 6.1).
- Obtenció de la certificació en Empresa Familiarment Responsable (Certificació EFR®) atorgada per la Fundació MasFamília (vegeu el capítol 6.2).

- Obtenció de la certificació mediambiental UNE-EN ISO 14.001:2004 per a la urbana 40 i l'edifici Cemeco, un dels edificis principals, que allotja el 49,87% de la plantilla de servicis centrals, amb 586 empleats (vegeu el capítol 8.1).
- Adhesió a la iniciativa "Protecció del clima", plataforma dels dirigents empresarials que participen en el Pacte Mundial de Nacions Unides.
- Aprovació del Pla Director 2008-2010 de la Funció de Compliment Normatiu, així com de l'Estatut de la Unitat de Compliment normatiu (vegeu el capítol 4.1).
- Llançament d'un depòsit de 5 milions d'euros referenciat al *DJ Eurostoxx Sustainability* i adhesió del Fons de Pensions per als empleats de Bancaja, Futurcaval, F.P., als Principis d'Inversió Socialment Responsable de Nacions Unides (UN PRI) (vegeu els capítols 3.4 i 5.2)
- Foment de l'esperit emprenedor amb premis a projectes innovadors empresarials i Solució Financera Emprenedors, la facilitació de l'autotreball per als nous ciutadans amb l'oferta de microcrèdits "Préstec Solidari" i convocatòries per a cobrir necessitats socials a través de la concessió d'ajudes a projectes de fundacions i associacions sense ànim de lucre (vegeu el capítol 7).
- Augment de les propostes de participació en accions de voluntariat per als empleats (vegeu el capítol 6.2).
- Realització d'estudis de materialitat sectorials (vegeu l'Annex II).
- Adhesió a la Carta de Principis per a un negoci responsable i la resolució Envers a un negoci bancari minorista i d'estalvi més ecològic, les dues promogudes per l'Agrupació Europea de Caixes d'Estalvis.

Pàgines web de www.bancaja.es relacionades:

[Qui som](#)

[Estructura del Grup](#)

[Xifres significatives](#)

[Estratègia](#)

[Ràtings](#)

[Identitat corporativa](#)

[Codi de conducta dels empleats](#)

[Com es regeix Bancaja](#)

[Marca](#)

[Enfocaments de Gestió](#)



3. El model de responsabilitat, transparència i govern corporatiu



EL MODEL DE RESPONSABILITAT, TRANSPARÈNCIA I GOVERN CORPORATIU

3.1 Sistema de gestió

LÍNIES ESTRATÈGIQUES (4.8)

L'atenció eficaç de les persones és la base de totes les relacions que estableix Bancaja en el desenvolupament de la seua activitat financera i comercial, de la seua acció social i de la seua responsabilitat empresarial.

El model de responsabilitat corporativa de Bancaja es basa en les següents línies estratègiques:

- la transparència, el govern corporatiu i l'ètica, són les claus de la generació de confiança i de la millora permanent de la reputació de l'Entitat;
- l'actitud de servici envers la societat, l'aportació de solucions eficaces, promotores de benestar i innovadores, capaces de generar valor per a les persones i l'entorn;
- el foment de la inclusió financera per a contribuir al desenvolupament econòmic i social del nostre entorn i la creació de noves oportunitats per als ciutadans;
- l'atenció permanent dels assumptes que preocupen individualment i col•lectivament i l'escolta activa dels qui es dirigeixen a l'Entitat;
- el compromís amb la millora contínua del comportament ambiental, la preservació de l'entorn i la lluita contra el canvi climàtic;
- la satisfacció i el desenvolupament personal i professional de l'equip humà, com a factor clau de l'èxit de la nostra empresa i de diferenciació amb els competidors;
- la creació de cadenes de valor sostenible en el conjunt de les relacions que Bancaja manté amb la societat;
- la formació i la sensibilització permanents per al foment d'una cultura d'actuació responsable en tots els sectors de la societat.

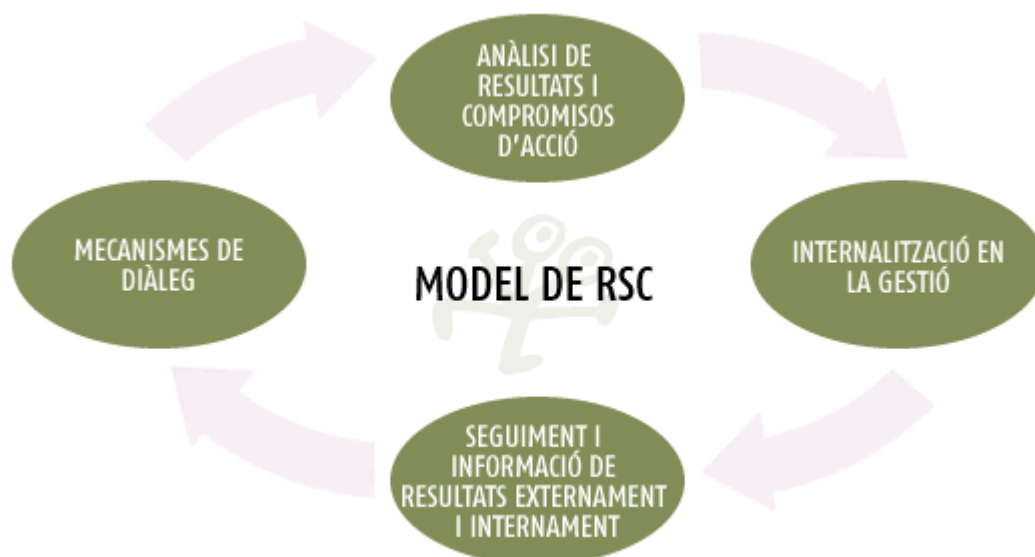
Aquestes línies estratègiques sustenten el model de responsabilitat corporativa de Bancaja, que es formalitza a través de polítiques i compromisos concrets amb els principals partícips del valor de l'Entitat.

INTEGRACIÓ EN LA GESTIÓ (4.8)(4.15)

La gestió empresarial de la responsabilitat social es desenvolupa a través de:

- una organització específica amb funcions pròpies;
- l'existència de mecanismes de diàleg amb els diferents grups d'interés, per a abordar les qüestions fonamentals de l'activitat financera i social, que són la base de les línies d'actuació, objectius i plans estratègics;

- l'establiment d'indicadors clau i d'un quadre de comandament integral que és objecte de seguiment i anàlisi pels màxims responsables de l'Entitat;
- un sistema d'avaluació periòdica per a informar de l'evolució i compliment de compromisos als grups d'interès.



Aquest model de gestió permet detectar, transmetre i incorporar en l'estratègia de l'Entitat les necessitats i les qüestions rellevants de l'entorn, adaptar-se d'una manera àgil a les noves necessitats, i incorporar els principis d'actuació en responsabilitat social empresarial en el desenvolupament del model de negoci.

(Compromís 2008) Un dels objectius permanents de l'Entitat és actualitzar el quadre de comandament, per a adaptar-lo als canvis de l'entorn i contemplar els temes més rellevants.

El model d'RSC de Bancaja li permet adaptar-se als constants canvis de l'entorn i proporciona una valuosa informació sobre tots aquells aspectes que la gestió tradicional no considera

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA (2.3)(4.1)(4.4)(4.7)(4.9)

Fer realitat el model de responsabilitat social i integrar-la en la cultura, en l'estratègia i en la gestió empresarial, requereix de l'esforç i el compromís de tots els qui formen part del projecte de l'Entitat: òrgans de govern, directius i empleats. Per a fer-ho, es va crear una estructura organitzativa en què participen, tant verticalment com horitzontalment, els departaments i àrees clau de Bancaja, partint del propi compromís i la implicació del Consell d'Administració i de l'Alta Direcció de l'Entitat.

Departament de Responsabilitat Social Corporativa, adscrit a Presidència i dotat de la independència necessària respecte d'altres àrees de negoci de l'Entitat. Les seues funcions bàsiques són proposar i coordinar la política de Bancaja en matèria de responsabilitat social empresarial, potenciar la seua integració en l'estratègia corporativa de l'Entitat i de l'Obra Social i promoure el compliment de les normes obligatòries i voluntàries, en especial les relatives a transparència i govern corporatiu.

Comité de Responsabilitat Social Corporativa, òrgan intern de treball i coordinació integrat pels màxims directius en l'àmbit de recursos humans, auditoria, assessoria jurídica, màrqueting, secretaria general, operacions i direcció financera. Les seues funcions són avaluar les diferents línies d'actuació i les polítiques que es proposen pel departament de Responsabilitat Social Corporativa, analitzar els seus impactes en l'Entitat, vetlar per la seua integració efectiva en els diferents processos de gestió i assegurar la seua transmissió a la resta de l'organització.

Comité de Direcció, integra els executius de l'Entitat i de les empreses del Grup. Periòdicament s'informa pel departament de Responsabilitat Social Corporativa de les matèries tractades pel Comité, dels objectius anuals i de les principals línies d'actuació.

Òrgans de Govern. El departament de Responsabilitat Social Corporativa informa periòdicament el Consell d'Administració i la Comissió de Control sobre els plans de treball i línies d'actuació, el seu nivell de compliment i el desenvolupament del model de Responsabilitat Social Corporativa aprovat pel mateix Consell d'Administració i l'Assemblea General de Bancaja.

Tota aquesta informació es trasllada a la resta de l'organització a través dels responsables dels departaments i àrees que formen part del Comité de Responsabilitat Social Corporativa, del departament de Cultura i Pràctiques Corporatives i del responsable mediambiental, així com per mitjà de les reunions trimestrals que, de manera piramidal, es realitzen amb totes les persones que treballen en Bancaja, en els anomenats Comitès de Planificació Comercial.

SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ INTERNA (FS4)

Bancaja facilita i fomenta la formació del personal en matèria de responsabilitat corporativa. Aquesta formació s'imparteix a través dels cursos de benvinguda per als empleats que s'incorporen a l'Entitat, així com per mitjà de la formació específica disponible per a tota la plantilla en Internet.

Formació general sobre sostenibilitat	2008		2007	
	Nombre d'empleats	Hores	Nombre d'empleats	Hores
Curs "La Responsabilitat Social Corporativa en Bancaja"	356	712	338	676
Percentatge sobre plantilla mitjana		5,91%		5,88%

DIFUSIÓ DELS PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL DE NACIONS UNIDES I PROGRESSOS REGISTRATS EN BANCAIXA (4.12)(4.13)

(Compromís 2008) En l'exercici 2008, es va efectuar la tercera comunicació de progrés en la implantació i difusió dels principis promoguts pel Pacte Mundial de Nacions Unides.

De les cinc entitats amb les quals Bancaja manté acords de banca comercial i segurs, són firmants del Pacte Mundial de Nacions Unides, Aviva Plc. (Anglaterra), Monte dei Paschi de Siena (Itàlia) i DnB Nor Bank (Noruega).

Els principis del Pacte Mundial i la manera en què aquest informe els cobreix es troben detallats en l'Annex IV. Els informes de progressos publicats es poden consultar en www.bancaja.es, i en la web del [Pacte Mundial de Nacions Unides](#).

3.2 Participació dels grups d'interés

(3.5)(4.4)(4.10)(4.14)(4.15)(4.16)

Una de les bases fonamentals per a la gestió de la responsabilitat corporativa en Bancaja és l'establiment de mecanismes de diàleg que proporcionen una visió completa i equilibrada de com és percebuda l'Entitat i què se n'espera pels diferents grups d'interés en tots els seus àmbits d'actuació.

Només així és possible conèixer i adaptar-se permanentment a les noves necessitats, donar respostes adequades i preparar-se per a afrontar situacions en qualsevol entorn econòmic i social, per complex que aquest siga.

Grup d'interés	Mecanisme
Clients Empleats Societat Institucions Proveïdors Inversors	Representació en òrgans de govern (excepte proveïdors)
	Web:
	- Corporativa
	- Obra Social
	- Voluntariat
	Informes institucionals:
	- Informe anual
	- Informe d'RSC
	- Informe de progressos en la implantació del PMNU
	- Informació per a inversors
	Enquestes de satisfacció:
	- De clients
	- Sobre caixers automàtics
	- Internet particulars
	- Banca telefònica
	Servici d'Atenció al client i Defensor del client
	Estudi de seguiment de marca
	Estudi de seguiment de publicitat
	Pertinença a organismes nacionals i internacionals
	Certificacions de sistemes de gestió
	Formulari "La seua opinió compta" sobre l'Informe RSC de Bancaja
	Estudi de materialitat sobre l'Informe de RSC
	Seguiment de la gestió de l'RSC pels òrgans de govern
	Qualificacions creditícies
	Convenis de col·laboració amb institucions públiques
	Fòrums, seminaris, jornades i grups de treball sobre temes de sostenibilitat
Clients	El Compromís Bancaja

Grup d'interès	Mecanisme
Empleats	Enquesta de clima laboral
	Compromís Intern
	Oficina d'Atenció a l'empleat
	Intranet corporativa
	Canal d'Idees
	Avaluacions ascendents i descendents
	Ofertes de llocs vacants
	Canals per a sol·licitar llocs d'interès i accions formatives
	Comité del Codi de Conducta
	Grup de seguiment del Compromís Intern
	Comissió de Prevenció de l'assetjament
	Grup de Millora del Clima laboral
	Comitès de Planificació Comercial mensuals i trimestrals
	Programa de conciliació en Bancaja
	Pla de comunicació interna, conseqüència de les accions de millora de clima
	Protocol de prevenció i tractament dels assetjaments moral i sexual en el treball
Empleats Institucions	Comitès d'Empresa i de Seguretat i Salut
Proveïdors	Sistema d'homologació
	Formulari en la web per a la consideració dels potencials proveïdors que el sol·liciten
	Sistema de facturació digital
Societat Institucions Inversors	Inspeccions d'organismes reguladors
Societat	Subscripció a butlletins d'activitats de l'Obra Social (en web)
Inversors	Campanyes itinerants
	Departament de relacions amb Inversors
	Sindicat d'obligacionistes

Els mecanismes posats en funcionament el 2008 van estar dirigits fonamentalment als empleats i a la societat en el seu conjunt, en aquest segon cas motivat bàsicament per la necessitat de conèixer les noves demandes realitzades al sector financer davant de la situació econòmica i la crisi de confiança registrada.

Amb els empleats	Actualització del programa de conciliació en Bancaja.
	Espai: Bancaja i la discapacitat.
	Grup de conciliació i igualtat d'oportunitats.
	Canal de comunicació amb la Fundació Más Familia, conseqüència de la certificació en Empresa Familiarment Responsable.
	Comissió de Formació.
Amb la societat	Segon estudi específic de materialitat per a avaluar la rellevància dels temes continguts en la memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2007 de Bancaja, que inclou com a novetat propostes d'actuació que es podrien desenvolupar segons l'opinió dels col·lectius consultats, per a potenciar la responsabilitat social corporativa, complementàries a les que ja es coneixien.
	Formulari de contacte en la pàgina web d'Obra Social, des d'on la Fundació Bancaja respon a qüestions diverses que susciten les activitats organitzades.
	Promoció i participació en el primer estudi de materialitat del sector de caixes d'estalvis, coordinat per la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvi, juntament amb altres 14 caixes espanyoles.

DIÀLEG AMB ORGANITZACIONS I PARTICIPACIÓ EN PROGRAMES EXTERNS RELACIONATS AMB LA SOSTENIBILITAT (4.12)(4.13)

Les col·laboracions més rellevants de l'exercici 2008 van ser:

Organisme	Bancaja participa com a	Objectiu
Institut d'Intangibles	Entitat adherida	Integrar i fomentar les relacions entre empreses, institucions i societat.
Portal "Empresa solidària" - Generalitat Valenciana	Empresa activa	Plataforma per a la comunicació d'accions solidàries.
Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA)	Membre i participant en grups de treball	Projectes: · Participació en l'elaboració del "Llibre Verd sobre l'RSC en el sector financer". · Primera Convenció del Comitè d'RSC de les Caixes d'Estalvi. · Elaboració de la memòria de Responsabilitat Social de Caixes d'Estalvis 2008, única memòria sectorial qualificada <i>in accordance</i> per GRI. · Participació a través de CECA en l'Aliança de la Comissió Europea de responsabilitat social. · "Projecte eficàcia en les Caixes d'Estalvis", per al disseny i implantació d'un model d'indicadors de qualitat (eficàcia), que permeta la comparació del rendiment d'àrees i processos, identificant oportunitats de millora. · 10a Convenció del Servei d'Atenció al Client, en la qual Bancaja va ser amfitriona.
Comitè d'RSC de Caixes d'Estalvi	Membre	Fòrum d'intercanvi i de desenvolupament de projectes conjunts, aprofitant economies d'escala.
Fundació Empresa i Societat	Participant en grup de treball	Programa sobre immigració iniciat en 2007.
Pacte Mundial de Nacions Unides i Asepam	Entitat firmant i soci d'Asepam	· Aplicar i promoure els principis promulgats en matèria de drets humans, i laborals, en la defensa i protecció del medi ambient i en la lluita contra la corrupció. · Informar dels progressos registrats en la implantació dels principis del PMNU. · Difondre millors pràctiques (casos d'implantació i Meses Quadrades).
CIERVAL (Confederació d'Organitzacions Empresariales de la Comunitat Valenciana)	Membre	Comissió de Relacions Socials, constituïda el 2008, a fi d'impulsar el desenvolupament de l'RSC en l'àmbit empresarial valencià i traslladar les distintes propostes i línies d'actuació a la CEOE.
AERCE (Associació Espanyola de Responsables de Compres)	Associat	Grups de treball i fòrums de discussió per a reduir riscos per mitjà d'una gestió de compres responsable i estreir la relació entre empreses i proveïdors per a fomentar una millora contínua.
Fundació Entorno	Participant	Publicació "Impulsar l'èxit": El Compromís Intern de Bancaja amb els seus empleats.
Projecte Ecobanking	Participant	Difusió de bones pràctiques mediambientals en l'àmbit internacional.
Diferents organismes	Ponent/ Participant	· Curs CECA "Programa Superior de Gestió Estratègica de l'RSC en entitats de crèdit". · Màster UPV "Estratègies per a un desenvolupament sostenible". · Màster Universitat Alacant "L'ètica en les polítiques de recursos humans". · Primer Congrés de Voluntariat Corporatiu a València. · Jornades tallers estratègia valenciana d'educació ambiental per al desenvolupament sostenible. · Jornada Comissió Europea. Brussel·les "Aprofitament de l'esperit empresarial per al desenvolupament de l'ocupació local". · Curso Centre Educació Ambiental "Gestió de la reputació corporativa". · Fòrum de Sòria 21. · Curs de la Universitat de València "Ètica i Responsabilitat Social de l'Empresa". · Fòrum Espanyol de la Inversió Socialment Responsable. · Jornades d'RSC: inversió i productes socialment responsables. · Màster d'EDEM: RSC i reputació empresarial.

En cada un dels capítols d'aquest informe dedicats als grups d'interés, es descriuen les diferents expectatives i les respostes que s'han dissenyat per part de Bancaja per a atendre-les.

3.3 Riscos i oportunitats en un context de crisi

(1.2)(4.11)(4.17)

Arran de la crisi econòmica registrada el 2008, la societat ha començat a plantejar demandes molt concretes a les empreses, en particular a les entitats financeres: més transparència, més vigilància per part dels poders públics i la tornada al model tradicional de banca, centrat en el client i amb una visió de sostenibilitat a llarg termini.

“El context de crisi financera internacional, ha suposat reenfocar la Responsabilitat Social Corporativa”, el 2008, “envers aspectes més troncs del model de negoci del sector financer”, orientant les entitats financeres “envers noves prioritats molt relacionades amb la responsabilitat del sector financer”, superposant-se a aquelles que ja marcaven l’agenda del sector.

Les conclusions anteriors, recollides en el *Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el sector financiero: una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras*, centren el focus d’atenció en el sector financer. L’estudi va ser realitzat el 2008 per un consultor extern especialitzat i coordinat per CECA, en el qual va participar Bancaja juntament amb 14 entitats més per a identificar els assumptes rellevants des de la perspectiva de la sostenibilitat per al sector financer espanyol, incloent les expectatives derivades de la situació de crisi experimentada el 2008.

Cal “ser responsables” en l’exercici de la funció assignada al sistema financer

En aquest entorn, Bancaja va incorporar el 2008 nous objectius al pla de treball aprovat inicialment, que es van dirigir cap al nucli de la seua activitat i als aspectes més troncs del seu negoci.

ASSUMPTES RELLEVANTS EN EL CONTEXT ACTUAL

Assumptes rellevants (En un context de crisi)		Descripció detallada en
El Govern de les entitats – Rendició de comptes	Més transparència	4.1
	Millor control de riscos	4.1 , 4.2
	Visió a llarg termini del negoci: garantir la capacitat d’adaptació als canvis dels cicles econòmics	2.1 , 4.1 , 4.2
	Lluita contra el blanqueig de capitals	4.1
Contribució al desenvolupament local	Inclusió financera: -immigració -microfinances -discapacitat -dona -aturats de llarga durada -famílies -cobertura geogràfica	2.3 , 5.2 , 7.1 , 7.2 , 7.3 , 7.4
	Educació financera i Protecció del client (evitar el sobreendeutament)	5.3
	Desenvolupament econòmic local: -suport a les mitjanes i xicotetes empreses -foment del teixit productiu -finançament del desenvolupament local -suport a la I+D+i	5.2 , 7.1
	Control dels impactes derivats del finançament de grans projectes (socials, mediambientals i econòmics)	3.4 , 5.2 , 8.2
	Programes específics de lluita contra el canvi climàtic	2.4 , 3.4 , 8.1 , 8.2 , 8.4
Canvi climàtic	Suport a la modernització i innovació tecnològica per a la prevenció del canvi climàtic	8.2

Aquestes línies prioritàries d’actuació, juntament amb els temes que formen part dels plans de treball de l’Entitat en matèria d’RSC i dels compromisos ja assumits, han sigut considerats dins de l’anàlisi del context de la sostenibilitat i materialitat de la memòria, i constitueixen els temes rellevants que han sigut abordats en aquest informe.

3.4 Impactes en sostenibilitat de les empreses de Grup Bancaja

(3.5)(FS1)(FS5)

Avanços més destacables el 2008 (4.12)(4.13)(FS8)(FS11)(FS12)

- Adhesió, al desembre de 2008, del Fons de Pensions dels empleats de Bancaja, Futurcaval, F.P., als Principis d'Inversió Socialment Responsable de Nacions Unides (UN PRI). És el primer fons de pensions d'una Caixa d'Estalvis espanyola que s'adhereix a aquesta iniciativa de referència internacional, i es compromet a aplicar aquests principis tant en la selecció d'actius com en la gestió de les inversions. Futurcaval gestionava, al tancament de l'exercici 2008, un patrimoni de 366.675 milers d'euros i comptava amb 6.683 participants.
- (Compromís 2008) Donant resposta a una recomanació formulada per l'auditor extern en 2007, es va iniciar un procediment en les empreses del Grup amb participació directa de Bancaja, basat en l'avaluació d'indicadors en matèria de govern corporatiu i compliment normatiu, responsabilitat del producte, medi ambient, proveïdors, recursos humans i ciutadania corporativa, així com el possible grau de relació de les empreses participades amb activitats excloents.
El qüestionari es va elaborar internament, basant-se en les recomanacions i estàndards de referència en aquesta matèria. A partir dels resultats obtinguts, s'està elaborant una proposta de Política per a les inversions de capital de Bancaja amb criteris d'Inversió Socialment Responsable, que s'eleva a la direcció i Òrgans de Govern per a la seua previsible aprovació durant l'exercici 2009.
- El 31 de desembre de 2008, es va produir l'entrada del Grup Bancaja en la gestió d'hospitals, per mitjà de la subscripció de part del capital social del Grup Hospimar, amb un pla d'expansió que contempla desenvolupar una xarxa d'hospitals privats en el Llevant espanyol, durant els pròxims anys.
- (Compromís 2008) Bancaja Habitat, el grup promotor de projectes immobiliaris de Grup Bancaja, va reformular les seues línies estratègiques 2007-2011 davant de la situació del seu sector, enfocant-se envers la diversificació de les inversions, l'eficiència i l'aposta per l'excel·lència en la gestió. Aquest conglomerat d'empreses, que exerceix l'activitat del Grup amb més repercussió mediambiental, va registrar nombrosos avanços el 2008; els més destacables van ser:
 - estabilitat en el treball;
 - estricte control del compliment d'acords contractuals amb constructores (cap incidència en proveïdors contractistes durant 2008);
 - va elevar a B+ la qualificació d'acord amb GRI del seu informe de sostenibilitat corresponent a 2008, enfront del nivell C+ que va obtenir en 2007;
 - va reafirmar el seu compromís amb la Declaració de Bali subscriuint la declaració de Poznan;
 - és Empresa Col·laboradora de la Fundació Entorn;
 - ha participat en els grups de treball sobre canvi climàtic i medi ambient com "Construcció Sostenible" i "Acció CO₂", impulsats per la Fundació Entorn;
 - va renovar el conveni amb la Universitat Politècnica de València sobre la Càtedra d'Arquitectura Sostenible, fomentant la implicació del món universitari amb la sostenibilitat, com una clara aposta de futur;
 - va difondre entre els seus empleats els principis del PMNU, a través dels butlletins interns.

L'RSC EN LES EMPRESES DEL GRUP BANCAJA (FS12)

Com a Entitat matriu, Bancaja entén que, de la mateixa manera que les empreses que conformen el Grup Bancaja contribueixen a la favorable evolució econòmica experimentada, participen igualment en els impactes socials i mediambientals reals o potencials de l'organització, en més o menys mesura, en funció, tant del control o influència que s'exerceix sobre aquestes, com de la rellevància dels efectes que puguin provocar en la manera d'actuar de Bancaja, en el context de la sostenibilitat.

Per aquest motiu, Bancaja va assumir com a objectiu a llarg termini l'extensió progressiva de la sostenibilitat a les empreses del Grup amb més rellevància per l'activitat que exerceixen, una vegada aconseguit en l'Entitat un grau de desenvolupament del model de Responsabilitat Social Corporativa adequat per a afrontar aquest repte.

Aquestes empreses estan constituïdes per les societats financeres instrumentals, asseguradores, gestores de fons i patrimonis, agència de viatges i grup immobiliari.

Sens dubte, un dels principals impactes en matèria de sostenibilitat, afegit als econòmics, que no es cobreix en els informes financers anuals de Grup Bancaja, és el relatiu als efectes que en l'entorn puga provocar l'activitat del Grup Immobiliari.

El 2008, el Grup Immobiliari va publicar la segona memòria de sostenibilitat d'acord amb els estàndards de GRI, equivalent a l'estàndard de referència de Bancaja, motiu pel qual remetem a la [memòria de sostenibilitat de Bancaja Habitat](#), publicada en la web, per a obtenir tota la informació de sostenibilitat rellevant d'aquesta activitat. No obstant això es recullen els principals impactes de l'activitat immobiliària en el context del Grup, en aquest informe (Annex III).

D'altra banda, dels impactes socials i ambientals derivats de l'activitat asseguradora que realitza la companyia asseguradora del Grup, Aseval SA, s'informa través de la [memòria de sostenibilitat del Grup Aviva](#), accionista, juntament amb Bancaja, del 50% de la companyia.

No hi ha polítiques de vot en matèria mediambiental i social d'aplicació general a les inversions de Bancaja. S'analitzen les operacions de manera individual i s'adopten les decisions cas a cas.

IDENTIFICACIÓ DE TEMES RELLEVANTS (1.2)

Àmbit de la sostenibilitat	Segment de negoci	Temes rellevants	Resposta
Exercici econòmic	Tots	- Generació de valor per a l'accionista i els diferents grups d'interès.	- Resultats generats el 2008, reforç de la solvència i creixement sostingut.
		- Compliment de plans estratègics.	- Adaptació als canvis de conjuntura econòmica.
		- Innovació i adequació de productes i servicis.	- Desenvolupament d'aplicacions tecnològiques.
		- Posicionament i diferenciació de l'empresa.	- Millora progressiva dels servicis complementaris prestats a clients de Bancaja.
	Gestores	- Gestionar adequadament les carteres i els patrimonis administrats.	- Posició en els rànquings sectorials i reconeixements externs.
			- Adaptació a noves marques.
	Immobiliàries	- Caiguda dels preus i de la demanda.	- Situar en els primers llocs de rendibilitat als fons.
			- Creació de Fons de Deute Públic per a fer front la crisi creditícia.
	Viatges	- Competència de les companyies de baix cost.	- Estudis de demanda; diversificació envers sectors complementaris i expansió internacional. Promoció VPO, residències i parcs empresarials.
		- Pujada de tipus d'interés i pèrdua del poder adquisitiu de les famílies.	- Increment vendes altres servicis i control estricte de despeses generals.
			- Oferir facilitats de pagament (en 6 mesos sense interessos) i control estricte de cobraments.

Àmbit de la sostenibilitat	Segment de negoci	Temes rellevants	Resposta
Exercici social i laboral	Tots	- Seguretat en l'ús de la informació LOPD.	- Polítiques de LOPD i formació interna.
		- Màrqueting responsable (transparència, oferta i tarifes).	- Polítiques de qualitat. - Codi de conducta del mercat de valors.
		- Compliment normatiu.	- Absència de sancions. - Auditories externes i internes.
		- Satisfacció del client.	- Enquestes de satisfacció, Servei d'atenció al client i Oficines d'atenció al participip. - Reunions periòdiques d'anàlisi de negoci.
	Tots, excepte societats financeres instrumentals	- Satisfacció de l'empleat.	- Inexistència o baix índex de baixes voluntàries. - Estabilitat en l'ocupació.
	Immobiliàries	- Accions en territoris concrets. - Garantia de lliurament de vivendes i solucions de finançament a mesura.	- Planificació i execució de tot el procés urbanístic i immobiliari, responsabilitzant-se de la seua correcta terminació. - Compromís de lliurament de tota l'obra en curs, ofertes promocionals entre el 20 i el 50% de descompte i opcions de finançament amb Bancaja.
Exercici mediambiental	Tots, excepte societats financeres instrumentals	- Gestió eficient dels recursos naturals (paper).	- Gestió de publicacions, i promoció de l'ús de la web.
		- Generació i gestió de residus.	- Reciclatge i tractament selectiu de paper..
		- Sensibilització i educació mediambiental als empleats.	- Conscienciació de reciclatge de paper i clàusula mediambiental en correus electrònics.
	Assegurances	- Oferir productes i servicis amb consideracions i cobertures mediambientals.	- Comercialització d'assegurances per a instal·lacions d'energies tèrmiques fotovoltaïques.
	Gestores	- Promoure la ISR ⁽¹⁾ amb productes ètics, solidaris i responsables.	- Es comercialitza un fons d'inversió sobre energies renovables.
	Immobiliàries	- Reciclatge de deixalles.	- Exigència del tractament i retirada adequada dels materials d'obra.
		- Impacte ambiental de les actuacion.	- Compromís amb la sostenibilitat i aplicació de criteris de sostenibilitat i ecoeficiència; estalvi d'energia, reptes ambientals en matèria d'emissions, abocaments i residus.
		- Efecte hivernacle.	- Declaració de Bali (2007) i Poznan (2008) per a impulsar accions contra el canvi climàtic; programa Acció CO2.

(1) Inversió Socialment Responsable.

MODEL D'ACTUACIÓ DE LES EMPRESES DEL GRUP (2.3)(4.11)

	ASSEGURANCES	GESTORES	IMMOBILIÀRIES	ALTRES SOCIETATS
Empreses del Grup	Operador de Banca Seguros Vinculat al Grupo Bancaja S.A.U.	Grup Bancaja Gestión d'Activos	Bancaja Habitat S.L.	Bancaja Viajes S.A.
Compliment normatiu	Política de protecció de dades	Política de protecció de dades	Política de protecció de dades	Compliment de normativa sobre protecció de dades
	Reglament intern de conducta del Mercat de Valors	Reglament intern de conducta del Mercat de Valors	Prevenició de blanqueig de capitals	
	Prevenició de blanqueig de capitals	Prevenició de blanqueig de capitals		
Govern corporatiu	Estatuts	Política de retribucions	Estatuts	Estatuts
	Reglament del Consell d'Administració			Reglament del Consell d'Administració
Personal	Prevenició de riscos laborals	Política de personal i de seguretat i salut	Política de personal i de seguretat i salut	Conveni nacional d'agències de viatges
	Conveni laboral de mediació d'assegurances privats	Conveni laboral d'oficines i despatxos	Conveni laboral d'oficines i despatxos	
Qualitat			Política de qualitat	Política de qualitat
	Manual de qualitat		Certificació ISO 9001:2000 en 4 (de 12) oficines de comercialització	Política de qualitat Certificacions AENOR ISO 9001:2000 i "Q" ICTE
Compres	Política de compres (plasmada en els processos del Manual de qualitat)		Sistemes de control de qualitat i de protecció ambiental	Procediment d'avaluació de la qualitat del servei prestat per majoristes
Medi ambient			Compromís amb la sostenibilitat (Pla estratègic)	Política Mediambiental

Cada una de les empreses del Grup subjectes a la Llei 19/93, de 28 de desembre, sobre determinades mesures de prevenició del blanqueig de capitals, té establert el seu òrgan de control de blanqueig de capitals. Bancaja, com a matriu del Grup, coordina i promou les accions necessàries per a assegurar els criteris uniformes en eixa matèria, supervisant, per mitjà de la seua funció d'auditoria interna, les polítiques i els procediments establits. En Bancaja Habitat es realitzen així mateix exàmens externs dels sistemes de prevenició de blanqueig de capitals.

Pel que fa al Reglament intern de conducta del Mercat de Valors, hi ha un òrgan de control permanent, auxiliat en la seua comesa per la Unitat de Compliment Normatiu, la qual monitoritza i supervisa totalment les gestions derivades del compliment d'aquest Reglament. Al seu torn, la mateixa Unitat de Compliment Normatiu manté una coordinació operativa amb altres òrgans encarregats del compliment dels diferents reglaments interns de conducta del Mercat de Valors existents en el Grup (Bancaja Gestió d'Actius i Aseval).

MECANISMES DE DIÀLEG (4.4)(4.13)(4.14)(4.15)(4.16)

Mecanisme	Clients	Empleats	Societat	Institucions	Proveïdors
Web Corporativa			Tots		
Informes institucionals:					
- Informe anual consolidat del Grup Bancaja			Tots		
- Informe d'RSC (immobiliàries)					
Enquestes de satisfacció de clients (assegurances, immobiliàries, servicis)			Tots		
Enquestes de qualitat (assegurances)	X	X			X
Servici d'Atenció al client (gestores, immobiliàries, servicis)			Tots		
Oficina d'Atenció al Particip (gestores)			Tots		
Formulari de suggeriments "La teua casa ideal" (immobiliàries)			Tots		
Estudis de demanda (immobiliàries)			Tots		
Intranet (immobiliàries i gestores)		X			
Avaluacions descendents (gestores)		X			
Comités d'empresa (immobiliàries i servicis)		X		X	
Adhesió al Pacte Mundial (immobiliàries)			Tots		
Empresa Col·laboradora de la Fundació Entorn (immobiliàries)			X		
Càtedra d'Arquitectura Sostenible (immobiliàries)			Tots		
Comité de Seguretat i Salut (immobiliàries)		X		X	
Adhesió a declaració de Bali (immobiliàries)			X		X
Adhesió a Acció CO₂ (immobiliàries)			X		X
Adhesió a declaració de Poznan (immobiliàries)			X		
Portal d'agents immobiliaris (immobiliàries)	X	X			X
Informació pública periòdica (totes)	X	X	X	X	
Facturació electrònica amb proveïdors (servicis)					X
Butlletí intern (immobiliàries)		X			
Inspeccions realitzades per organismes reguladors (totes)	X	X	X	X	

L'exercici econòmic, social i mediambiental de les societats que delimiten la cobertura de l'informe, detallada en l'Annex II, d'acord amb els indicadors establits per GRI, s'analitza en l'Annex III d'aquest informe.

Pàgines web de www.bancaja.es relacionades amb aquest capítol:

[Missió i visió](#)

[Model de sostenibilitat](#)

[Enfocaments de gestió](#)

[Altres webs del grup](#)

[Responsabilitat social](#)

[Grups d'interés](#)

[Pacte Mundial de Nacions Unides](#)



4. Govern corporatiu i transparència



GOVERN CORPORATIU I TRANSPARÈNCIA

(4.11)

Avanços més destacables el 2008

- Aprovació del Pla Director de la Funció de Compliment Normatiu per al període 2008-2010 i de l'Estatut de la funció.
- Reforç dels criteris d'admissió d'operacions, tant d'actiu com d'ofertes de recursos aliens, en relació als sistemes de prevenció del blanqueig de capitals.
- Revisió i millora dels processos d'admissió, seguiment i recuperació d'operacions actives, desenvolupant models específics de prevenció de morositat i d'optimització del recobriment.
- Manteniment de l'equilibri financer i realització d'una adequada gestió dels venciments de finançament en els mercats majoristes, a pesar de la situació de no-liquiditat dels mercats.

4.1 Govern corporatiu i transparència en Bancaja

(4.6)(4.8)(4.9)(4.10)

Bancaja entén que el desenvolupament de qualsevol estratègia de responsabilitat social, requereix, necessàriament, de l'existència d'un govern corporatiu que actue més enllà de les exigències legals, i que garantisca la independència en la presa de decisions, el comportament ètic, la transparència, l'adequat control de riscos i la visió del negoci a llarg termini.

Per tot això Bancaja va incorporar com un dels pilars en el desenvolupament de la seua responsabilitat social *“el compliment de les normes i recomanacions de bon govern, fins i tot més enllà de les legalment exigibles”*.

Aquest plantejament inicial ha fet, com no podia ser d'altra manera, que el desenvolupament del govern corporatiu haja anat avançant en paral·lel a com ho han fet els altres aspectes de la responsabilitat social, integrant i definint un únic model de gestió empresarial. Amb aquesta premissa, Bancaja va autoregular voluntàriament els òrgans de govern i de suport, i va adequar la informació difosa a través de la web, a les recomanacions i exigències normatives establides per la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

ÒRGANS DE GOVERN I SUPORT DE BANCAIXA (4.1)

El govern, administració, gestió, representació i control de l'Entitat correspon a l'Assemblea General, Consell d'Administració i Comissió de Control. Els membres dels seus òrgans rectors representen diferents interessos socials i col·lectius de la zona d'actuació de Bancaja: impositors, empleats, Generalitat Valenciana, Corporacions Municipals i representants de la Reial Societat Econòmica d'Amics del País de València, entitat fundadora de Bancaja.

En la web de l'Entitat es descriu àmpliament com es regeix Bancaja i la composició, funcions i reglaments de cada un dels Òrgans de Govern.

RETRIBUCIONS DELS ÒRGANS DE GOVERN I L'ALTA DIRECCIÓ (4.5)

Com està regulat en els estatuts de Bancaja, els càrrecs en els òrgans de govern tenen caràcter honorífic i gratuït i només poden meritjar dietes per assistència a les sessions i per desplaçament.

L'estructura retributiva de l'alta direcció té dos components: el relacionat amb la posició que exerceixen els seus membres i el vinculat al seu lideratge, capacitat de gestió i impacte directe sobre el valor creat en l'organització.

La Comissió de Retribucions és informada, en virtut del que estableix el Reglament pel qual es regeix, de la política general de retribucions i incentius per al personal directiu de primer nivell. També és informada de les dietes per assistència a reunions i desplaçament per als membres dels òrgans de govern, i per als consellers de les empreses participades amb la majoria del capital social.

La Comissió de Retribucions eleva les seues conclusions al Consell d'Administració de Bancaja.

Aquesta i l'altra informació es publica en l'[Informe anual de Govern Corporatiu](#), disponible en la web corporativa de Bancaja www.bancaja.es, en l'apartat d'Informació per a Inversors, així com en la web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

ÀREES I FUNCIONS CLAU EN EL GOVERN CORPORATIU (2.3)(S05)

Funcions clau del sistema de control	Dependència superior	Cobertura
Auditoria Interna	Presidència	Grup Bancaja
Òrgan de Control del Blanqueig de Capitals	Consell d'Administració	Bancaja
Unitat de Prevenció de Blanqueig	Auditoria	Bancaja
Comité de Risc Global	Consell d'Administració	Grup Bancaja
Comité del Codi de Conducta dels empleats	Recursos Humans	Bancaja
Funció de Compliment Normatiu	Servicis Jurídics	Bancaja
Comité de Responsabilitat Social Corporativa	Consell d'Administració	Bancaja

Bancaja no compta amb procediments concrets en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbisme. L'Entitat forma part de la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis i de la Confederación Española de Cajas de Ahorro, que són un vehicle per a traslladar les iniciatives, necessitats o inquietuds del sector a les administracions públiques.

PREVENCIÓ DE BLANQUEIG DE CAPITALS I MESURES ANTICORRUPCIÓ (FS4)(FS9)

En el Grup Bancaja s'observen rigorosament normes de comportament relacionades amb la prevenció de pràctiques deslleials i de blanqueig de capitals, recollides principalment en el Codi de Conducta dels empleats, en l'Estatut del conseller i en el del comissionat, en el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors i en la normativa i procediments de Prevenció del Blanqueig de capitals, del compliment de la qual és informat periòdicament el Consell d'Administració.

L'Entitat realitza informes amb periodicitat mensual al Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC) i de manera puntual davant de qualsevol operació sospitosa o fet susceptible d'estar relacionat amb el blanqueig de capitals o finançament terrorista.

Està subjecta, en la seua activitat, a la supervisió del Banc d'Espanya, i amb el protectorat de la Generalitat Valenciana, la qual actua a través de l'Institut Valencià de Finances per a canalitzar les relacions de comunicació i informació.

Les entitats financeres corren el risc de poder ser utilitzades per al blanqueig de diners procedents d'activitats delictives. Per això, Bancaja realitza una constant adaptació dels procediments operatius interns als canvis normatius i l'actualització contínua de la formació dels empleats sobre prevenció de blanqueig de capitals.

Dins de les accions formatives per a la prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció, cal destacar l'ensenyament presencial tant en el curs d'acollida de nous empleats com en el d'accés a la funció de director i en les sessions d'actualització per a equips directius de la xarxa comercial. El catàleg formatiu es completa amb un Curs bàsic de Prevenció de Blanqueig i amb una nova unitat d'aprenentatge en línia, que presenta les actualitzacions més rellevants en aquesta matèria. La formació es realitza per mitjà d'aprenentatge electrònic i és un dels aspectes que es verifiquen en els programes d'auditoria interna.

El nombre total d'empleats que van realitzar la formació obligatòria sobre prevenció de blanqueig de capitals va ser de: **(S03)**

Formació en prevenció del blanqueig de capitals	2008	2007
Nombre d'empleats	1.061	2.399
Percentatge de directius	31,39%	22,35%
Percentatge sobre plantilla mitjana	17,62%	41,57%
Hores de formació	4.029	11.504

En l'exercici 2008, han sigut reforçats els criteris d'anàlisi d'admissió d'operacions i s'han sotmés fonamentalment aquelles la quantia de les quals era especialment rellevant als criteris previstos en la política d'admissió de clients de l'Entitat, i s'ha posat especial rellevància en els aspectes de: coneixement del client, activitat econòmica real, generació de recursos, origen o destí dels fons i documentació legal corresponent.

La concessió d'operacions de risc a partits polítics i sindicats no està delegada, i és competència directa del Consell d'Administració. En l'exercici 2008 no es van concedir operacions creditícies, donacions ni subvencions a partits polítics.

El departament d'Auditoria Interna de Bancaja va auditar durant 2008 un total de 422 oficines, que suposaven el 37,08% de les existents al 31 de desembre de 2008. El nombre de sucursals auditades durant 2007 va ser 409 oficines. En l'abast de les seues revisions s'inclou l'anàlisi dels riscos crediticis concedits, sense que es detectaren casos rellevants relacionats amb la corrupció. Addicionalment, els sistemes de prevenció de blanqueig de Bancaja van ser revisats el 2008, tant pel SEPBLAC, en visita cursada a l'abril de 2008, com per l'expert extern, en compliment de la legislació vigent en aquesta matèria. **(S02)(S04)**

En aplicació de la normativa que regula l'activitat de Bancaja, quan se n'ha detectat algun incompliment, s'han adoptat les mesures disciplinàries corresponents. **(S04)**

ESTABLIMENT DE NOUS CONTROLS I VERIFICACIONS DE LA POLÍTICA GENERAL DE COMPLIMENT DE L'ENTITAT (S08)(PR6)

La Unitat de Compliment Normatiu té com a objectius:

- gestió del risc de compliment;
- fixació, comunicació i impuls de la Política de Compliment;
- assessorament i formació sobre les matèries pròpies;
- informació a la Direcció;
- instauració de la cultura del compliment en Bancaja;
- automatització del mesurament del risc de compliment.

(Compromís 2008) En compliment del compromís d'establir nous controls i verificacions de la Política general de compliment de l'Entitat, en aquest exercici es va aprovar el Pla Director 2008-2010 de la Funció de Compliment Normatiu, que estableix l'abast i la tipologia d'actuacions a realitzar per la Unitat de Compliment Normatiu de Bancaja en el període de referència. Així, s'aprofundeix amb el deure d'assegurar l'observança de la política de compliment per mitjà d'accions planificades d'identificació i avaluació de factors de risc, i informació periòdica als Òrgans de Govern, aspectes especialment previstos en aquest. Com a annex al Pla Director, es va aprovar així mateix l'Estatut de la Unitat de Compliment normatiu, i que, en línia amb la pràctica sectorial, estableix els principis bàsics de la seua actuació.

Entre les iniciatives realitzades per a la difusió i verificació de la política de compliment en l'Entitat el 2008, cal destacar:

- impuls en l'adequació a normatives de recent publicació i de criteris dels supervisors, en especial, en matèria de transparència i de nous productes d'inversió;
- inclusió en l'adreça d'Internet www.bancaja.es de novetats normatives en qüestions vinculades a la protecció d'inversors;
- controls periòdics de verificació del grau de compliment de les polítiques de l'Entitat i dels procediments de comercialització de productes d'inversió;
- establiment de nous controls associats a les novetats normatives;
- revisió de materials formatius dels empleats de l'Entitat, en normativa específica aplicable a entitats financeres, derivada de la Llei del Mercat de Valors.

Durant aquest exercici es va procedir a realitzar l'Informe de revisió sobre el compliment de les mesures de seguretat en el tractament de dades de caràcter personal, realitzada per un auditor extern independent, i es va concloure que, tant el marc normatiu intern, com les mesures de seguretat i procediments implantats per l'Entitat, ofereixen un nivell raonable de compliment, segons el que estableix el Reglament de Mesures de Seguretat de la LOPD (Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal).

ADAPTACIÓ NORMATIVA (S08)

Les novetats regulatòries més destacades durant l'any 2008 van ser l'adaptació de l'Entitat a la normativa següent:

- RD 216/2008, de Recursos Propis d'Entitats Financeres i la Circular 3/2008, del Banc d'Espanya que la desenvolupa;
- RD 217/2008, aplicable a entitats que presten servicis d'inversió, que concreta molts requeriments de la normativa MiFID;
- Ordre Ministerial 596/2007, sobre aspectes del règim jurídic del depositari d'institucions d'inversió col·lectiva, que afecta les entitats depositàries d'IIC;
- Circular 1/2008, de la CNMV, sobre informació periòdica dels emissors de valors;
- RD 1720/2007, que aprova el Reglament de desplegament de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Durant l'exercici 2008 no es va incórrer en cap sanció o multa significativa per l'incompliment de lleis i normatives relacionades amb:

- tractats, convenis o declaracions internacionals i normatives de caràcter nacional, subnacional, regional o local;
- accions legals incoades contra l'organització, per mitjà de l'ús de mecanismes internacionals de resolució de conflictes o mecanismes nacionals de resolució de conflictes supervisats per les autoritats governamentals.

TRANSPARÈNCIA

La difícil situació econòmica viscuda a nivell mundial el 2008, amb la minva del crèdit, el repunt de la morositat o l'evolució del mercat immobiliari a Espanya, ha donat lloc a l'aparició en premsa durant tot l'any de notícies sobre les conseqüències que la crisi podria tindre sobre les entitats financeres espanyoles. En aquest context, resulta clau assegurar que es transmet als clients, organismes reguladors, inversors i als mercats en el seu conjunt, la informació rellevant sobre la situació econòmica i financera de l'Entitat, i es mantenen els nivells més alts de transparència.

Bancaja ha mantingut obertes les seues vies de comunicació amb els grups d'interés, i ha facilitat informació en tot moment, a fi de mitigar possibles incerteses que pogueren afectar la confiança en l'Entitat.

El Departament de Comunicació va posar en marxa al llarg de tot l'exercici unes quantes accions dirigides a facilitar informació sobre l'evolució del negoci el 2008. Concretament, es van emetre un total de 385 notes de premsa, 120 referents al negoci i 265 a l'Obra Social. A més, totes van ser publicades en la Sala de Premsa de la web de Bancaja.

De la mateixa manera, es va aprofundir en la comunicació interna per a proporcionar als empleats tota la informació sobre l'Entitat, que al seu torn permetria transmetre als clients tranquil·litat i confiança. Per a això, i a més de les cartes periòdiques remeses pel director general a tota la plantilla, on explicava l'evolució del negoci i els resultats obtinguts trimestralment, es va ampliar el nombre de notícies publicades en la Intranet, i es va arribar a un total de 924.

(Compromís 2008) En compliment dels compromisos assumits, es van publicar i van difondre a través de la web corporativa de Bancaja el 2008:

- l'informe anual del Servei d'Atenció al client, aprovat pel Consell d'Administració de l'Entitat;
- l'informe anual de Govern Corporatiu de Bancaja, aprovat pel Consell d'Administració de l'Entitat per unanimitat;
- l'informe anual de Responsabilitat Social Corporativa, sobre l'exercici social, econòmic i mediambiental de l'Entitat, d'acord amb les directrius de la guia de GRI de 2006, coneguda com a G3, amb un nivell d'aplicació A+. La memòria va ser sotmesa a un procés de verificació externa d'acord amb les normes de verificació ISAE3000 i AA1000AS (nou estàndard de 2008);
- la comunicació anual de progressos en la implantació dels principis subscrits del Pacte Mundial de Nacions Unides.

INFORMACIÓ PER A INVERSORS

L'exercici d'una activitat empresarial responsable sustentada en un model de negoci prudent, impulsada per principis de comportament ètic, bon govern i total transparència, gestionada a través de sistemes eficaços de control de riscos, adaptats a les millors pràctiques internacionals i amb una visió del negoci a llarg termini, pretén respondre en Bancaja a les expectatives que els inversors institucionals tenen depositades en el Grup. Amb aquestes premisses, les actuacions amb aquest grup d'interès s'enfoquen a:

- continuar desenvolupant un model de negoci, basat en una adequada diversificació del risc que permeti combinar creixement i qualitat amb paràmetres de solvència, rendibilitat, eficiència i servei als clients;
- mantindre unes adequades vies de comunicació amb els inversors, a través d'un departament específic per a atendre'ls;
- facilitar l'accés a informació financera de l'Entitat i les emissions en vigor, i donar una informació útil, veraç, transparent i actualitzada.

En la web de Bancaja hi ha un apartat específic per als inversors, on disposen d'una detallada informació sobre els aspectes més rellevants, més enllà de les obligacions legals.

A més, l'Entitat manté canals de diàleg i de comunicació permanents específics amb els seus inversors i analistes detallats en el capítol 3.2, i celebra trobades periòdiques amb aquests.

4.2 La gestió de riscos

(Compromís 2008) Bancaja manté com a criteri general una política prudencial en matèria de gestió global de riscos, entesa en sentit ampli com aquella que garantisca el manteniment d'un adequat nivell de recursos propis, que permeti assegurar la seua solvència i cobrir àmpliament els diferents tipus de risc a què l'Entitat està sotmesa pel desenvolupament de la seua activitat, i adaptar la gestió a les millors pràctiques sectorials i a les exigències normatives establides pel Nou Acord de Capital de Basilea II (BIS II). El 2008 es va assumir el compromís de completar els desenvolupaments interns per a adaptar la gestió de riscos a la regulació espanyola en solvència, d'acord amb l'adaptació realitzada de Basilea II.

En relació a l'àmbit de la sostenibilitat, els sistemes de gestió de riscos es dissenyen:

Assegurant un creixement sostenible de l'Entitat	A 31 de desembre de 2008, la ràtio de solvència del Grup, seguint els criteris de solvència establits per la Circular 3/2008 del Banc d'Espanya, era de l'11,09%; i el core capital se situa en el 6,37% dels actius ponderats per risc.
Contribuint a la gestió segura del negoci	La funció de riscos de Bancaja compta amb una sèrie d'eines avançades que complementen l'exhaustiu coneixement dels clients i mercats en els quals opera l'Entitat. Les polítiques de mitigació de riscos de Bancaja es fonamenten en una correcta avaluació d'aquests i en la utilització d'elements que permeten la seua reducció, com són l'obtenció de garanties suficients que assegurin l'absoluta recuperació de les operacions facilitades, el disseny i execució de plans d'acció que reduïsquen els riscos identificats, l'establiment de límits, etc.
Fomentant les polítiques de creixement sostenible	Amb l'objectiu de contrastar l'adequació a la legislació mediambiental dels clients d'empresa, s'incorporen factors qualitatius d'avaluació de riscos que reforcen el coneixement dels clients i permeten minimitzar possibles incidències en la seua solvència.
Garantint el manteniment de relacions no oportunistes amb els clients	La gestió del risc en Bancaja naix d'una sèrie de principis que, entre d'altres elements, se sustenten en la consideració d'aquells aspectes ètics que permeten garantir la independència i imparcialitat dels processos de qualificació i assignació de nivell de risc.

El canvi de conjuntura econòmica registrat el 2008 ha suposat centrar importants esforços en la revisió i millora dels processos d'admissió, seguiment i recuperació d'operacions actives. En aquest context, s'han desenvolupat models específics de prevenció de morositat i d'optimització del recobriment (situacions de solvència de recobriment), així com un model de gestió de carteres que permetrà planificar objectius i establir noves polítiques de control de riscos amb una visió de llarg termini proporcionada per la integració en aquest model de factors macroeconòmics i escenaris d'estrès-test.

(Compromís 2008) La gestió del **risc de liquiditat**, va permetre assolir un adequat equilibri financer, així com realitzar una gestió adequada dels venciments de finançament majorista, a causa de la menor activitat creditícia juntament amb l'evolució positiva en la captació de recursos de clients per part de la xarxa, unit a l'activitat realitzada en l'entorn del finançament majorista.

Durant l'exercici 2008, es va realitzar una emissió de cèdules hipotecàries per import de 1.000 milions d'euros, que va ser col·locada en els mercats institucionals. Es va continuar amb l'activitat de cessió a mitjà i llarg termini d'actius líquids, i es van allargar els terminis de les posicions interbancàries passives, mitjançant la formalització d'operacions de finançament amb inversors privats. El detall de les emissions realitzades el 2008 es pot consultar en l'[Informe anual](#).

(Compromís 2008) Bancaja mantenia al tancament de l'exercici un nivell de solvència superior a l'11%, d'acord amb la planificació efectuada i en línia amb la mitjana del sector.

Amb l'entrada en vigor el 2008 de la Circular 3/2008 de Solvència, el càlcul de capital es va realitzar seguint el mètode Estàndard previst en aquesta. L'adaptació normativa no ha suposat impacte en la quantificació del nivell de solvència requerit. Els menors consums per risc de crèdit, conseqüència de la menor ponderació de risc d'algunes línies de negoci (minoristes, vivenda residencial, etc.), pràcticament s'han vist compensats amb la nova exigència de requeriments de capital per risc operacional, per la qual cosa l'efecte final va ser pràcticament nul.

Els principals riscos inherents als negocis del Grup es detallen en profunditat en l'[Informe anual](#) que es publica en la web corporativa.

4.3 Balanç del compromís amb el bon govern i la transparència

(4.17)

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2008	QUÈ HEM FET	DETALL EN
Adaptar-se al nou codi unificat de bon govern per a Caixes d'Estalvis.		Nota 1 (2009)
Concloure un sistema de gestió d'indicadors d'exercici.		Capítol 3.1
Continuar difonent els principis del PMNU.		Capítol 3.1
Publicar els informes anuals institucionals del Servei d'Atenció al Client, Informe de Govern Corporatiu, Informe de Progrés en la implantació del PMNU, Informe de RSC.		Capítol 4.1
Establiment de nous controls i verificacions de la política general de compliment de l'Entitat.		Capítol 4.1
Davant de la situació actual en els mercats internacionals de liquiditat, adaptar la gestió estructural de liquiditat de Bancaja, basada en instruments de mitjà i llarg termini, envers un enfocament que permeti, per mitjà de l'adquisició en autocartera de les emissions realitzades, la gestió a curt termini de la liquiditat, fins a la normalització dels mercats.		Capítol 4.2
Mantindre un adequat nivell de solvència i eficiència, en línia amb l'evolució mitjana del sector.		Capítol 4.2
Completar els desenvolupaments interns per a adaptar la gestió de riscos a les millors pràctiques sectorials i a les exigències normatives (adaptació a BIS-II de la regulació espanyola de solvència).		Capítol 4.2



Compromís complert al 100 %.



Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).



Compromís incomplert o no iniciat al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).

Nota 1: Compromís no iniciat per causes no imputables a Bancaja, pel fet que la CNMV no ha publicat el codi unificat de bon govern per a Caixes d'Estalvis.

Pàgines web de www.bancaja.es relacionades:

[Enfocaments de Gestió](#)
[Informe govern corporatiu](#)
[Gestió del risc](#)
[Estratègia](#)

[Com es regeix Bancaja](#)
[Codis de conducta](#)
[Informes anuals de responsabilitat social](#)
[Informació per a inversors](#)



5. Els clients: la nostra raó de ser



ELS CLIENTS: LA NOSTRA RAÓ DE SER

Avanços més destacables el 2008

(2.2)(2.7)(4.17)(FS1)(FS5)(FS7)

- Més de 385.000 clients són Nous Ciutadans ⁽¹⁾.
- Suport financer a 4.212 famílies amb el punt 14 d'El Compromís Bancaja, per a permetre'ls ajornar la seua hipoteca davant de la pèrdua de treball d'algun dels seus membres. Des del seu llançament en 2005, s'han beneficiat d'aquest un total de 9.845 operacions, per un volum total ajornat de més de 47 milions⁽²⁾ d'euros.
- Més d'un milió tres-cents mil clients de Bancaja no van pagar comissions.
- Potenciació del producte "Vivenda Pensió Bancaja", atenent a una clara necessitat social, la de cobrir les necessitats reals de les persones majors, en facilitar-los una renda mensual necessària per a complementar els seus ingressos.
- Promoció de la inversió socialment responsable (ISR) amb el llançament d'un depòsit referenciat a l'índex *DJ Eurostoxx Sustainability*.
- Abonament de 787 mil euros a 223 associacions i fundacions sense ànim de lucre espanyoles, gràcies als titulars de Targetes Voluntariat i Targetes ONG.
- Renovació dels convenis ICO Emprenedors per a Pimes i autònoms, i ICO Avanza per a joves, universitaris, empreses i ciutadania en general, en condicions preferencials, per a donar suport a les empreses afectades per la crisi.
- Bancaja va ser una de les entitats més actives en les línies ICO del Pla de Foment Empresarial 2008 (Pimes, Internacionalització i Creixement). Primera en la línia d'ICO-Creixement, quarta en ICO-Internacionalització i novena en la línia ICO-Pime.
- Firma d'un conveni amb l'Institut Valencià de Finances (IVF), amb l'objectiu de pal·liar les debilitats de liquiditat de les Pimes i les microempreses i posada a disposició de Pimes, autònoms i microempreses d'un total de 60 milions dels 200 milions d'euros previstos en el pla de dotació de liquiditat d'aquesta institució.

(1) Persones físiques el país de naixement de les quals és diferent d'Espanya.

(2) Xifra estimada.

5.1 Els clients en Bancaja

DIMENSIÓ (2.8)(FS6)

2.914.242 clients	93% particulars	5.072 millones € finançament a Micropimes i Pimes ⁽¹⁾
+ 307.978 nous clients	38% joves	+ 4,4% finançament a Micropimes i Pimes ⁽¹⁾

Font: indicador FS6 (Annex III).

(1) Inversió creditícia a 31/12/2008. Micropimes són empreses amb una facturació anual menor d'1,5 milions d'euros; Pimes amb una facturació entre 1,5 i 5 milions d'euros.

El 93% de la base de clients de Bancaja són persones físiques, de les quals el 38% són joves fins a 35 anys. Els Nous Ciutadans suposaven, al tancament de 2008, el 13% dels clients particulars.

LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS (3.9)(4.16)(4.17)

En el 2008 es va continuar demanant l'opinió dels clients per a millorar els servicis prestats, conèixer si els principis en què es basa el Model d'Actuació Comercial es corresponen o no amb les seues demandes i valorar la idoneïtat de determinades promocions realitzades en l'any. L'evolució el 2008 va ser molt positiva:



Satisfacció de clients	2008	2007
Nombre d'enquestes	30.694	30.773
Percentatge C. Valenciana i Albacete	93,04%	92,36%
Percentatge resta de territoris	2,04%	2,72%
Percentatge banca personal	4,92%	4,92%
Valoració global en banca comercial ⁽¹⁾	8,32	8,28
Valoració C. Valenciana i Albacete	8,25	8,23
Valoració resta territoris	8,65	8,60
Valoració global en banca personal ⁽¹⁾	8,58	8,62

(1) Escala de 0 a 10.

El 2008 es van efectuar novament enquestes d'avaluació dels Servicis Centrals (un 2,5% més que en 2007) sobre 1,1 milió de peticions de treball. Tot i que són peticions internes, el desenvolupament dels processos interns de treball repercuteix en la qualitat final del servici. La valoració total de 2008 va ser superior a la que es va obtenir en 2007. Cada usuari responsable estableix accions específiques de millora en les seues peticions de servici. Es valora, entre altres aspectes, la rapidesa i qualitat de les respostes.

Avaluació del nivell de servici dels Servicis Centrals	2008	2007
Valoració	7,88	7,78
Nombre d'enquestes	11.042	10.749

(Compromís 2008) Bancaja dissenya i posa en pràctica anualment plans de millora a les oficines pitjor valorades en les enquestes de satisfacció de clients.

En el 2008, es van realitzar plans de millora de qualitat durant tot l'any en 120 oficines, amb un augment mitjà de la qualitat percebuda pels clients de 0,19 punts (molt superior a l'augment mitjà obtingut per Bancaja en el mateix any, que va ser de +0,04 punts). En el segon semestre es van incorporar 24 noves oficines, amb un increment de la valoració atorgada pels clients a l'octubre de 2008 sobre el maig de 2008 de 0,17 punts (Bancaja va tindre una disminució de 0,17 punts, en gran part a causa de la crisi de confiança mundial envers el sistema financer, originada en l'últim quadrimestre de l'any).

En Bancaja la relació amb els clients es realitza amb claredat i transparència

ANÀLISI D'EXPECTATIVES I RESPOSTA DE BANCAJA (4.17)(FS16)

Les enquestes de satisfacció són, sens dubte, el mecanisme de diàleg més útil i directe per a conèixer, en detall, quins aspectes són els pitjor avaluats, de manera que es puguin dissenyar plans de millora adequats i diferenciats en funció de l'àrea geogràfica i el tipus d'oficina. En les consultes realitzades el 2008, els aspectes més destacats, així com la resposta de Bancaja, van ser els següents:

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaja
Satisfacció global	Actualització del manual de millors pràctiques i protocols d'actuació per a oficines. Pla de millora en oficines pitjor valorades (descriu en l'apartat anterior).
Canal oficina: les cues, el tracte, l'assessorament i la gestió d'incidències	Establiment d'un sistema de prioritització d'accions de millora a implantar. Mesurament de l'efecte de l'aplicació del MAC ⁽¹⁾ i la positiva aptitud/actitud dels empleats en l'eficàcia de vendes. Implantació d'un simulador de cues per a tindre mesuraments objectius i avaluar l'efecte de les accions de millora a realitzar per a reduir les cues. Instal·lació de 915 impressores multifunció amb l'objectiu de simplificar tasques administratives de les oficines. Prova pilot en 2 oficines d'un sistema automàtic de gestió de cues. Homologació d'un nou proveïdor de recicladores d'efectiu per a noves dotacions a oficines. Prova en 17 oficines d'instal·lació de pantalles de TV per a informar/amenitzar clients en espera. Accions de millora de les incidències més recurrents: canvi del sistema d'arxiu, nova calculadora del depòsit de despeses d'operacions hipotecàries, millores en el sistema de seguiment de tramitació d'hipoteques, redisseny del procés de canvi d'horari d'atenció en oficines. Implantació d'un sistema d'informació a la xarxa de les reclamacions rebudes en el Servei d'Atenció al Client (SERAC) amb origen oficina.
Caixers automàtics: nivell d'operativitat, visibilitat dels caixers i combinació de bitllets	Revisió del sistema de subministrament d'efectiu a oficines per a millorar la combinació de bitllets expedida pels caixers. Mesurament de la indisponibilitat dels caixers a nivell d'oficina. Anàlisi amb els proveïdors per a pal·liar les causes que generen les caigudes més recurrents del servei dels caixers.
BPP ⁽²⁾ : Millorar disseny pàgina, augmentar gamma d'operacions, facilitar la navegació i millorar les garanties d'identificació	Dissenyada i en fase de desenvolupament d'una modificació en la pàgina inicial de BPP ⁽²⁾ , en la qual es facilita al client l'accés a les operacions més recurrents. Implantat un sistema de securització per a la realització de transferències a través de BPP ⁽²⁾ .
Banca telefònica	Continuar amb el pla de millora del 2007 per a augmentar la satisfacció dels usuaris basat en: cursos de formació a operadors, escoltes aleatòries de telefonades per supervisors, accions de millores derivades d'aquesta supervisió.

(1) Model d'atenció al client.

(2) Bancaja Pròxima Particulars.

També el Servei d'Atenció al client (SERAC), és un instrument molt consolidat per a identificar els motius, activitats, productes i servicis amb la quantitat més gran de queixes i reclamacions.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaja
Ampliar la informació sobre els riscos d'operar per Internet	Modificacions informàtiques per a confirmar el coneixement de la informació per part de l'usuari.
Incidències relatives a préstecs hipotecaris	Modificació de determinats textos dels contractes i documents de pagament relacionats.
Incompliments d'El Compromís Bancaja relacionats amb el punt 1 (grandària de lletra de contractes) i 4 (no tornem rebuts de la llar)	Modificacions dels aplicatius per a augmentar el volum de contractes i documents en què són aplicables els compromisos.

D'altra banda, la negociació anual dels diferents convenis amb les administracions públiques, permet a Bancaja col·laborar amb les institucions en el suport a col·lectius i àrees prioritaris. El 2008 sorgeix com a novetat la necessitat d'ajudar econòmicament les Pimes més afectades per la crisi:

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaja
Vivenda	Convenis amb:
Exclusió social	· Ministeri de Vivenda
Desenvolupament empresarial (Pimes)	· ICO. Pimes i Creixement Empresarial
Societat de la informació	· ICO Avanza (societat de la informació)
Ajuda a les Pimes en els temps de crisi	· Institut Valencià de Finances desenvolupament pimes
	· Foment d'ocupació
	En curs la firma de convenis amb mesures anticrisi.

5.2 Accés als servicis i productes financers

(2.2)(FS5)(FS7)(FS13)

Bancaja està present en poblacions i municipis de grandària xicoteta i mitjana, en les quals no hi ha altres entitats financeres o caixes d'estalvi.

Nombre de poblacions ⁽¹⁾	Bancaja única caixa d'estalvis	Bancaja única oficina bancària
Oficines	45	2
Unitats administratives	28	5
Finestretes desplaçades	7	2
TOTAL	80	9

(1) Poblacions de menys de 10.000 habitants.
Font: Anuari Econòmic 2008

Per tal d'ampliar la cobertura geogràfica de l'Entitat, el Consell d'Administració de Bancaja va aprovar el 2008 la creació de la figura de l'agent financer, que incrementa les àrees d'actuació dels fins aleshores agents comercials. De la mateixa manera, s'amplia la seua àrea d'activitat, inicialment dirigida al negoci hipotecari, en altres negocis de l'Entitat.

AJUDA A LES FAMÍLIES (FS14)(FS16)

El Compromís Bancaja, oxigen en els temps de crisi

El Compromís Bancaja

[El Compromís Bancaja](#) va ser una iniciativa totalment voluntària i pionera en el sector financer, que pretén fer tangible la imatge per la qual vol ser reconeguda l'Entitat, l'atenció dels clients, promovent relacions equilibrades i de mútua confiança. El 2008, els 17 punts del compromís s'han mantingut plenament vigents, constituint un suport financer significatiu per als particulars i famílies, a través dels punts següents:

- El més rellevant, sens dubte, el punt 14 "ajornem gratis durant 6 mesos la hipoteca en Bancaixa a qui perda l'ocupació". Aquest compromís, llançat per Bancaixa en 2005, es va anticipar a altres mesures més recents posades en marxa com a conseqüència de les dificultats de l'actual entorn econòmic, i ha permès l'ajornament de 4.212 operacions el 2008, 9.845 des del seu inici. Els imports ajornats per Bancaixa el 2008 van ascendir a 21.978⁽¹⁾ milers d'euros.
- Però també altres punts del compromís, com el punt 3 "avisem per SMS de falta de saldo en compte o impagats"; el punt 4 "no tornem els rebuts de la llar"; o el punt 17 "enviem fins a 600 euros al mòbil en cas de pèrdua o robatori de la targeta", han permès a les economies familiars disposar de més liquiditat per a afrontar la crisi.
- Igualment, els punts 5 i 13 relatius a l'exempció de comissions per a joves, majors i determinats particulars, van reduir significativament els costos financers dels particulars en les seues operacions quotidianes.

(1) *Xifra estimada.*



Des de 2005 Bancaixa dóna suport financer a les famílies amb el punt 14 d'*El Compromís Bancaixa*, i els permet ajornar la seua hipoteca durant 6 mesos quan perden el seu treball

Reconducció financera de condicions particulars

Bancaixa va realitzar un important esforç el 2008 per a donar suport als clients particulars i famílies afectades per la crisi, i va adequar els calendaris de pagament a la capacitat familiar concreta evitant el sobreendeutament amb mesures com ara:

- ampliar les opcions de reestructuració de deute per a particulars amb hipoteca impagada més de 45 dies, amb l'objectiu fonamental de reconduir les quotes mensuals que han d'assumir, modificant el termini, falta o quantia o reunificant deutes, entre altres;
- aplicar la normativa estatal per a l'ampliació sense cost del termini de les hipoteques;
- buscar alternatives a l'execució de garanties, i facilitar l'adquisició per tercers per a evitar l'execució i posterior reclamació;
- limitar l'endeutament de manera responsable i ajudar a la posada al dia;
- crear nous productes de finançament complementari als vigents.

En definitiva, col·laborar amb les famílies en la reconducció del finançament més adequat a la seua situació particular.

Zero comissions, zero condicions

Bancaja també ha contribuït a un major benestar financer dels clients; en concordança amb la premissa de l'atenció eficaç del client, ha eliminat les comissions dels servicis més usuals. Si el client és un particular, no ha de pagar comissions en les seues operacions domèstiques més habituals, realitzades en euros. Inclou el manteniment i l'administració de comptes corrents i llibretes d'estalvi, transferències nacionals i ingressos de xecs nacionals.

Durant l'exercici 2008 no se'ls va cobrar cap tipus de comissió (gratis total) a 1.325.975 clients (el 45% aproximadament de la base de clients), prestant-los una mitjana de 30 servicis.

Vivenda Pensió Bancaja

Per a potenciar un producte amb una clara necessitat social, es va llançar el 2008 Vivenda Pensió Bancaja, crèdit hipotecari a llarg termini que ajuda a cobrir les necessitats reals de les persones majors, en facilitar-los una renda mensual necessària per a complementar els seus ingressos. El 2008 es van facilitar 20 operacions, en 2 mesos de funcionament.

Microcrèdits Mont de Pietat

Des dels orígens, el Mont de Pietat de Bancaja, un dels 25 existents a Espanya, ha permès ininterrompudament l'accés al crèdit a persones en risc d'exclusió a través de préstecs amb garantia real i de concessió instantània, per a satisfer necessitats domèstiques, considerats els de més fàcil accés del sistema financer. Dins del col·lectiu de clients, el percentatge de nous residents⁽¹⁾ que utilitza aquest servicis, ascendia al tancament de l'exercici 2008 al 22%, amb un augment del 10% respecte a l'exercici 2007. Durant 2008 es va registrar un notable increment tant en el nombre d'operacions com en els imports facilitats (12,23% i 34,84% respectivament).

(1) Estrangers amb targeta de resident o que formalitzen operacions amb el passaport.

Durant 2008 es van adoptar **noves mesures per a consolidar la "banca social"** de Bancaja i els seus instruments de lluita contra l'exclusió financera, reduint els tipus d'interés, revisant a l'alça els valors de taxació (per a obtenir més capitals amb la mateixa garantia) i potenciant el preavis d'operacions impagades per a evitar l'eixida a subhasta, millorant d'aquesta manera la satisfacció dels clients per l'atenció rebuda. Com a resultat de tot això:

- es va reduir l'eixida de peces a subhasta a un 4,76% de la cartera (5,72% en 2007);
- es van generar 315 mil euros de restes en subhastes, a favor dels prestataris;
- es va crear un portal d'Internet per a realitzar subhastes conjuntament amb la resta de Caixes d'Estalvis, que iniciarà la seua activitat en el primer trimestre de 2009.

Convenis amb administracions públiques orientats a particulars (4.12)(EC8)

Els convenis que subscriu i manté vigents Bancaja amb diferents administracions públiques, estan orientats a facilitar l'accés a la vivenda i al treball als **particulars**.



Les magnituds més significatives dels convenis vigents al tancament de l'exercici 2008 per a persones físiques, es detallen en el quadre següent:

Convenis amb Institucions	Organisme	Beneficiaris	2008		2007	
			Nombre d'operacions	Import	Nombre d'operacions	Import
Compra i rehabilitació de vivendes VPO	Ministeri de Vivenda	Interlocutòria promotora i adquirents directes	396	24.837	703	44.700
Adquisició de vivenda protegida	Generalitat Valenciana. Vivenda concertada	Adquirents directes	18	2.227	35	3.700
Adquisició de vivenda protegida	Junta de Extremadura. Vivenda Concertada	Adquirents directes	118	6.782	--	--
Bestreta subvencions VPO	Generalitat Valenciana	Interlocutòria promotora i adquirents directes	196	1.544	145	1.132
Finançament accés a noves tecnologies	ICO-Avanza	Universitaris, joves i ciutadania en general	2.185	2.650	2.285	3.026
Substitució de vehicles per altres menys contaminants	ICO-Plan VIVE	Particulars	12	120	--	--
Permís de conduir per 1 € al dia	ICO-DGT	Particulars entre 17 i 25 anys	331	320	--	--
TOTAL			3.256	38.480	3.168	52.558

Imports en milers d'euros.

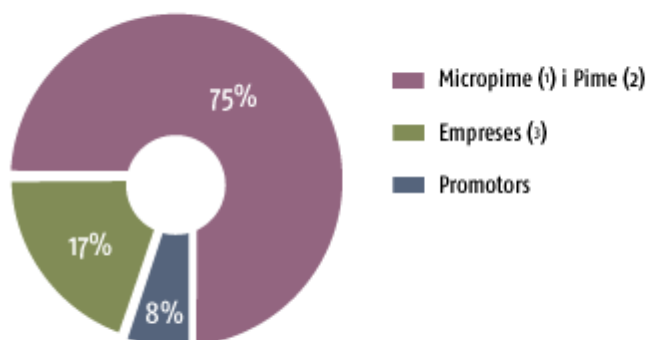
Les principals novetats el 2008 es van centrar en dos nous convenis amb l'ICO, destinats a particulars:

- ICO Pla VIU 2008-2010: per a incentivar la substitució de vehicles per altres menys contaminants;
- ICO-DGT "permís de conduir per 1 euro al dia", que permet finançar el permís de conduir a joves amb edats compreses entre 17 i 25 anys.

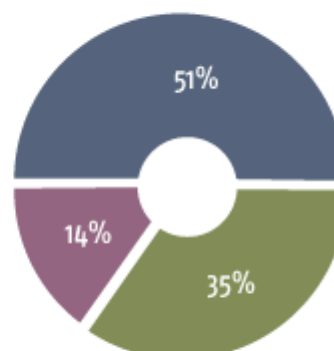
SUPORT FINANCER A LES PIMES I MICROPIMES (2.7)(2.8)(4.12)(EC8)(FS6)(FS8)(FS10)

El sector empresarial és un segment de clients prioritari en el suport financer ofert per Bancaja, en representar el 45,59% del volum de negoci total, amb 48.076 milions d'euros. Les magnituds d'inversió per grandària d'empresa, detallats en l'indicador FS6 de l'Annex III, posen de manifest l'augment del volum de finançament a empreses el 2008, tant en xifres globals (+ 5,03%) com en la concedida a Micropimes i Pimes (+4,38%).

DISTRIBUCIÓ DEL NOMBRE DE CLIENTS D'EMPRESA PER GRANDÀRIA EN 2008 (%)



DISTRIBUCIÓ DE LA INVERSIÓ CREDITÍCIA PER GRANDÀRIA D'EMPRESA EN 2008 (%)



Font: indicador FS6 (Annex III)

(1) Micropimes són empreses amb una facturació menor d'1,5 milions d'euros

(2) Pimes són empreses amb una facturació entre 1,5 i 5 milions d'euros

(3) Empreses amb facturació major de 5 milions d'euros

Convenis amb administracions públiques per a afavorir el desenvolupament empresarial

Bancaja subscriu convenis amb l'administració pública, les línies d'actuació de la qual estan orientades a empreses de diversa naturalesa, grandària i condició, com ara pimes, comerços, promotors, etc.

El 2008, Bancaja va firmar nous convenis tant a nivell estatal com local, per a donar suport a determinats sectors que requerien especial atenció en un context de crisi, destacant-ne els següents:

- Conveni amb l'Institut Valencià de Finances (IVF) per a la concessió de préstecs en condicions avantatjoses als autònoms i pimes de la Comunitat Valenciana, que es va articular en tres línies: reestructuració de deute i circulat, inversió en actius productius i renovació de la flota de vehicles.
- Conveni ICO Millora de la competitivitat del sector manufacturer, destinat al suport financer a empreses dels sectors tèxtil, confecció, calçat, mobles, joguets, assaonats, marroquineria i fusta.
- Conveni ICO Transport per a potenciar les inversions destinades a millorar l'activitat del transport públic per carretera.
- Renovació de les línies ICO del Pla de Foment Empresarial: Pimes, Internacionalització i Creixement.

Les magnituds més significatives dels convenis subscrits amb les administracions públiques i vigents al tancament de l'exercici 2008 es detallen en el quadre següent:

Convenis amb Institucions	Organisme	2008		2007	
		Nombre d'operacions	Import	Nombre d'operacions	Import
Conveni per a la creació de treball (Fons Social Europeu)	Generalitat Valenciana (C. de Treball)	74	1.458	192	2.761
Finançament de actuacions protegibles en matèria de sòl i vivenda	Ministeri de Vivenda	42	127.251	46	120.600
Suport financer a les pimes i microempreses para projectes d'inversió	ICO PIME	1.347	146.931	1.663	173.846
Suport financer als emprenedors	ICO Emprenedors	43	1.766	42	1.848
Suport financer a les inversions d'empreses espanyoles en l'exterior	ICO Internacionalització	11	11.020	--	--
Suport financer a mitjanes i grans empreses	ICO Creixement Empresarial	48	69.676	--	--
Suport financer a la millora i modernització de les explotacions agràries	Ministeri d'Agricultura	3	452	27	1.526
Finançament accés a les noves tecnologies	ICO-Avanza (TIC)	616	7.565	467	5.735
Circulant i inversió, amb garantia d'aval d'SGR	SGR Com. Val., Avalis, ISBA, AvalMadrid, IGAPÉ	61	20.175	29	17.645
Suport al sector transport	ICO Transport	18	2.697	--	--
Suport al sector manufacturer: tèxtil, confecció, calçat, mobles, joguets, assaonats, marroquineria i fusta	ICO Competitivitat	7	628	--	--
Suport financer a pimes ⁽¹⁾	Institut Valencià de Finances	68	13.064	--	--
TOTAL		2.338	402.683	2.466	323.961

Imports en milers d'euros

(1) Conveni iniciat al novembre 2008, amb una dotació total de 60.000 mil euros.

Per a l'any 2009, Bancaja treballa ja en la posada en marxa de diferents convenis dissenyats especialment com a mesures anticrisi, per a continuar donant suport a les empreses i particulars més afectats, tant amb l'ICO (ICO Moratòria Hipotecària, ICO Moratòria Pimes, ICO Vivenda i ICO Liquiditat) com amb el Ministeri de Vivenda (Pla 2009-2012).

En l'exercici 2008 es va llançar un nou tipus de compte corrent anomenat "Compte Negoci", destinat especialment a clients del segment de micropimes. Aquest nou compte aporta als seus titulars avantatges respecte a la resta de comptes a la vista, en eximir de certes comissions, bé del mateix compte (manteniment i administració), com d'algun dels servicis que sobre aquest es realitzen (ingrés de xecs i transferències).

Així mateix, durant aquest exercici es va posar en marxa la targeta *Business MasterCard* per a pimes i autònoms, per a donar resposta a problemes i necessitats diàries, amb informes personalitzats de despeses, assegurança d'assistència en viatges o d'accidents que beneficia no solament el titular, sinó també un màxim de cinc empleats.

Joves Emprenedors

En l'exercici 2008, Bancaja va mantindre la seua oferta de productes i servicis orientats a donar suport al desenvolupament, formació i futur dels joves empenedors, sent els més destacables, els següents:

- Crèdit estudis *Mou-te*, amb el qual els joves poden finançar un curs acadèmic fora del centre d'estudis habitual. Fonamentalment enfocat a les beques universitàries Erasmus, Sòcrates i Leonardo.
- Crèdits *Consum*, *Màster* i *Matrícules*, amb l'objectiu d'afavorir el segment jove.
- (Compromís 2008) *Solució Bancaja Joves Emprenedors*, dirigida a finançar els projectes factibles i innovadors dels joves empenedors, sent l'únic aval exigít la viabilitat del projecte. En l'exercici 2008, es van rebre un total de 181 sol·licituds, de les quals es van aprovar un total de 18 projectes. Amb aquest producte, es pretén donar solució a l'exclusió financera per falta de garanties patrimonials o avals dels joves empenedors.



Solució Bancaja Joves empenedors	2008	2007
Nombre de sol·licituds	181	991
Projectes finançats	18	54
Percentatge de projectes finançats/sol·licituds presentades	10%	5%

Solució Bancaja Joves Emprenedors, més de 6 milions d'euros destinats a projectes innovadors

Finançament de projectes de banca corporativa

Les operacions de banca corporativa estan dirigides al suport de projectes que comporten la millora de l'entorn mediambiental, l'avanç de les condicions socials i de qualitat de vida dels ciutadans i el desenvolupament territorial a través de la modernització de sistemes de subministrament com l'aigua o l'energia, i la millora en les comunicacions.

Les magnituds dels projectes més significatius finançats durant l'exercici 2008 i la seua evolució, van ser:

Finalitat	2008		2007	
	Import total del projecte	Finançat per Bancaja	Import total del projecte	Finançat per Bancaja
Salut	84.109	50.329	19.000	9.500
Comunicacions	131.194	11.780	852.000	33.000
Desenvolupament del medi rural	-	-	97.778	12.750
Recursos naturals	-	-	525.120	18.320
Formació	25.000	2.000	-	-
Esports/Oci	2.746	2.746	-	-
Energia ⁽¹⁾	862.000	5.939	1.562.600	33.629
TOTAL	1.105.049	72.794	3.056.498	107.199

Imports en milers d'euros.

(1) La línia d'energia corresponia el 2008 al finançament d'un projecte solar fotovoltaic, que engloba la construcció, posada en marxa i explotació d'una carter a d'aproximadament 24 subprojectes ubicats en diversos emplaçaments repartits a les comunitats de Castella i Lleó, Andalusia, La Rioja, Extremadura, Castella-la Manxa i Balears, amb una potència total a instal·lar de 116 Mw.

MICROCRÈDITS I PRODUCTES SOCIALS (EC8)(FS10)(FS14)

Microcrèdits Préstec Solidari

(Compromís 2008) Bancaja, en compliment del compromís assumit el 2005, "Emetre una línia pròpia de [microcrèdits](#), dirigida fonamentalment a potenciar l'autoocupació dels Nous Ciutadans", manté des de 2006 en col·laboració amb la Fundació Bancaja, una línia de finançament de 500 mil euros, destinada a col·lectius desfavorits, principalment Nous Ciutadans, amb la finalitat d'ajudar-los a emprendre una activitat productiva i potenciar l'autoocupació. Bancaja, sense exigir garanties addicionals i eximint de comissions, afavoreix l'accés al finançament de projectes fins a 15 mil euros a un tipus d'interés preferencial, si s'obté un informe favorable de viabilitat.

Targetes Bancaja ONG: una altra manera d'ajudar

Bancaja destina a les ONG elegides pels titulars, el 50% dels beneficis obtinguts per l'ús de les targetes en comerços. El client té l'oportunitat de poder triar a quina ONG cedeix part dels beneficis generats, triant entre tres tipus de targeta: [targetes ONG](#) Voluntariat (una comissió anomenada a aquest efecte decideix a quina ONG destina els fons); targetes ONG (la que elegisca el titular, d'entre una llarga relació d'ONG); targetes ONG Afinitat (organismes de reconegut prestigi).



Amb les targetes voluntariat i ONG, els clients han contribuït al sosteniment de 223 organitzacions de voluntaris que ajuden desinteressadament a qui més ho necessita

Les ONG que poden elegir els clients són associacions i fundacions les finalitats de les quals siguen: l'ajuda humanitària, la cooperació al desenvolupament, l'acció social i la defensa i protecció del medi ambient. En la web de Bancaja se'n pot consultar el llistat i accedir a aquestes.

Targetes Bancaja ONG afinitat		Nombre de targetes emeses	
ONG	Finalitat	2008	2007
Acnur	Protecció i assistència als refugiats	1.483	1.037
Mans Unides	Lluitar contra la pobresa, la fam, la malnutrició, les malalties, la falta d'instrucció i el subdesenvolupament	4.643	3.532
Unicef	Garantir el compliment dels drets dels xiquets	15.490	11.686
Creu Roja	Humanitat, imparcialitat, neutralitat i independència	5.925	4.365
Acció contra La Fam	Lluita contra la fam, la misèria i situacions de perill que amenacen homes, dones i xiquets indefensos	4.897	4.134
Metges Mundi	Ajudar en l'àmbit de la salut a les poblacions més vulnerables	3.323	2.450
Ajuda en acció ⁽¹⁾	Millorar les condicions de vida de les comunitats més desfavorides	855	220
Nombre total de targetes Bancaja ONG afinitat		36.616	27.424

(1) Incorporada al programa de targetes ONG el 04/10/2007.

Les aportacions realitzades el 2008 a ONG beneficiàries de les targetes ONG, van augmentar en un 457% respecte a 2007:

Beneficiaris de les targetes ONG	2008		2007	
	Nombre d'associacions	Import donat	Nombre d'associacions	Import donat
Targeta ONG	186	134	123	23
Targeta ONG afinitat	7	139	6	26
Total	193	273	129	49

Imports en milers d'euros.

Targetes Voluntariat

(Compromís 2008) Al 2008, el nombre d'associacions i organitzacions no governamentals elegides pels clients de Bancaja a través de la targeta Bancaja ONG va augmentar considerablement, en existir, al tancament de l'exercici, 264 associacions seleccionades com a destinatàries dels fons, davant de les 193 seleccionades el 2007, és a dir un 36,8% més.



Tot el que s'ha recaptat per les targetes ONG Voluntariat, es destina a les ONG seleccionades per un jurat basant-se en els projectes que es presenten a través d'una convocatòria específica. El 2008 s'han beneficiat de les ajudes 30 organitzacions sense ànim de lucre que fan servir voluntaris per a activitats d'immigració i cooperació al desenvolupament.

L'import donat cada any equival al 50% del benefici de les compres efectuades per aquestes targetes durant l'exercici corresponent a dos anys abans.

Beneficiaris de les targetes Voluntariat	2008	2007
Nombre d'associacions	30	33
Import donat	514	645

Imports en milers d'euros.

Altres productes i servicis amb components socials i xifres significatives

En relació als productes i servicis del catàleg de Bancaja orientats a les persones o col·lectius que són objecte d'atenció especial per part de l'Entitat, les xifres més rellevants al tancament del 2008 van ser les següents:

	2008		2007	
	Nombre	Import	Nombre	Import
Altes Préstec matrícula a 6 mesos sense interés ni comissions (Univ. de València, Univ. Politècnica de València i Univ. Jaume I de Castelló)	13.412	10.475	11.296	8.798
Altes Crèdit Matrícula, Crèdit màster jove, Crèdit consum jove i Primera empresa jove	309	2.288	455	3.278
Crèdit estudis Mou-te	147	1.294	116	1.068
Solució Bancaja Joves Emprenedors	18	1.861	54	4.900
Assegurança de repatriació gratuïta per a Nous Ciutadans ⁽¹⁾ (vigents)	24.000	--	35.000	--
Microcrèdits Préstec solidari ⁽²⁾	8	109	20	232
Vivenda Pensió Bancaja ⁽⁷⁾	20	6.420	--	--
Plans de pensions per a associacions d'ames de casa	2.939	9.334 ⁽³⁾	3.456	6.713 ⁽³⁾
Plans de pensions per a persones discapacitades ⁽⁴⁾	350	2.948 ⁽³⁾	348	1.996 ⁽³⁾
Targetes ONG i Voluntariat ⁽⁵⁾	243.705	1.047	213.919	909
Microcrèdits Mont de Pietat ⁽⁶⁾	32.466	16.916	28.927	12.545

Imports en milers d'euros

(1) Persones físiques la nacionalitat de les quals és diferent de l'espanyola.

(2) Microcrèdits destinats a persones excloses del sistema creditici tradicional que no tenen garanties.

(3) Patrimoni gestionat.

(4) Plans de pensions el titular dels quals és minusvàlid o a favor de minusvàlids.

(5) Imports meritats en l'exercici 2008 per les compres realitzades pels titulars de les targetes, que s'assignaran a ONG en exercicis posteriors.

(6) El 22% són clients de països d'origen diferents d'Espanya i el 64% dones.

(7) Producte llançat al novembre de 2008.

Les principals novetats en l'exercici 2008 en relació a productes i servicis amb components socials, han sigut:

- Es van incorporar **noves universitats en l'“Espai Universitari”**, apartat específic per als universitaris en la web de Bancaja, on els joves poden trobar totes les universitats amb què Bancaja manté algun conveni firmat, de manera que puguin conèixer de quines beques, ajudes, etc., poden beneficiar-se. Des del seu llançament en el 2008, es van rebre un total de 219.019 accessos.
- Es va promocionar la **inversió socialment responsable** amb el llançament d'un depòsit multirenda referenciat a l'índex *DJ Eurostoxx Sustainability* que recull, a nivell europeu, les empreses més compromeses amb els criteris de sostenibilitat, és a dir, el creixement econòmic compatible amb el respecte al medi ambient. Es van contractar 4.619 milers d'euros.

5.3 Servicis i actuacions responsables

Les polítiques i enfocaments de la direcció aplicats per Bancaja en les relacions comercials i la responsabilitat sobre productes i servicis, es descriuen àmpliament en els [enfocaments de gestió](#) de l'apartat d'informació corporativa publicat en www.bancaja.es.

MILLORES TECNOLÒGIQUES (FS1)(FS14)

La major part de l'esforç tecnològic de l'any 2008 va estar centrat a millorar els procediments per a la gestió de la morositat i el recobriment de deute. Altres projectes significatius han sigut l'extensió del Multiidioma als canals d'SMS, Internet i caixers (a més del correu i els impresos d'oficina).

S'ha implantat un nou sistema de venda d'entrades que permetrà millorar la qualitat de servici, augmentar el nombre de recintes i disminuir els costos operatius. Finalment, cal destacar que durant l'any es va ampliar de manera considerable l'oferta de productes a través del portal d'assegurances que es va implantar en 2007.

Al maig de 2008, es van ampliar els canals pels quals els immigrants poden realitzar enviament de diners als seus països per Internet, utilitzant els caixers automàtics i fins i tot el telèfon mòbil per mitjà d'un SMS, donant així resposta a un dels servicis més demandats per aquest col·lectiu.

PUBLICITAT RESPONSABLE (4.12)(4.13)(PR1)(PR3)(PR6)(PR9)(FS16)

Bancaja ha d'adequar la documentació contractual amb clients a la normativa tant d'àmbit estatal com autonòmic, relacionada bàsicament amb la transparència de la gestió i la protecció a la clientela i sotmetre a més les campanyes de publicitat a la supervisió dels organismes competents en cada cas. Voluntàriament, estava adherida el 2008 a l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació General (Autocontrol), associada a l'European Advertising Standards Alliance, que promou l'autoregulació publicitària que vetla pels interessos de consumidors i usuaris:

- durant l'exercici 2008, l'Institut Valencià de Finances va aprovar 174 expedients associats a campanyes publicitàries, assegurant el compliment de la normativa en relació a tarifes i protecció dels clients;
- el Banc d'Espanya va aprovar 44 expedients;
- es van traslladar al jurat d'Autocontrol totes les campanyes difoses a través de mitjans massius.

El 2008 no s'ha incorregut en multes o sancions significatives per incompliment de lleis o normatives referents al subministrament i ús de productes i servicis, ni s'ha plantejat cap reclamació davant del jurat d'Autocontrol en relació a les campanyes publicitàries de Bancaja.

EDUCACIÓ FINANCERA I PROTECCIÓ DEL CLIENT (FS16)

Com a iniciatives per a potenciar la cultura financera dels clients i perquè es familiaritzen amb els productes i servicis comercialitzats, sempre adaptats a les diferents tipologies de beneficiari, es poden destacar, fonamentalment, les millores tècniques i de contingut agregades progressivament en la web corporativa. Entre aquestes, destaquen el buscador en la web, el localitzador d'oficines en el mapa d'oficines i caixers, la consecució d'una web accessible i la nova web de rènting.

En l'apartat de la web per als nous ciutadans, on se'ls informa de tots els productes i servicis financers que puguen ser del seu interès, i els avantatges dels quals es poden beneficiar, es van rebre el 2008 un total de 40.946 accessos.

Les nombroses accions desenvolupades el 2008 per a evitar el sobreendeutament de les famílies i les empreses, en l'àmbit de la concessió d'operacions creditícies, han sigut descrites en el capítol 5.1 anterior.

Es van posar en marxa campanyes com ara “Targetes Bancaja: 12 mesos, 12 avantatges” per ajudar a controlar les despeses, remetent-se un avís al client per mitjà d’un SMS quan el disponible mensual havia excedit de la suma indicada pel mateix client. S’han incorporat alertes que es reben a través d’SMS, i que informen els clients amb nòmina o pensió domiciliada del cobrament dels seus havers, i gaudeixen d’aquest servici gratuït, el 2008, 62.773 clients perceptors de nòmina i 1.693 perceptors de pensió.

PRIVACITAT DEL CLIENT (PR1)(PR3)(PR9)(FS4)

El respecte a la intimitat i l’estricta compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal són directrius incorporades a la cultura corporativa, al model de gestió comercial i als sistemes de control intern i de compliment normatiu.

Durant l’exercici 2008, no s’han registrat expedients sancionadors a instàncies de l’Agència Espanyola de Protecció de Dades.

La formació dels empleats és bàsica per a garantir el compliment de les directrius establides:

Protecció de dades	2008		2007	
	Nombre empleats	Total hores	Nombre empleats	Total hores
Formació	367	734	308	616
Percentatge sobre plantilla mitjana		6,09%		5,36%

ELIMINACIÓ DE BARRERES ARQUITECTÒNIQUES

(Compromís 2008) Durant l’any 2008, Bancaja ha continuat col·laborant amb l’Institut de Biomecànica de València (IBV) per a eliminar les barreres arquitectòniques de la xarxa d’oficines. En aquest sentit, s’ha elaborat un estudi sobre l’accessibilitat de les oficines obertes i reformades durant l’any, que han augmentat la seua accessibilitat un 41%, en passar a tindre un nivell d’accessibilitat integral mitjà del 75%, i elevar l’índex general de totes les oficines des del 31% al 37%. Aquest acord de col·laboració amb l’IBV es manté també per a l’any 2009.

Des de 2007, el manual d’obres i construccions de l’Entitat, aplicable a les reformes i noves oficines, ha sigut adaptat amb l’objectiu d’establir mesures d’accessibilitat estandarditzades per a totes les instal·lacions, d’acord amb les més estrictes exigències.

Dins de les actuacions derivades de l’acord entre Bancaja i la Fundació Adecco, durant l’any 2008 s’ha dut a terme un pla d’accessibilitat en 7 oficines de l’Entitat ubicades a Madrid, Catalunya, Castelló, Alacant i València.

A més de les actuacions en l’accessibilitat de l’oficina, s’han avaluat i adaptat quan ho ha requerit la situació, els llocs de treball d’aquelles persones amb discapacitat que s’han incorporat durant l’any 2008.

EL SERVICI D’ATENCIÓ AL CLIENT

L’[Informe anual del Servei d’Atenció al Client](#) es publica íntegrament en la web corporativa de Bancaja, una vegada és informat el Consell d’Administració.

(Compromís 2008) Durant l'exercici 2008, es va assumir el compromís de reduir el percentatge relatiu del nombre d'incidències que es presenten davant del Servei. Si bé s'ha mantingut la mateixa ràtio relativa de reclamacions que el 2007, que ha sigut de 10,93 per cada 10.000 clients, en xifres globals s'ha produït, en línia amb el sector, un augment de les incidències presentades pels nostres clients.

Com a conseqüència d'aquest augment global en el nombre d'incidències, el temps mitjà de resolució es va incrementar en 10,76 dies naturals, enfront de 9,8 dies en 2007.

També van augmentar el nombre de reclamacions i queixes que els nostres clients presenten davant del Defensor del Client en 2a Instància i el Banc d'Espanya, i se situen el 2008, respectivament, en 80 reclamacions davant del Defensor en 2a Instància, enfront de 62 reclamacions presentades l'any anterior; i 107 reclamacions davant del Banc d'Espanya, enfront de 46 presentades en l'exercici anterior.

Les causes que van motivar el nombre més gran de queixes i reclamacions dels nostres clients van ser: la "usurpació de personalitat", pels robatoris de documentació de DNI o NIES; el mal assessorament o falta d'informació tant en préstecs hipotecaris o fons de pensions; i les reclamacions presentades per denegació d'operacions financeres, o refinançament de préstecs morosos.

El tema més nombrós de les reclamacions davant del Banco de Espanya i del Defensor va ser el derivat del *phising* en empreses. En el mes de novembre de 2007 s'implantà la securització, tal com ja s'havia implantat en particulars.

5.4 Balanç del compromís amb els clients

(4.17)

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2008	QUÈ HEM FET	DETALL EN
Desenvolupar nous compromisos amb els clients.		Apartat següent
Continuar complint i informant sobre <i>El Compromís Bancaja</i> .		Apartat següent
Noves accions de millora, com a conseqüència d'enquestes a clients i seguiment de marca.		Capítol 5.1
Reduir el percentatge relatiu d'incidències que arriben al Servei d'Atenció al client.		Capítol 5.3



Compromís complert al 100%.



Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).



Compromís incomplert o no iniciat al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).

DESENVOLUPAR NOUS COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS (FS1)

Durant 2008 no s'han incorporat nous compromisos al *Compromís Bancaja* però s'han mantingut vigents la totalitat dels 17 punts vigents al tancament de l'exercici 2007, compromisos concrets amb els seus clients particulars en operacions d'ús domèstic, que pretenen reforçar la confiança amb els clients, atenent els seus interessos en cada moment i aportant solucions adaptades a les seues necessitats, obligant-se l'Entitat a complir-los i millorar-los.

Compromisos que -com els punts 3, 5 13, 14 i 17-, permeten donar suport financer als clients amb dificultats econòmiques transitòries, totalment necessaris en un moment de crisi com el registrat el 2008, i se'ls permet ajornar durant sis mesos, i sense cap cost, el pagament de la hipoteca quan perden el seu treball, entre d'altres beneficis.

Els 17 punts vigents d'*El Compromís Bancaja* s'ampliaran, en funció de les possibilitats i necessitats dels clients particulars de l'Entitat.

CONTINUAR COMPLINT I INFORMANT SOBRE EL COMPROMÍS BANCAIXA (FS1)

Aplicant la seua premissa de l'"atenció eficaç del client", des del final d'octubre del 2005, sempre que l'Entitat comprova que ha incomplert algun punt d'*El Compromís Bancaja*, s'autopenalitza, i abona al client de forma proactiva la indemnització corresponent, i li comunica aquesta acció, en resposta a l'"equilibri en la relació", un dels principis en què es basa el Compromís.

Durant 2008, de les 52.829.399 operacions afectades pel *Compromís Bancaja*, tan sols es va registrar reclamació de clients en 5.869 d'aquestes (1,1 per cada 10.000 operacions), per considerar que s'havia incomplert algun dels 17 compromisos adquirits, en les quals es va donar la raó al client (amb la consegüent indemnització) en el 90 % dels casos.

Compliment d' <i>El Compromís Bancaja</i>	2008	2007
Nombre de reclamacions	5.869	5.424
Nombre de reclamacions/10.000 operacions	1,1	1,1
Percentage de reclamacions a favor del client	90%	93%
Cost (milers d'euros)	13.203	14.061

A més, durant 2008, l'Entitat va aplicar *El Compromís Bancaja* proactivament en 45 ocasions, sense que hi haguera sol·licitud per part del client.

Del cost total de l'aplicació del compromís durant 2008, únicament 33 mil euros van correspondre a indemnitzacions als clients.

Pàgines web de www.bancaja.es relacionades:

[El Compromís Bancaja](#)
[Servici d'atenció al client](#)

[Qualitat](#)
[Enfocaments de gestió](#)



6. Els empleats: el principal actiu



ELS EMPLEATS: EL PRINCIPAL ACTIU

Avanços més destacables el 2008

- Realització de la primera enquesta sobre conciliació i igualtat d'oportunitats.
- Actualització del Programa de conciliació.
- Certificació en Empresa Familiarment Responsable.
- Creació del Grup de conciliació i igualtat.
- Desenvolupament de noves accions de voluntariat corporatiu.
- Llançament del Pla Família per a la integració sociolaboral dels familiars discapacitats d'empleats.
- Incorporació a la plantilla de persones amb discapacitat.
- Elaboració d'un procediment d'avaluació, formació i prevenció del risc per atracament.
- Creació de la Comissió de Formació.
- Creació neta d'ocupació i augment de la contractació fixa, en un context en què l'augment de la població desocupada ha sigut una de les pitjors conseqüències de la crisi.

6.1 Les persones en Bancaixa

(4.8)

La gestió dels recursos humans té com a objectius consolidar el treball, garantir la igualtat d'oportunitats, la salut i seguretat en el treball, la conciliació i la formació i promoció professional

Les persones que treballen en Bancaixa formen part de la identitat i la cultura corporativa, del model de gestió, dels compromisos voluntaris assumits públicament i d'una de les àrees de més transcendència interna en el model de responsabilitat empresarial, definit per a possibilitar el compliment de les expectatives socials, pròpia de l'equip humà.

DIMENSIÓ (2.8)(LA1)(LA2)

5.996 empleats	99% treball fix	43% dones
+ 88 llocs creats	202.460 hores de formació	22% dones directives

Font: indicador LA1 (Annex III)

GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS (EC7)(LA1)(LA2)(LA10)(LA13)

Bancaja estableix relacions sòlides i duradores amb el seu equip humà ja que els seus empleats són l'actiu més important.

Les polítiques de Bancaja van dirigides a:

- **consolidar el treball**, a través de la contractació fixa i la promoció i el desenvolupament professional. En aquest sentit, el 98,88% dels empleats de Bancaja tenen contracte laboral fix, i durant l'any 2008 es va produir una creació de treball neta de 88 llocs de treball, i es va aconseguir la xifra de 5.996 empleats en Bancaja;
- **garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació**. La plantilla de Bancaja està formada per 57,1% d'homes i 42,9% de dones. Des de la posada en marxa del *Compromís Intern* s'ha passat del 14% al 22% de dones que ocupen llocs de direcció. En l'àmbit del projecte d'integració de persones amb discapacitat, s'han incorporat 6 persones el 2008;
- **facilitar la conciliació de la vida personal amb la professional**. Les mesures existents han sigut reforçades a través de compromisos interns específics i difoses entre el personal. Durant aquest exercici 1.918 empleats es van beneficiar d'algun d'aquests i es van concedir 5.551 ajudes;
- **garantir la salut i seguretat en el treball**. Es continua amb el disseny i aplicació de polítiques en aquesta matèria, la qual cosa ha permès aconseguir la reducció dels índexs de sinistralitat;
- **oferir distintes vies per a la formació del personal**, com un dels elements fonamentals que faciliten el desenvolupament i la promoció professional. En el 2008, les hores de formació van aconseguir un total de 202.460, amb una mitjana per assistent de 3,9 hores.

Les noves incorporacions durant l'exercici van ascendir a 405, de les quals el 97,12% es va produir a Espanya.

Els eixos principals de les polítiques i pràctiques aplicades per Bancaja en la gestió dels recursos humans, es descriuen en els [enfocaments de gestió](#) publicats en l'apartat d'informació corporativa de www.bancaja.es.

RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS (3.9)(4.16)(4.17)(LA4)

La totalitat dels empleats de Bancaja en plantilla a Espanya està coberta pel conveni col·lectiu de Caixes d'Estalvis.

Amb l'objectiu de detectar les inquietuds de l'equip humà i en compliment del compromís intern número 10 ("La teua opinió compta per a implantar accions de millora"), anualment es realitza una enquesta de clima laboral entre els empleats, amb la col·laboració d'una consultora externa.

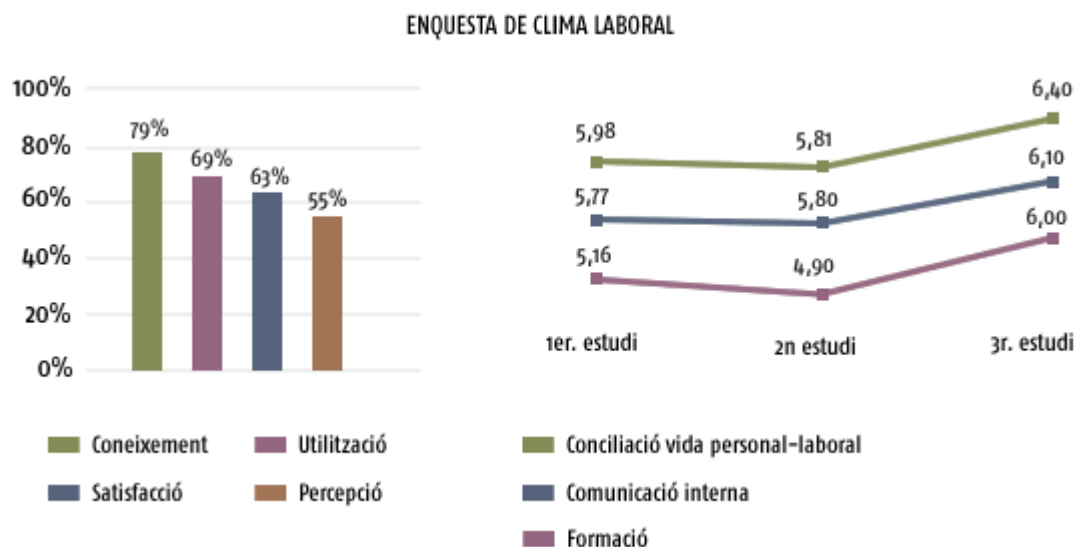
(Compromís 2008) En el marc dels dos projectes desenvolupats el 2008, Pla d'igualtat i certificació en Empresa Familiarment Responsable que s'expliquen més endavant, i amb la intenció d'aprofundir en la percepció existent en l'organització en matèria de conciliació i igualtat d'oportunitats, es va realitzar l'enquesta de clima.

Els objectius bàsics, en la tercera edició de l'estudi, van ser:

- mesurar la percepció dels empleats en matèries d'igualtat d'oportunitats i conciliació;
- mesurar l'impacte de les mesures de conciliació existents, el seu coneixement, utilització i grau de satisfacció;
- enfortir la cultura de participació en l'organització i la millora continua que s'expressa en les accions de millora derivades de les enquestes anteriors i les que s'implantaràn en l'exercici 2009.

Tal com van proposar els empleats en l'enquesta de l'any 2006, la consulta es va realitzar en el mes d'octubre per a facilitar la participació, que enguany va augmentar fins al 37,1%.

Els principals resultats de l'enquesta van reflectir el grau de coneixement, utilització i satisfacció respecte a les mesures de conciliació i igualtat existents en Bancaixa, així com el grau de percepció o sensibilitat que existeix en l'organització respecte a aquestes matèries, i les valoracions són:



Pel que fa als factors que es mesuren en evolució respecte a altres edicions de clima anteriors, com són Conciliació, Comunicació Interna i Formació, destaquem l'increment positiu de la seua valoració.

(Compromís 2008) Aquests resultats es comuniquen a tots els empleats per mitjà de publicació en Intranet, i serviran de base per a la proposta d'accions de millora de l'enquesta de clima per part del Grup de Millora constituït a aquest efecte per empleats de diferents àmbits de l'organització, i amb aquest informe de conclusions, es proposarà el pla d'actuació per a la seua implantació l'any 2009.

Bancaixa figura, per segon any consecutiu, en el lloc número 17 del rànquing Merco Persones, de les millors empreses per a treballar

ANÀLISI D'EXPECTATIVES I RESPOSTA DE BANCAIXA (4.16)(4.17)

Els mecanismes de diàleg amb els empleats més destacables per a conèixer la seua opinió sobre les múltiples accions desenvolupades per Bancaja en benefici de l'empleat, són sens dubte, les enquestes de clima laboral, el Canal d'Idees i l'Oficina d'atenció a l'empleat.

Enquestes de clima laboral: permeten conèixer l'opinió sobre el clima laboral i avaluar l'eficàcia dels plans de millora en marxa.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaja
Aprofundir en la percepció que hi ha en l'organització en matèria de conciliació i igualtat d'oportunitats.	A fi d'aprofundir en les àrees de conciliació i igualtat d'oportunitats, l'edició de l'enquesta de clima d'enguany s'ha centrat a conèixer el grau de coneixement, utilització, satisfacció i percepció interna, en els dos àmbits anteriors. Els resultats obtinguts s'han descrit en l'apartat precedent.
Identificar els factors amb més índexs de satisfacció, susceptibles d'actuar com a principals fortaleeses socials de l'organització.	Les conclusions derivades de l'estudi anterior, així com del diagnòstic demogràfic en igualtat, seran la base per a les millores que seran implantades en 2009 (principals resultats de l'enquesta, mostrats en apartat anterior).
Detectar aquells aspectes o circumstàncies que actualment es tradueixen en possibles fonts d'insatisfacció.	

Canal d'Idees: es proposen accions que milloren l'eficàcia, eficiència o qualitat dels processos.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaja
Millorar l'eficàcia, eficiència o qualitat dels processos, o de la seua operatòria	El 2008 van ser analitzades 323 de 2.527 rebudes. Des de la seua posada en funcionament en 2006, se n'han implantat 195. TOP 80: Des de l'origen del sistema, de les 80 millors idees, votades per tots els empleats en Intranet, 43 ja han sigut implantades. De les 30 restants, 18 estan en curs d'implantació.

Oficina d'atenció a l'empleat: conèixer i atendre els assumptes laborals de més interès.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaja
Respondre de manera ràpida i personalitzada en un màxim de 48 hores	Ateses 9.361 consultes, amb un temps mitjà de resposta de 6,4 hores, reduint el temps de l'any 2007 que era de 9,4 hores. Publicades en Intranet les consultes més freqüents.

MANTINDRE LA PARTICIPACIÓ DELS EMPLEATS A TRAVÉS DELS CANALS EXISTENTS (4.16)(4.17)

(Compromís 2008) A més dels mecanismes de diàleg descrits en apartat 3.2 d'aquest informe, el 2008 es van reforçar els següents canals de comunicació:

- Fòrum per col·lectius: a través de la publicació periòdica del "Tema del Mes". En el 2008, es van publicar dos temes: "Bancaja, els seus empleats i el medi ambient" i " Defensa't de la morositat".
- Actualització del Programa de conciliació en Bancaja disponible en la Intranet.
- Idees 2008: es van incorporar novetats en aquest canal, de manera que les idees aportades pels empleats són públiques, i permeté l'aportació de millores d'altres empleats, són sotmeses a valoració corporativa.

Amb aquesta mesura, s'assegura que les idees sobre les quals es treballen impacten de manera general en l'organització, maximitzen el benefici als esforços i recursos invertits per al seu desenvolupament i implantació. El 2008 es va superar la xifra de 10.000 idees rebudes.

Amb periodicitat quadrimestral, se seleccionen les 10 millors idees per a l'elecció per part de tots els empleats de la millor, amb la consegüent difusió de la idea premiada i l'empleat guanyador, i es dota amb 3.000 euros cada premi quadrimestral, aquelles que obtenen un nombre més gran d'adhesions. Com a novetat, aquest premi considera, a més, les col·laboracions d'altres empleats que hagen contribuït a millorar la idea original.

En l'exercici 2008 es va registrar una participació de 12.947 valoracions sobre 3.057 propostes.

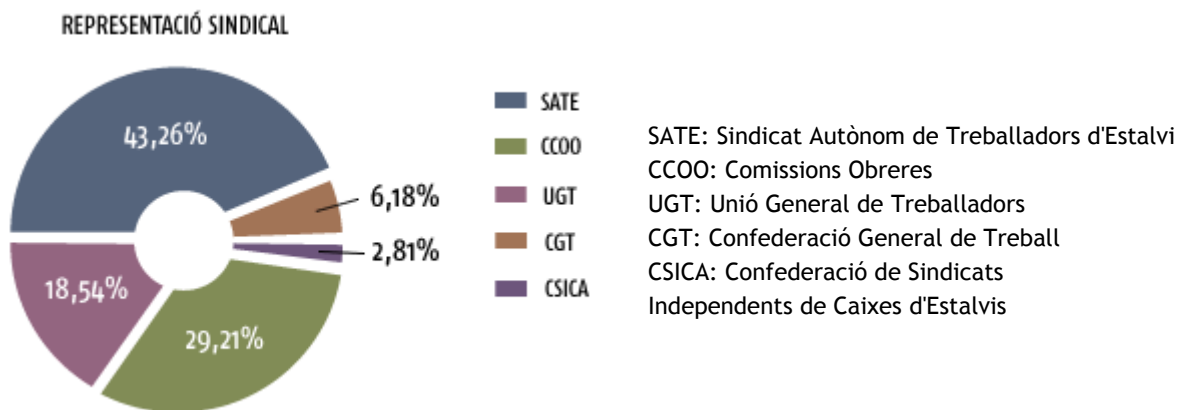
SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL (LA8)

Després de la implantació d'un sistema de gestió de la salut i seguretat en el treball, i la corresponent auditoria en 2007, es va obtenir la certificació OHSAS 18001:1999, per als Sistemes de Prevenció de Riscos Laborals, al gener de 2008. L'auditoria de revisió de manteniment d'aquesta especificació duta a terme al desembre de 2008 va ser superada amb èxit.

Durant l'últim trimestre del 2008 s'ha elaborat un procediment d'avaluació, formació i prevenció per al risc per atracament que, després de l'última sentència del Tribunal Suprem, adquireix la consideració de risc laboral.

REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS I NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA (4.4)(HR5)

Després de les eleccions sindical parcial celebrades l'any 2008, per tal d'ajustar la representació a l'augment de plantilla registrat des del 2006, el nombre de representants dels treballadors és de 178, distribuïts de la manera següent:



Els pactes d'empresa més rellevants subscrits entre Bancaja i les Seccions Sindicals en l'exercici 2008, per a harmonitzar els interessos de l'Entitat i els dels seus professionals han sigut:

- Pacte de 3 de gener de 2008, sobre permís retribuït Curs d'Assessoria Financera.
- Pacte de 3 de gener de 2008, sobre Orfandat i Comissions de Gestió i Depositaria.
- Pacte de 20 de juny de 2008 sobre Plus de caixa i faltants, Gerents/Subdirectors.
- Pacte de 21 de juliol de 2008, sobre Comissió de Formació.

6.2 Desenvolupament personal i professional

(4.8)

COMPROMÍS INTERN (4.16)(4.17)

L'atenció de les persones és una premissa que ha d'estar present en totes les relacions que manté l'Entitat. Per això, igual que hi ha un compromís de Bancaja amb els clients, hi ha un compromís amb els empleats que es materialitza en l'anomenat [Compromís Intern](#).

Al maig del 2005 l'Entitat va assumir 12 compromisos concrets amb tots i cada un dels seus empleats pensats per a beneficiar-los, millorar la comunicació i l'equilibri i fer així tangible el canvi cultural i d'estil de gestió.

Des d'aquesta data s'han anat incorporant nous compromisos, fins arribar als 17 en l'actualitat. De supervisar el seu compliment s'ocupa un grup d'empleats que es renova anualment i Bancaja informa tot el seu equip a través de la Intranet corporativa i, la societat en general, a través dels balanços que es publiquen anualment com a part d'aquesta memòria.

CONCILIACIÓ (4.12)

A través del *Compromís Intern* amb els seus empleats es contribueix de forma molt destacable al compte de la conciliació de vida laboral i familiar, amb concessions de permisos retribuïts i condicions de flexibilitat, que després es detallen.

A més, de les excedències, permisos i reduccions de jornada descrits en els [enfocaments de gestió](#), publicats en la web de l'Entitat, Bancaja ofereix als seus empleats altres beneficis socials:

- compensació en temps lliure d'hores realitzades per damunt de la jornada ordinària per necessitats del servei;
- subvencions de llibres i matrícules per a estudis universitaris i postgrau, cursos d'idiomes en l'estranger i estudi de llengües oficials autonòmiques;
- Pla Família, accions de suport als familiars amb discapacitat d'empleats;
- dispositius tecnològics com *blackberry* i portàtils amb connexió de teletreball, per a determinats col·lectius d'empleats;
- assegurança d'assistència mèdica privada, amb cobertura per a tots els empleats.

En aquest aspecte, i de manera àmpliament complementada a través del *Compromís Intern* amb els empleats, es contribueix de manera molt destacable a la conciliació entre la vida laboral i familiar, amb concessions de permisos retribuïts i condicions de flexibilitat, que es detallen en apartat 6.3.

Ajudes	2008			2007		
	Nombre de beneficiaris	Nombre d'ajudes	Aportació Bancaja	Nombre de beneficiaris	Nombre d'ajudes	Aportació Bancaja
Aportacions a primes de la Mutualitat de Previsió Social d'empleats	1.901	--	729	1.939	--	748
Primes d'assegurances de vida	1.300	--	23	1.324	--	21
Ajuda de guarderia	662	705	514	626	662	357
Ajuda formació de fills	2.865	4.792	2.266	2.865	4.834	2.169
Assegurança Mèdica ⁽¹⁾	5.452	--	1.760	5.154	--	331
Ajuda per a educació especial	52	54	162	49	50	149
Excedències	53	--	--	52	--	--
Reducció de jornada	15	--	--	18	--	--
Altres permisos retribuïts ⁽²⁾	2.485	--	--	2.930	--	--
TOTAL	14.785	5.551	5.454	14.957	5.546	3.775

Aportació en milers d'euros

(1) Benefici reconegut per a tota la plantilla en virtut de Pacte d'empresa des d'octubre 2007.

(2) S'inclouen el 2008 el permís reglamentari (2.234), el permís per hospitalització de familiar del *Compromís Intern* 6 (148), el permís per atenció de fills del *Compromís Intern* 13 (92), i el permís per a acció de voluntariat (11) concedits el 2008, sent un empleat amb diversos permisos.

Cal destacar que el 2008 es va obtenir el certificat d'Empresa Familiarment Responsable (Certificació EFR®), amb el propòsit d'optimitzar la qualitat de vida de les persones que treballen en l'organització, aconseguir un òptim equilibri en les relacions empleat-empresa, i alhora que es millora l'eficiència de la mateixa. L'objectiu d'aquest certificat és incentivar les empreses a incorporar un model de gestió de conciliació, forma part de la responsabilitat social i s'ocupa d'avançar i donar respostes en matèria de responsabilitat i respecte a la conciliació de la vida familiar-personal i laboral, al suport en la igualtat d'oportunitats i a la inclusió dels més desfavorits.

FORMACIÓ, EDUCACIÓ I DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL (FS15)

Xifres principals en formació	2008	2007
Inversió total en formació (milers d'euros)	9.744	9.926
Accions formatives	358	330
Nombre d'assistents	51.766	65.417
Nombre d'hores	202.460	268.532
Nombre d'assistents/plantilla mitjana	8,6	11,4
Nombre d'hores/plantilla mitjana	33,6	46,7
Mitjana d'hores per assistent	3,9	4,1

Ser eficaç en les accions formatives i ampliar i compartir el coneixement són objectius bàsics per a Bancaja.

- Els empleats sense experiència prèvia en Bancaja realitzen un programa específic de formació en què s'inclou un curs d'acollida on es donen a conèixer els aspectes més rellevants de Bancaja i del Grup, i s'incideix en matèries com ara la prevenció del frau i la corrupció.
- La **Plataforma d'Aprenentatge i Tutorització** en línia de Bancaja és el portal per a la formació personalitzada de tota la plantilla. Disposava al tancament de 2008 de 291 hores lectives repartides en 82 accions formatives, a més de la col·lecció de manuals en línia; 87 hores d'unitats pràctiques exclusives en itineraris (grup de recursos disposats en una aula, els continguts de la qual tenen una durada predeterminada); així com aules virtuals complementàries a accions formatives presencials. Durant el 2008 s'han realitzat importants millores en la plataforma d'aprenentatge en línia, amb l'objecte de facilitar l'ús i ampliar les funcionalitats, i es van posar en marxa 13 nous cursos i 11 actualitzacions.

- Es van impartir cursos de formació presencial per 1.046 formadors interns i 35 externs. A més, es va continuar amb el programa “oficines tutores”, dirigit a empleats dels servicis centrals que s’incorporen a la xarxa i nous directores i gerents de procedència externa.

Com a projectes importants durant aquest període, cal destacar el curs d’habilitats comercials i tècniques de vendes, que es va desenvolupar durant el primer trimestre de l’any, on van participar 2.761 assistents; i el curs “Emissions Bancaja. Productes Mifid”, pel qual van passar 2.579 empleats d’oficina durant el segon i tercer trimestre de l’any.

Hi ha programes específics per a dos tipus de col·lectius:

- programes de desenvolupament professional per a empleats amb avaluació d’exercici superior, en els quals van participar, durant 2008, 273 empleats;
- programa de formació 2008/2009 sobre mercats i productes financers encaminat a donar cobertura a l’orientació que estableix la MiFid, en el qual es van matricular 224 empleats de banca personal i subdirectors.

Tots els empleats de Bancaja tenen accés, a través del model de gestió disponible en la Intranet corporativa, a les condicions que es consideren idònies per a accedir a llocs de major responsabilitat, quant a experiència prèvia, llocs de procedència i coneixements requerits. En les ofertes de llocs vacants, es van inscriure tant en 2007 com el 2008, 162 empleats.

Promoció interna	2008	2007
Promoció d’empleats	312	405
Ascensos	310	--
Ofertes de llocs vacants	11	40

DIVERSITAT I IGUALTAT D’OPORTUNITATS (HR4)(FS14)

Bancaja utilitza únicament indicadors de discapacitat i nacionalitat en els procediments de registre d’empleats.

(Compromís 2008) Si s’atén el compromís assumit per l’Entitat en l’exercici anterior (“estudi de mesures encaminades a la integració en Bancaja de persones amb minusvalidesa”), l’any 2007 es va presentar davant del Ministeri de Treball i Afers Socials la sol·licitud de declaració d’excepcionalitat i l’adopció de les mesures alternatives per al compliment de la quota de reserva a favor dels treballadors amb discapacitat.

L’any 2008, Bancaja va obtenir el **certificat d’excepcionalitat** i va adoptar mesures alternatives per a complir amb la llei d’integració social del minusvàlid (LISMI).

El 2008 es van incorporar 6 persones amb discapacitat i han existit 7 casos interns que han obtingut el certificat de discapacitat. Aquestes incorporacions són fruit de l’acord entre Bancaja i la Fundació Adecco per a la integració sociolaboral de persones discapacitades.

Així mateix, fruit d’aquest acord s’han dut a terme altres accions de sensibilització encaminades a la integració social de les persones. Bancaja ha participat en la II Fira de Treball i Discapacitat de Madrid celebrada els dies 24 i 25 de Novembre de 2008.

.

Al desembre es va celebrar en la Fundació Bancaja una jornada de portes obertes dirigida a l'àmbit empresarial "Treball i Discapacitat" en el marc de la Responsabilitat Social Corporativa.

Tots els empleats tenen a la seua disposició l'apartat de la Intranet corporativa "Bancaja i la Discapacitat", en el qual es troba informació sobre els projectes rellevants que s'estan duent a terme i tot el que es refereix als tràmits necessaris per a obtindre el certificat, així com telèfons de contacte per a poder assessorar i informar.

Tant en 2007 com el 2008, no es va detectar en el Grup, cap cas de discriminació laboral. En ambdós exercicis, tampoc es van traslladar al Comité del Codi de Conducta de Bancaja qüestions relacionades amb discriminació.

VOLUNTARIAT CORPORATIU (4.12)

El programa iniciat en 2007, té per objectiu donar suport i promoure les activitats de voluntariat entre tot el personal de l'Entitat, i difondre internament els projectes que desenvolupen les Fundacions de Bancaja i les diferents ONG existents a Espanya. En definitiva, crear i sostindre un canal de participació perquè aquests oferisquen el seu temps, les capacitats i talents a diferents causes socials.



Per fer arribar el Programa de Voluntariat Corporatiu a tots els empleats i jubilats de l'Entitat, es va crear la web <http://voluntariado.bancaja.es>, accessible des de la mateixa web de Bancaja.

Aquesta iniciativa es va reforçar amb el compromís intern número 16, que permet als empleats sol·licitar una excedència per a realitzar activitats de voluntariat, a més de facilitar la formació i col·laboració en tasques de voluntariat amb quatre hores laborals a l'any que l'empleat pot utilitzar a la seua elecció. Un total d'11 empleats es van acollir el 2008 al permís de 4 hores per a col·laborar en accions de voluntariat amb ONG o associació, amb un

total de 39,5 hores destinades a aquesta finalitat. En 2007 el nombre d'empleats que es va acollir a aquest permís va ascendir a 12.

Durant 2008 s'han plantejat activitats diverses dirigides als empleats, entre aquestes, la seua participació com a voluntaris a la Casa de la Caritat de València; impartint classes d'informàtica i comercial amb la Fundació CeiMigra; o com a monitors en els tallers didàctics de Picasso amb els Majors. També s'han realitzat col·laboracions puntuals de solidaritat en emergències amb Creu Roja Espanyola i la Casa de la Caritat de València, recaptant entre tots els empleats un total de 27 mil euros.

També es van efectuar 2 jornades de voluntariat forestal en què van participar 58 empleats, realitzant tasques de neteja, plantació d'arbres i podes.

(Compromís 2008) El 2008 es va realitzar la primera Convocatòria de Projectes Socials, que ha fet possible que els empleats presentaren els projectes de les associacions en què col·laboren com a voluntaris.

Amb la I Convocatòria de Projectes Socials s'ha pretés fomentar i premiar, en forma de col·laboració amb les Entitats a què pertanyen, la participació d'empleats en actuacions solidàries en l'àmbit del social, i donar suport i promoure l'acció solidària i voluntària entre el personal de l'Entitat. Un total de 2.178 empleats, el 35% de la plantilla, van participar en la votació dels projectes presentats en aquesta convocatòria, a través de la qual es va determinar concedir set ajudes, d'entre els díhuit projectes que es van presentar, que van rebre un total de 60 mil euros.

SUPORT AL PROCÉS DE PREJUBILACIÓ I JUBILACIÓ (EC3)

Com a complement a la jubilació total o parcial i a la prejubilació, Bancaja ofereix un pla definit de sistema d'ocupació, acollit a la Llei de Regulació dels Plans i Fons de Pensions. Es tracta d'un sistema d'aportació definida en el qual la prestació que es percep en la jubilació coincideix amb els drets consolidats acumulats en el Pla d'Ocupació. El fons independent creat no rep aportacions dels empleats. Bancaja realitza una aportació anual per empleat o empleada del 105% del sou base mensual que en cada moment es perceba. Al personal prejubilat i jubilat totalment o parcialment, se li ofereixen també altres beneficis complementaris:

- es manté l'ajuda de formació de fills aplicant els mateixos criteris que a la plantilla en actiu;
- tenen condicions preferencials en productes que Bancaja posa a la seua disposició;
- en les jubilacions parcials, per la condició d'actiu parcial que aquesta modalitat contractual té, hi ha beneficis econòmics addicionals, com l'assegurança mèdica i les aportacions que Bancaja realitza al sistema d'ocupació abans mencionat.

6.3 Balanç del compromís amb els empleats

(4.17)

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2008	QUÈ HEM FET	DETALL EN
Desenvolupar nous compromisos amb els empleats.		Apartat següent
Continuar complint i informant sobre el <i>Compromís Intern</i> .		Apartat següent
Noves accions de millora com a conseqüència de la 3a enquesta de clima laboral.		Capítol 6.1 (2009)
Mantindre la participació dels empleats a través dels canals existents.		Capítol 6.1
Donar suport als projectes de les ONG en què participen els empleats.		Aquesta mateixa pàgina
Aplicació de mesures encaminades a la integració social de discapacitats.		Capítol 6.2
Continuar amb els objectius de formació permanent del personal en matèria mediambiental.		Capítol 8.2



Compromís complit al 100%.



Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).



Compromís incomplert o no iniciat al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).

DESENVOLUPAR NOUS COMPROMISOS AMB ELS EMPLEATS

De manera equivalent al *Compromís Bancaja* amb els clients, durant 2008 no s'han incorporat nous compromisos, però s'han mantingut plenament vigents els 17 punts del *Compromís Intern*, que, assumits de manera totalment voluntària per part de l'Entitat, pretenen motivar i beneficiar els empleats, propiciant l'equilibri i la millora de les relacions.

CONTINUAR COMPLINT I INFORMANT SOBRE EL COMPROMÍS INTERN (LA5)

El compliment del compromís, avaluat per un grup d'empleats, es comunica i difon íntegrament en la Intranet de Bancaja. L'avaluació completa dels dèssset punts del compromís al tancament de l'exercici 2008 ha sigut la següent:

Nre. Compromís	Casos d'aplicació	Incompliments	Observacions
1 Les teues consultes tenen una finestra única.	9.361	0	Consulta més freqüent: préstecs (35%) Temps mitjà de resposta: 6,4 hores (2007: 9,4h)
2 Et garantim dos anys de permanència en la mateixa destinació.	317	0	--
3 Comuniquem els canvis de destinació amb 15 dies d'antelació.	1.354	0	Mitjançant correu desencadenat per proposta d'esdeveniment
4 Incrementem les dones directives.	A 31/12/2008: 22% Nre. Dones directives (a l'inici del compromís 31/01/05= 142 i en 31/12/08= 282)		
5 Paguem la reparació del teu cotxe.	44	0	Descens d'accidents el 2008: - 38%
6 Permís de 15 dies per hospitalització de familiars.	148	0	Durada mitjana del permís: 4,3 dies
7 No et convoquem a reunions ni a formacions educatives en vacances escolars.	Cursos convocats per Setmana Santa, juliol i agost, i Nadal: 0	0	Sense empleats convocats en període de vacances escolars
8 L'avaluació només té conseqüències positives.	Avaluacions amb qualificació 3 en 2008: 114		
9 Els nous empleats tenen 80 hores de formació.	Ingressats de gener a desembre'07: 513	1 ⁽¹⁾	2007: el 80% supera el programa de 80h. 2008: 95% supera el programa de 80h.
10 La teua opinió compta per implantar accions de millora.	Enquesta de Clima Laboral realitzada a l'octubre 2008: Conciliació i Igualtat		
11 Creem nous canals de comunicació entre empleats.	Fòrums: 560 comentaris		
12 Els empleats controlen el compliment del <i>Compromís Intern</i> .	Realitzades dues sessions de seguiment amb el grups de treball i publicades les actes en intranet		
13 Permís de dues hores per a l'atenció del teu fill.	92	0	10.720 dies amb reducció horària. Increment en nombre de casos respecte 2007: 23%
14 Tens condicions avantatjoses en altres empreses.	54 acords amb: advocats, agències de viatges, alimentació, aparcaments, automòbils, cellers, spas, centres esportius i residencials, electrodomèstics, escoles infantils, grans superfícies, informàtica, immobiliàries, moda, oci, papereria, salut i medicina estètica		
15 Ajornem gratis els préstecs d'empleat durant 6 mesos, per defunció, divorci o separació de la parella.	6	0	6 empleats acollits 11 operacions ajornades
16 Excedència de fins a un any per a finalitats solidàries, amb reserva del lloc de treball.	0	0	Sense peticions
17 Preferència en petició de trasllat per fills amb minusvalidesa, parella o pares en situació de dependència al teu càrrec.	1	0	Una persona traslladada

(1) Es va produir un incompliment: no es convoca a un empleat en el primer any.

Com a conclusió, cal destacar l'augment respecte a l'any anterior dels casos d'aplicació del compromís, aconseguint els 12.395 casos entre tots els empleats de l'Entitat, davant dels 11.980 registrats en 2007. En aquest exercici, es va produir un incompliment en el compromís número 9, pel fet que no es va convocar un empleat al programa formatiu complet durant el primer any en Bancaja.

Pàgines web de www.bancaja.es relacionades amb este capítol:

[Compromís Intern](#)
[Model de gestió](#)
[Voluntariat corporatiu](#)

[Codi de conducta dels empleats](#)
[Enfocaments de gestió](#)



7. El compromiso social de Bancaixa



EL COMPROMÍS SOCIAL DE BANCAIXA

Avanços més destacables durant el 2008

- 83 milions d'euros aportats a l'Obra Social (15,3% d'augment respecte del 2007);
- increment dels programes de formació i ocupació dirigits a joves en tot l'àmbit nacional;
- reforç de les accions de cooperació i codesenvolupament;
- iniciatives destinades a afavorir els més necessitats davant de la crisi;
- suport a l'autoocupació de les persones emprenedores que passen dificultats amb una línia de 500 mil euros;
- consolidació d'actuacions culturals d'una àmplia repercussió nacional;
- importants reconeixements externs.

7.1 El compromís social

(1.2)(2.5)(2.6)(4.8)(EC1)(SO1)(FS5)

Bancaixa genera noves oportunitats per a la societat a través de les aportacions que fa a l'Obra Social

DIMENSIÓ (2.8)

83 millones € destinats a Obra Social	3.783 activitats	+ 5.000.000 beneficiaris
+ 15% respecte a 2007	91 centres	100% cobertura nacional

La naturalesa fundacional de Bancaja, com a caixa d'estalvis, i el seu caràcter beneficosocial impliquen que l'Entitat, des dels orígens, persegueix com a objectiu únic i exclusiu contribuir als interessos generals i al desenvolupament econòmic i social de les persones i societats amb què es relaciona pel seu àmbit d'actuació.

Bancaixa, per a complir aquest objectiu, desenvolupa permanentment accions que contribuïsquen a la millora de la qualitat de vida i al progrés cultural i social de la seua zona d'influència, a través de la seua Obra Social. En compliment d'aquest compromís social porta a terme activitats de foment de la solidaritat, de programes de formació i creació de treball i de progrés cultural.

Bancaja programa i gestiona l'obra social principalment a través de la Fundació Bancaja i la Fundació Caixa Castelló, les quals, per a aconseguir els seus objectius, actuen directament o en col·laboració amb altres entitats.

Entitat gestora	2008	2007	% Variació (08-07)
Fundació Caixa Castelló	6.741	6.507	3,60%
Fundació Bancaja	60.859	51.993	17,10%
Bancaja	15.400	13.500	14,10%
DOTACIÓ TOTAL	83.000	72.000	15,30%

Imports en milers d'euros.

La distribució del pressupost realitzat per l'Obra Social en l'exercici 2008 i l'evolució registrada respecte del 2007 són els següents:

Àrees socials	2008			2007		
	Recursos destinats	Nombre de centres	Nombre d'activitats	Recursos destinats	Nombre de centres	Nombre d'activitats
Cultura	30.727	27	1.229	28.219	27	1.199
Temps lliure	3.728	10	580	3.026	10	580
Assistència social	23.846	39	1.181	15.097	37	1.414
Sanitat	413	1	8	208	1	3
Educació	15.234	8	463	11.376	7	359
Investigació i desenvolupament	8.993	2	232	12.702	2	169
Patrimoni historicoartístic	585	0	32	2.539	--	34
Medi ambient natural	679	4	58	781	4	51
TOTAL REALITZAT	84.205	91	3.783	73.948	88	3.809

Recursos destinats en milers d'euros.

L'atenció de les demandes socials i l'eficiència en la gestió dels recursos són els criteris principals aplicats en l'administració dels excedents dedicats a l'Obra Social. Bancaja, durant el 2008, va destinar un 15,3% més a Obra Social respecte del 2007 i així mostra el seu fort compromís amb els ciutadans.

El Pla Estratègic de l'Obra Social 2005-2007 continua vigent després que se li donara continuïtat durant dos anys més, atenent les incerteses socioeconòmiques actuals. L'any 2008 les activitats es van agrupar en tres sectors: **joventut, desenvolupament social i cultura**, i la resta d'activitats no incloses en els anteriors es van agrupar en altres actuacions. El primer dels sectors inclou accions que potencien la mobilitat internacional d'universitaris, l'emprenedoria i la participació en matèria d'acció social, esport i oci; el segon, desenvolupament social, se centra principalment en els col·lectius de nous ciutadans -amb diverses actuacions emmarcades en el Pla de Suport a una Societat Intercultural, l'objectiu del qual és la integració d'immigrants i la sensibilització social davant d'aquest fenomen-, i tercera edat, amb la realització de tallers permanents en el mateix Centre Cultural Bancaja. A més, aquest sector inclou les convocatòries d'ajudes a entitats que porten a terme activitats socials al nostre país i en uns altres en via de desenvolupament. Finalment, no s'ha d'oblidar la promoció de diversos premis en l'àmbit cultural, entre altres activitats, així com la inversió en art i cultura, investigació, medi ambient i sanitat.

En els [enfocaments de gestió](#) de l'apartat d'informació corporativa publicat en www.bancaja.es es descriuen les polítiques establides per Bancaja en les seues relacions amb la comunitat.

En el capítol 7.6 es relacionen detalladament les magnituds més rellevants de les actuacions desenvolupades per al compliment dels objectius.

ANÀLISI D'EXPECTATIVES I RESPOSTA DE BANCAIXA (4.17)

A través del mecanisme de diàleg de seguiment de marca a líders d'opinió, Bancaja avalua també la reputació de marca per mitjà de la percepció i l'eficàcia de la comunicació de la seua Obra Social.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaja
Valoració de l'Obra Social	El 2008 s'ha incrementat notablement la visibilitat a les activitats de l'Obra Benèfica Social de Bancaja, i s'ha orientat la comunicació a través de mitjans massius per a arribar al públic objectiu. Al mateix temps, s'han desenvolupat actuacions a través dels mitjans de comunicació (publicitat, convocatòries, notes de premsa), per augmentar el coneixement de les accions més importants, fonamentalment en l'àmbit dels joves, el desenvolupament social i la cultura.

7.2 Programes de formació i ocupació per a joves

(2.5)(4.8)(4.12)(4.13)(4.17)(SO1)(FS5)

FORMACIÓ

Per a continuar afavorint la mobilitat internacional entre els estudiants universitaris s'han signat nous convenis amb diferents universitats del territori nacional, i s'ha donat continuïtat als que ja n'hi havia, dins del Programa de Beques Internacionals Bancaja. En total, 51 convenis que permeten als estudiants gaudir d'estades als EUA, el Canadà, Austràlia, l'Amèrica Llatina, el Japó, la Xina i Europa, i així reben formació complementària a la universitat de destinació i coneixen països on s'estan desenvolupant importants canvis econòmics i socials, experiència molt important en el seu desenvolupament personal i professional.

El 2008 s'ha col·laborat en tres programes i, d'aquesta manera, s'ha donat suport a la realització de pràctiques laborals de nou graduats:

- Beques Bancaja Leonardo Adeit: Dirigides a nou graduats de totes les universitats espanyoles per a la realització de pràctiques en empreses de l'àmbit europeu. El programa s'ha fet en col·laboració amb la Fundació Universitat Empresa de València - Adeit.
- Beques Bancaja Blasco Ibáñez: Dirigides a nou graduats de la UPV per a la realització de pràctiques en empreses d'Àsia, els EUA i el Canadà, l'Amèrica Llatina, Pacífic, Mitjà Orient, Àfrica i aquells països europeus no inclosos en l'àmbit Leonardo i en cas que la pràctica es porte a terme en una empresa espanyola fora d'Espanya.
- Beques Leonardo da Vinci Bancaja-UPV: Dirigides a nou graduats de la Universitat Politècnica de València per a la realització de pràctiques en empreses d'Europa (àmbit Leonardo).

Ajudes a la investigació en diferents centres d'R+D de reconegut prestigi: Fundació Centre d'Investigació Príncep Felip, Consell Superior d'Investigacions Científiques, Fundació Oftalmològica del Mediterrani, així com les que s'han desenvolupat als hospitals La Fe i Clínic Universitari, a València, i a l'Hospital General d'Albacete, amb l'objectiu d'estimular el desenvolupament d'una investigació clínica i biomèdica de qualitat, que tinga la seua traducció en la publicació de treballs en revistes científiques amb un alt índex d'impacte.

Altres projectes en matèria de formació per a joves:

- XI Premis Bancaja Projectes Fi de Carrera: 131 beques concedides a estudiants per a la realització de projectes en empreses i institucions, codirigits per professionals de l'entorn empresarial.
- Conservatori Professional de Música de València: per a la concessió de 60 beques Bancaja Seminari Internacional de Música de València i dos premis en la primera edició del Concurs de Música de Cambra.
- Beques per a la realització del Màster de Medicina i Cirurgia Tropical de la Universitat de València, a més del patrocini del Màster de Responsabilitat Social Corporativa a la Universitat Politècnica de València.
- Tallers didàctics i visites guiades: Amb l'objectiu de difondre l'art i potenciar la creativitat s'ha aconseguit que els particulars assimilen d'una manera més completa el contingut de les diverses exposicions.

A més, s'han desenvolupat durant el 2008 altres projectes en matèria de treball per a joves:

- S'ha continuat fomentant l'esperit emprenedor i la iniciativa empresarial dels joves -aspecte important i rellevant en un context com l'actual- amb la convocatòria de premis a projectes empresarials innovadors, així com el suport a la línia de crèdits Solució Financera Emprenedors.
- Programa Beques Pràctiques Laborals Càtedres Bancaja Joves Emprenedors *Work and travel USA*. Les beques objecte d'aquest programa s'han seleccionat des de l'òptica de la realització d'unes pràctiques laborals retribuïdes, amb la finalitat que els estudiants universitaris tinguin la possibilitat d'adquirir experiència sobre el treball a l'estranger, que els permeta integrar en els seus projectes i experiències pautes d'organització i comportament laboral que enriqueixen la seua formació.
- Concurs de Simulació Empresarial, creació del joc *E-mprende* basat en un sistema de simulació de gestió empresarial, que fomenta a més el treball en equip de futurs emprenedors.
- Cicle de Conferències Càtedres Bancaja Joves Emprenedors. Les jornades van comptar amb ponents internacionals experts en temes d'emprenedoria.
- Cicle *Dimarts Emprenedor*. Conferències o seminaris sobre temes d'emprenedors impartides per conferenciant de primer nivell en l'àmbit empresarial.

ESPORT



Enguany s'ha creat una línia anomenada **Beques Esportives Bancaja (BDB)**, la finalitat de les quals és que els seus beneficiaris, estudiants esportistes d'elit que opten a aconseguir una beca esportiva en una universitat americana, reben una beca complementària que els permeta cobrir una part de les despeses del seu primer viatge a la universitat.

A més, s'ha desenvolupat el **Programa per al Foment de l'Educació Viària - Bressol de Campions Bancaja**: Durant l'any s'han portat a terme diverses actuacions perquè els xiquets/es adquirisquen valors de comportament i milloren la seua bona educació viària. S'han desenvolupat en el marc del campionat de Bressol de Campions Bancaja -acció per al foment de l'esport base, promoguda per Bancaja-, amb activitats en dates pròximes a aquestes, i en què han participat

prop de 300 xiquets en cada una de les sessions d'educació viària.

Bancaja és l'entitat pionera en la creació de les càtedres per a joves emprenedors

• L'OBRA EMBLEMÀTICA - Programa Bancaja Joves Emprenedors

Al llarg de 2008 s'han dut a terme diverses actuacions dins del Programa Bancaja Joves Emprenedors per a la posada en marxa de projectes empresarials i millorar la formació dels joves que volen desenvolupar la seua activitat professional en el món empresarial, i les més destacades han sigut les que s'indiquen a continuació:

- XIV edició Premis Bancaja Joves Emprenedors, amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament socioeconòmic, potenciar l'esperit emprenedor, incentivar la innovació i diversificació i donar suport a les iniciatives empresarials dels joves. El 2008 s'han presentat 412 projectes per a optar als 40 premis que s'establien en les seues tres categories: per a empreses de base tecnològica, empreses tradicionals i/o socials i projectes d'empreses.
- També s'han desenvolupat cursos de formació per a joves emprenedors, perquè aquest col·lectiu pugui rebre una formació bàsica en les diferents àrees de gestió empresarial, per a completar el seu coneixement i desenvolupar el seu pla d'empresa. Els cursos s'imparteixen en dues modalitats: presencials i en línia.
- Càtedres Bancaja Joves Emprenedors, que pretenen impulsar el desenvolupament de l'emprenedor i la creació d'empreses des de les mateixes universitats. També ofereixen formació i fomenten la investigació de temes relacionats amb l'estudi de l'emprenedor. En total, 35 convenis amb universitats de tot Espanya, amb els quals es fomenta l'esperit emprenedor i la vocació empresarial, i així s'ha donat suport a les iniciatives emprenedores i la generació de nous projectes empresarials.
- Solució Financera Emprenedors: s'ha continuat donant suport a l'accés a aquesta línia de crèdits per a ajudar a posar en marxa projectes que incorporen elements de desenvolupament i innovació en el col·lectiu d'emprenedors i que no tenen garanties patrimonials o avals. Durant el 2008 s'han aprovat 18 projectes.

7.3 Cooperació i codesenvolupament

(2.5)(4.8)(4.12)(4.13)(4.17)(EC8)(SO1)(FS5)

PLA DE SUPORT PER A UNA SOCIETAT INTERCULTURAL

El Pla de Suport per a una Societat Intercultural (PASI) es va posar en marxa l'any 2001 amb la finalitat de donar suport a iniciatives que tendeixen a afavorir la convivència social entre les persones de diferents races i cultures, religions i costums. Per a fer-ho, es duen a terme activitats pròpies i d'altres que es desenvolupen a través de la continuïtat del conveni de col·laboració amb la Fundació Centre d'Estudis per a la Integració Social i Formació d'Immigrants (Ceimigra), per tal de continuar conjuminant esforços d'acord amb les prioritats de cada institució.



CeiMigra té com a objecte la informació, la formació i l'assessorament de la població immigrant i el codesenvolupament. Aquests objectius són coincidents amb els que persegueix el PASI de la Fundació Bancaixa, ja en el seu seté any d'actuació.

L'any 2007 es va signar un conveni per a la cessió fins a l'any 2015 d'un immoble a Alfafar (València), propietat de l'Obra Social de Bancaixa, per a utilitzar-lo com a residència de mediació i codesenvolupament per a estudiants de països en via de desenvolupament que, mentre completen els seus estudis de doctorat i màsters, dediquen les seues capacitats al servei dels seus conciutadans i així fomenten la interacció entre cultures.

Entre les actuacions amb CeiMigra destaquen:

Assessorament a immigrants	En assumptes laborals i de seguretat social, estrangeria i educació, família, projectes empresarials i autoocupació, projectes de cooperació i codesenvolupament i associacionisme, així com la publicació dels materials complementaris.
Observatori, estudis i publicacions	Tasca investigadora i de publicació de l'Observatori Valencià de les Migracions. Convocatòria pública per a la promoció de la investigació en l'àmbit de les migracions. Publicació de sis <i>Mirades sobre la Immigració</i> , a fi d'analitzar la informació compresa en la base de dades de l'Observatori..
Formació per a la mediació i la interculturalitat	Cursos de formació per a la mediació intercultural.
Formació per a la integració social i la inserció laboral	Cursos dirigits a immigrants, per tal de proporcionar-los tant les eines lingüístiques que faciliten la seua integració social efectiva com la qualificació professional per a exercir un treball concret i adequat a les necessitats del mercat de treball. Amb aquest objectiu, s'han fet cursos d'idiomes i de tecnologies de la informació, així com la formació ocupacional no reglada dins dels camps d'atenció a persones dependents, hostaleria/restauració i comerç.
Intermediació laboral	Itineraris personalitzats per a la recerca de treball, intermediació laboral amb empreses i tallers d'introducció a l'autoocupació, recerca activa, habilitats socials i introducció a drets i obligacions.
Sensibilització	Promoció de quatre espais de trobada intercultural.
Cooperació i codesenvolupament	Promoció del lideratge comunitari a través de la coordinació i gestió d'una xarxa de residències d'estudiants tant a la Comunitat Valenciana com als països d'origen de les migracions.
Relacions externes	Activitats per a la connexió amb xarxes nacionals i internacionals que s'ocupen de les migracions, així com en la descentralització d'aquelles activitats que decidisquen acostar els usuaris.

L'esport com a via d'integració social: Copa Bancaixa Nous Ciutadans

És la tercera edició de la competició esportiva que Bancaixa dirigeix als ciutadans immigrants residents a la Comunitat Valenciana i, d'aquesta manera, dona suport a l'esport com a integració social de persones immigrants. En aquesta tercera edició han participat setze seleccions d'arreu del món: Algèria, l'Argentina, Bolívia, Xile, Colòmbia, Equador, Ghana, Hondures, el Marroc, el Perú, la República Dominicana, Tunis, el Pakistan, el Senegal, Ucraïna i l'Uruguai. La selecció campiona va ser l'Argentina.

ACCIÓ SOCIAL

Programa de Formació Bancaixa per a Gestors Socials, creat l'any 2008 per a la formació bàsica en gestió d'associacions per a membres d'aquestes institucions, tant professionals com voluntaris i components de juntes directives d'aquestes i, així, respon a una demanda de formació específica de qualitat per a una actuació responsable i eficient. S'han fet sis edicions del curs, cada una de dos mòduls semipresencials (quatre hores presencials i quaranta-dues de formació en línia).

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ INTERCULTURAL

Programa Turisme Solidari. Ha comptat amb quatre destinacions: Equador, Colòmbia, el Salvador i Nicaragua. L'objectiu d'aquest projecte és sensibilitzar els grups de viatgers en matèria de cooperació al desenvolupament i, alhora, conèixer el país. Per a fer-ho, es compaginen visites turístiques amb les iniciatives de desenvolupament als països de destinació, en relació amb organitzacions socials de diferents sectors (salut, educació, desenvolupament comunitari, desenvolupament productiu, etc.) que treballen amb diferents grups de població (infància, joventut, dona, etc.) i interessant-se pels projectes que tenen en marxa. S'han fet 8 viatges amb una durada de 2 setmanes cada un a Colòmbia, Equador, Nicaragua i el Salvador, en els quals han participat 84 persones de tot Espanya. Abans del viatge es van fer cursos de formació tant per a coordinadors com per als participants, així com una jornada de convivència..

Expedició Tahina-Can

Bancaixa, projecte que acosta el periodisme de viatges als estudiants espanyols i que està estructurat en tres eixos fonamentals: comunicació, cooperació i aventura. Coordinat per la Facultat de Comunicació de la Universitat Autònoma de Barcelona i dirigit a estudiants universitaris de tot el territori nacional. Enguany, la destinació ha sigut el Perú.



Altres actuacions durant el 2008 han sigut:

Setmanes Interculturals, tant en universitats com en ajuntaments de tot Espanya. A fi de col·laborar en la normalització de la interculturalitat i en el procés d'acceptació, a través del coneixement i l'intercanvi de cultures, d'altres maneres de ser i de viure.

Exposició Los Nicaragüenses: Visió de fotògrafs nicaragüencs sobre la història, costums i vida de la població del seu país.

Cicle de conferències *Mirades des de la interculturalitat*, desenvolupades al Centre Cultural Bancaixa de València. Amb l'objectiu de donar suport a la consolidació d'una societat intercultural, s'han intentat fomentar valors com la tolerància, la solidaritat i el diàleg entre cultures, estenent, sempre que siga possible, un pont entre aquestes. Els conferenciant són personalitats que tenen una relació directa amb aquests objectius.

A més, al llarg de l'any s'ha desenvolupat el taller ***Un país imaginari***, i s'ha fomentat la cooperació, la diversitat i la multiculturalitat a les escoles. Han participat un total de 27 centres educatius tant de primària com de secundària de la província de València i 2.139 escolars se n'han vist beneficiats.

Pla Municipal per a la Integració de la Immigració. S'ha renovat el conveni amb l'Ajuntament de València per a la continuïtat i consolidació d'aquest pla iniciat el 2004, i s'ha col·laborat en l'Àrea de Primera Acollida a persones immigrants (SPAI), Àrea d'Informació, Orientació i Assessorament i en altres programes de convivència intercultural inclosos a *València mosaic de cultures*.

• L'OBRA EMBLEMÀTICA - Programa de Cooperació Internacional

Dins d'aquest programa es desenvolupen les actuacions següents:

- **Desenvolupament de l'educació universitària a Amèrica Llatina** i continuar el programa iniciat fa tretze anys, amb el qual es pretén ajudar països en via de desenvolupament, principalment el Salvador i Nicaragua, per mitjà de la millora de la qualificació professional, acadèmica i social de joves universitaris. El programa consisteix en la concessió de quinze beques anuals a joves que s'acaben de llicenciar per a la realització de pràctiques formatives en Bancaja durant nou mesos. La beca inclou, a més de cursar un màster a la Universitat de València, l'estada en una residència universitària i la participació en projectes socials i iniciatives ciutadanes.
- **Concessió de beques a estudiants** amb pocs recursos econòmics, bons expedients acadèmics i procedents de zones rurals allunyades de la capital on cursen els estudis universitaris, per a l'estada i manutenció durant la realització d'aquests, en residències universitàries de la Fundació Bancaja, situades a Sant Salvador (el Salvador), Managua (Nicaragua), Cartagena de Indias (Colòmbia) i Quito (Equador), i en les quals els becats es comprometen a fer tasques socials en el seu temps lliure.
- **Línia d'emprenedors** començada el 2007 i dirigida a estudiants i titulats universitaris de la Universitat Centreamericana José Simeón Cañas, que permet disposar de les eines necessàries per a la posada en marxa d'iniciatives empresarials que faciliten el seu desenvolupament professional, com una via per a la creació de treball, riquesa i desenvolupament social. Aquest programa va comptar en la seua primera edició amb més de vint-i-cinc emprenedors universitaris que van rebre formació en l'elaboració de plans de negoci. Sis dels millors projectes van obtenir, a més, una ajuda de Bancaja, perquè els emprenedors pogueren posar en marxa els seus negocis. El 2008 s'ha ampliat aquesta iniciativa a la Universitat Centreamericana de Nicaragua.
- **Programa Càtedres Bancaja Amèrica Llatina amb Universitats Centreamericanes:** respon a l'objectiu de traslladar aquesta experiència, que es va portar a terme a les universitats espanyoles, als països del Salvador i Nicaragua, i reforçar així les accions desenvolupades per la Fundació Bancaja a les quatre universitats centreamericanes amb què es mantenen convenis des de fa alguns anys. Aquestes càtedres es creen per a impulsar l'acostament de l'entorn empresarial al món acadèmic i, d'aquesta manera, establir nous canals que propicien la inserció laboral dels universitaris. Comprén dues línies d'actuació: una de docent, centrada en cursos, conferències, jornades específiques, tallers, etc., i en què és possible la intervenció de directius de Bancaja, com ja és habitual en els últims anys; i una segona línia d'investigació sobre temes d'ètica empresarial, responsabilitat social i empenedoria.

7.4 Ajuda a col·lectius desfavorits

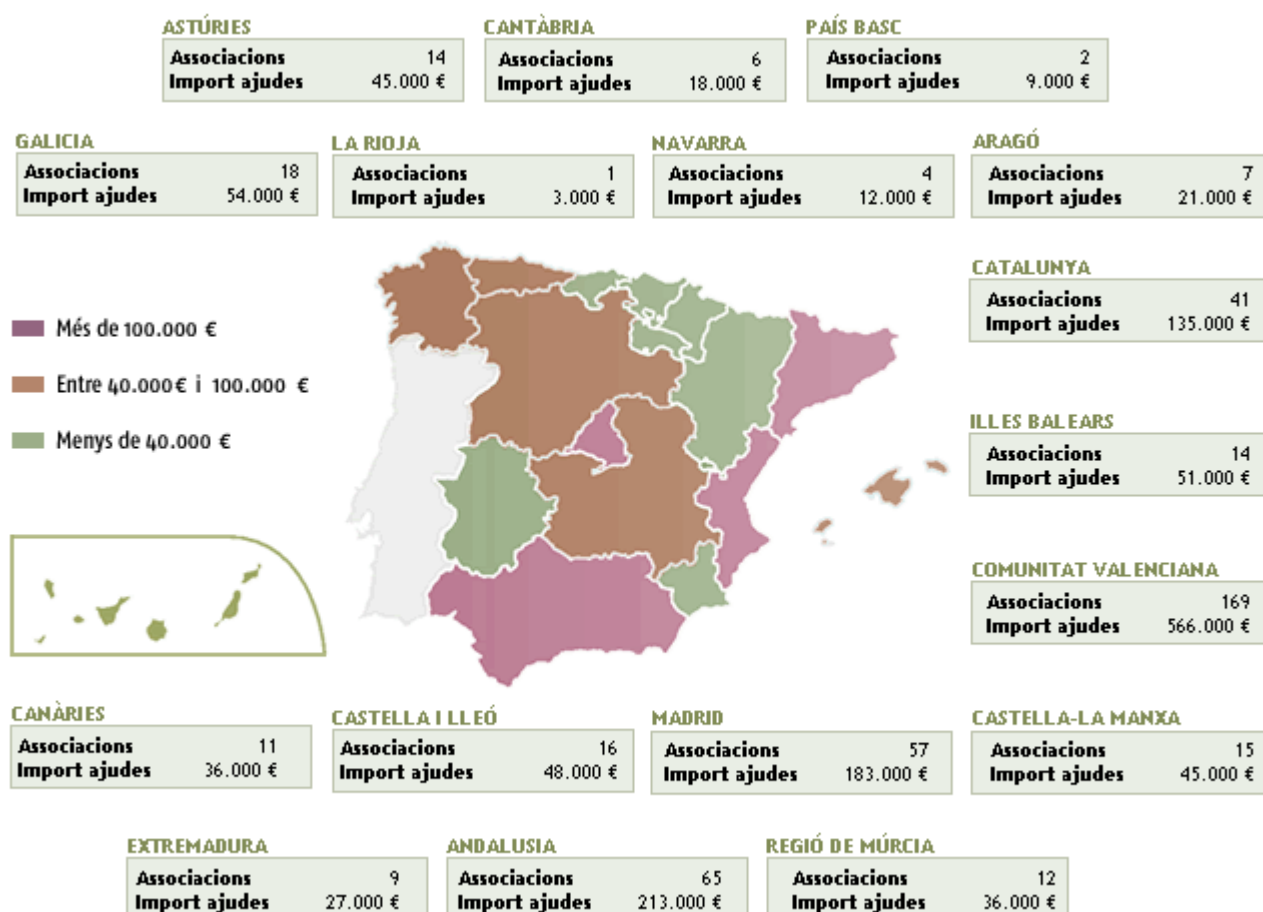
(2.5)(4.8)(4.12)(4.13)(4.17)(EC1)(EC8)(SO1)(FS5)(FS14)

CONVOCATÒRIA D'AJUDES A ENTITATS D'INTERÉS PÚBLIC I SOCIAL 2008. Aquestes ajudes es convoquen anualment i s'hi pretén ajudar aquelles associacions privades sense ànim de lucre que presenten projectes socioassistencials i que pertanyen a l'àmbit d'actuació de Bancaja. En l'exercici 2008 s'hi van presentar 1.454 sol·licituds, que van ser estudiades per un jurat avaluador, i han obtingut ajudes econòmiques un total de 461 associacions o organitzacions.

Els projectes presentats a aquesta convocatòria van dirigir les seues accions a algun dels sectors següents: persones majors (incloses malalties associades a l'envelliment: Alzheimer, Parkinson...), persones amb discapacitat psíquica, física, sensorial o orgànica o amb malalties que provoquen dependència, persones en situació de risc d'exclusió social (joventut i menors en risc social, població reclusa i exreclusa i persones amb addiccions o exadictes, víctimes de la violència de gènere, minories ètniques, etc.).

Aquest compromís de suport s'ha enfortit amb la posada en marxa de les **Ajudes financeres a associacions**. Se'n van concedir 26, amb la finalitat de col·laborar amb les organitzacions socials de la Comunitat Valenciana a què la conselleria corresponent els ha aprovat una ajuda per a la realització d'un projecte, i que han sol·licitat una operació creditícia per a executar-lo, i aquesta fundació ha subvencionat fins a cinc punts els interessos meritats pel crèdit.

Bancaja ajuda els qui ajuden: les ONG



ELS MAJORS

Els problemes de dependència, les malalties emergents, la necessitat d'ocupar el temps lliure, les oportunitats de formació com a protecció davant dels riscos d'exclusió per la velocitat dels avanços tecnològics són factors que Bancaja ha tingut en compte, entre d'altres, per a atendre les necessitats d'aquest col·lectiu tan important i creixent i, per això, s'han desenvolupat les actuacions següents:

- clubs de jubilats: conferències, tallers ocupacionals i activitats culturals, visites culturals guiades, viatges per Espanya i l'estranger;
- estades en balnearis amb programes de salut, alimentació i manteniment físic;
- formació en noves tecnologies i cursos universitaris adaptats a persones majors;
- col·laboracions amb centres formatius, així com el foment i suport a associacions i altres entitats relacionades amb l'àrea de la tercera edat.

El 2008 s'han iniciat els tallers permanents per a la tercera edat, amb l'objectiu d'optimitzar la memòria i l'orientació en les persones majors, a través de l'art i amb Picasso com a guia. En concret, d'octubre a desembre s'ha desenvolupat el Taller *Picasso i l'aiguatinta*, amb una assistència de 825 persones, ateses per empleats voluntaris de Bancaja.

COL·LABORACIONS I ALTRES ACTUACIONS

La **Fundació Valenciana de la Solidaritat i Voluntariat** creada per Bancaja i la Generalitat Valenciana per impulsar i afavorir les accions solidàries a través de servicis de mediació entre les ONG i els voluntaris, formació bàsica per als que s'inicien en el voluntariat, subvenció de projectes de voluntariat o la promoció del voluntariat corporatiu. En l'actualitat hi ha un total de 38 centres de voluntariat adscrits a aquesta fundació repartits per tota la Comunitat Valenciana.

La **Fundació de la Comunitat Valenciana davant de la Discriminació i els Maltractaments Tolerància Zero**, impulsada per Bancaja i la Generalitat Valenciana, promou el compromís social des del convenciment que la igualtat i el respecte entre homes i dones han de prevaldre. En aquest sentit, actua com a plataforma des de la qual pretén difondre solucions i influir i conscienciar tota la societat, així com donar suport econòmic a les administracions públiques valencianes a fi de posar en marxa les seues actuacions en contra de la violència de gènere i a favor de la igualtat.

Bancaja, juntament amb la Conselleria de Benestar Social, porten a terme actuacions conjuntes en matèria de servicis socials, entre les quals destaquen aquelles l'objectiu de les quals és millorar l'accessibilitat dels discapacitats, com ara platges i jardins accessibles, pla d'esport adaptat en platges accessibles, oci i temps lliure per a discapacitats, vela adaptada, eliminació de barreres arquitectòniques en edificis), a més d'accions per a fomentar la independència assistida i l'autonomia personal i un programa de subvenció d'interessos per a la realització d'obres d'accessibilitat social.

En el mateix context hi ha un acord entre Bancaja i el banc públic alemany KfW Bankengruppe, pel qual l'entitat esmentada va facilitar finançament a mitjà i a llarg termini amb un avantatge en cost respecte del preu de mercat habitual per a Bancaja, subjecte al compromís de traspassar l'avantatge en cost a la societat. En virtut d'aquest acord, a través de la Fundació Bancaja s'han destinat, durant el 2008, 254 mil euros a la millora de l'accessibilitat per a discapacitats en platges i parcs i l'eliminació de barreres arquitectòniques en edificis.

D'altra banda, s'ha col·laborat amb múltiples entitats per a la realització de programes de caràcter socioassistencial, com són, entre d'altres, les següents:

- Creu Roja Espanyola a la Comunitat Valenciana, per al desenvolupament del Projecte SIMAP (Sistema Intel·ligent de Monitorització d'Alertes Personals), servici de localització per a persones amb Alzheimer o deteriorament cognitiu.
- *Comité Permanent d'Ajuda Humanitària i d'Emergència*, en l'ajuda als afectats per les inundacions a Bolívia, als afectats pel cicló tropical Nargis, a Myanmar i de la població afectada pels huracans a Haití.
- Fundació Vicente Ferrer, per a la construcció de 69 habitatges a l'aldea de Nidigallu, districte d'Anantapur (l'Índia).
- Associació PayaSOSpital, per a donar continuïtat al programa de visites setmanals a xiquets amb greus problemes de salut en 4 hospitals de la Comunitat Valenciana.
- Fundació Arquebisbe Miquel Roca. Projecte Home València, per a la realització del programa ENCONTRE: intervenció primerenca per a adolescents i joves consumidors de drogues.
- Fundació Noray. Projecte Home Alacant, per al desenvolupament del *Programa Ancora: Intervenció i suport per a famílies de persones amb problemes d'addicció*.
- Fundació Sant Francesc de Borja d'Alacant, per al programa de millora del benestar físic de les persones amb discapacitat intel·lectual ateses al Centre Sant Rafael.
- Fundació de la Comunitat Valenciana per a l'Atenció a les Víctimes del Delicte (FAVIDE), per a donar continuïtat al funcionament de les Oficines d'Ajuda a les Víctimes del Delicte que hi ha a València i Castelló.
- Congregació religiosa "Serveis de la Passió" per al funcionament d'un centre d'acolliment per a dones amb fills, en situació de risc d'exclusió social.
- Aules informàtiques, huit d'aquestes en col·laboració amb ajuntaments i ubicades en barris perifèrics o marginals, per a oferir formació d'alfabetització informàtica a persones en risc d'exclusió social; altres dues als centres penitenciaris d'Alacant i València per a ús de la població reclusa que milloren la seua qualitat de vida i motivació personal, alhora que augmenten les seues expectatives de reinserció social, quan recuperen la llibertat.

7.5 Cultura

(1.2)(2.5)(4.8)(4.12)(4.13)(4.17)(SO1)(FS5)

CONVOCATÒRIES DE PREMIS

Premi Bancaja Pintura, Escultura i Art Digital. El premi, que gaudeix d'un gran reconeixement, pretén impulsar les carreres d'aquells artistes que busquen el seu lloc en l'àmbit professional. No obstant això, a més de la interessant dotació dels premis, el concurs dona l'oportunitat d'exposar les obres dels participants a l'Institut d'Art Modern de València (IVAM); després, s'exhibeixen en altres centres d'art. El tema i la tècnica són de lliure elecció. Els guardons establits són un primer premi i un accèssit tant en pintura, com en escultura i art digital.



Premi Bancaja de projectes per a Curtmetratges. Amb l'objectiu d'afavorir la producció cinematogràfica, es convoca aquest concurs dirigit a totes les persones que acrediten residència a Espanya i tinguen el projecte de fer un curtmetratge. En els seus huit anys d'existència, aquest guardó ha aconseguit un gran prestigi nacional i ha ajudat a fer que alguns dels projectes seleccionats hagen obtingut premis en festivals especialitzats en curts, fins i tot, en festivals internacionals de cine.



Premis de narrativa i de piano. Es convoquen el *Premi Bancaja de Narrativa Juvenil Ciutat d'Alzira*, el *Premi Bancaja de Narrativa Vicent Andrés Estellés* i el *Concurs Internacional de Piano José Iturbi*.

ACTES CULTURALS

Hi ha nombrosos actes organitzats o patrocinats per l'Obra Social de Bancaja. Igual que les exposicions, hi ha altres activitats que registren una gran afluència de públic, com ara concerts, teatre, esport i festes populars.

Destaquen els patrocinis al Palau de la Música de València, Fundació Ciutat de les Arts i les Ciències, Fundació La Llum de les Imatges, Institut Valencià de Cinematografia, Fundació Municipal de Cine, Teatres de la Generalitat Valenciana, Diputació d'Alacant, Federació de Societats Musicals de la Comunitat Valenciana, Ateneu Mercantil de València, Fundació Orfeo Català del Palau de la Música, Fundació Gran Teatre del Liceu, Auditorio Nacional de Música de Madrid, Fundació del Teatre Líric, Círculo de Bellas Artes de Madrid, i Fundació Menorquina de l'Òpera, Estius de la Vila, entre d'altres.

A més, el mes d'octubre es va celebrar el Dia Universal de l'Estalvi, amb la interpretació de la peça *El cant de la terra*, de Mahler, al Centre Cultural Bancaja amb una clara significació per ser el 2008 l'Any del Planeta Terra, decretat per l'ONU. La seua celebració simultània en nombroses ciutats va permetre transmetre una idea favorable sobre com les caixes d'estalvis posen la seua capacitat d'organitzar actes culturals d'un alt nivell al servici de causes com la defensa del planeta.

D'altra banda, la Col·lecció Picasso ha continuat itinerant per diverses ciutats espanyoles, com València, Alacant, Badajoz, Còrdova, Oviedo, Bilbao, Logronyo, Santander, a més de Tessalònica (Grècia), Cancún (Mèxic) i Cascais (Portugal).

Mereix una menció especial el Betlem Bancaja, un dels més grans del món, que es va instal·lar aquest any a Tarragona, on ha despertat l'interés dels visitants i ha aconseguit un nombre d'assistents superior als 100.000, la qual cosa ha suposat un rècord a aquesta ciutat per a una activitat.

Cultura autòctona

Bancaixa manté un suport decidit a la llengua, l'esport i la cultura de la Comunitat Valenciana, per mitjà de les actuacions següents, entre d'altres:

- el patrocini de premis literaris en valencià;
- les subvencions a la *Fundació Escola Valenciana* i a la *Fundació Sambori*;
- l'ajuda més important de totes les que rep l'esport autòcton, la *pilota valenciana*.

• L'OBRA EMBLEMÀTICA - Sorolla. Visió d'Espanya.

El mes de març va concloure a València la mostra *Sorolla. Visió d'Espanya* que va comptar amb un nombre de visitants superior als 450.000, i així es va convertir en l'exposició més visitada a València i la segona en nombre de visitants de tot Espanya. La destinació següent va ser al Museu de Belles Arts de Sevilla, on va superar els 130.000 espectadors, i posteriorment es va traslladar a Màlaga, on va rebre més de 160.000 persones. Finalment, a l'octubre es va inaugurar al Museu de Belles Arts de Bilbao. La mostra es va inaugurar a València el mes de novembre de 2007 i anirà itinerant per diverses ciutats espanyoles fins al 2010, moment en què els quadres tornaran a Nova York.



Aquesta *Visió d'Espanya*, dividida en catorze panells, respon al propòsit de fixar una imatge parcial, però fidedigna, d'una realitat espanyola tradicional que es trobava en situació de desaparèixer com a resultat d'un procés de transformació econòmica, social i cultural al començament del segle passat.

La mostra va ser encarregada el 1911 a Joaquim Sorolla per l'hispanista nord-americà Archer Milton Huntington, per a decorar una de les sales de la *Hispanic Society* de Nova York, que va fundar al començament del segle XX amb l'objectiu de donar a conèixer la cultura espanyola als Estats Units. Aquesta sala, en un principi projectada per a ser una biblioteca, finalment va quedar convertida en la *Sala*

Sorolla. Les obres, que és la primera vegada que ixen del seu emplaçament, s'han restaurat per a l'ocasió per un equip d'experts de Bancaixa i la *Hispanic Society*, durant més d'un any.

7.6 Balanç del compromís social

(4.17)

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2008	QUÈ HEM FET	DETALL EN
Informar sobre el grau de compliment del Pla Estratègic 2008-2010 de l'Obra Social de Bancaixa.		Apartat següent
Fomentar la signatura d'acords amb ONG per a augmentar l'oferta de targetes solidàries.		Capítol 5.2
Continuar finançant projectes dirigits a potenciar l'autoocupació de nous ciutadans a través dels préstecs solidaris.		Capítol 5.2
Continuar fomentant el finançament de projectes empresarials de joves emprenedors a través de la línia de suport Solució Bancaixa Joves Emprenedors.		Capítol 5.2
Continuar executant el pla per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en la xarxa d'oficines.		Capítol 5.3 (2009)



Compromís complert al 100%.



Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).



Compromís incomplert o no començat al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).

INFORMAR SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA ESTRATÈGIC 2008-2010 DE L'OBRA SOCIAL DE BANCAIXA (1.2)(2.8)(EC8)

L'Assemblea General de la Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaja, va aprovar les línies d'actuació de la seua Obra Social per a l'any 2008 que es detallen a continuació:

- reforçar la línia de joves, que és un referent nacional en els programes de formació i ocupació, i líder de la Comunitat Valenciana pel que fa a oferta d'activitats per a la joventut;
- reforçar les accions de cooperació i codesenvolupament als països d'Amèrica Llatina;
- fer activitats culturals d'un ampli impacte mediàtic nacional;
- consolidar la col·lecció d'obra gràfica de Picasso i assegurar el primer lloc com a col·leccionista mundial privat;
- mantindre els principis d'eficiència i màxima difusió de les activitats realitzades.

El desglossament del pressupost fet de l'Obra Social per a cada una de les àrees d'actuació ha sigut:

	Pressupost realitzat 2008		Pressupost realitzat 2007	
	Import	Percentatge	Import	Percentatge
Joves	27.576	33%	26.184	35%
Desenvolupament social	24.312	29%	8.833	12%
Cultura	27.836	33%	25.656	35%
Altres actuacions	4.481	5%	13.275	18%
Total	84.205	100%	73.948	100%

Imports en milers d'euros.

Font: Memòria d'Activitats en Comptes Anuals de la Fundació Bancaja i la Fundació Caixa Castelló.

Les dades més significatives de l'obra social realitzada en l'exercici 2008 són els següents:

JOVES

Concepte	Nombre accions o instal·lacions	Beneficiaris o assistents
Beques Internacionals Bancaja	52 convenis	Més de 3.100 ⁽¹⁾
Contractes d'investigació	8 convenis	30
Premis a emprenedors	1 convocatòria amb 40 premis	425 participants
Càtedra Bancaja Joves Emprenedors	36 càtedres	-
Beques Esportives Bancaja	1	33 ⁽²⁾
Tallers didàctics en exposicions	16	56.821
Activitats d'oci	11	Més de 124.200
Biblioteques universitàries	5	Més de 184.500
Patrocini esportius	18	348.637
Centres esportius	6	Més de 150.000
Edicions	16	25.500
Màster d'estudis per la pau	2 cursos	226
Turisme solidari	5 destinacions	144

(1) Falten per dictaminar 8 convocatòries.

(2) La convocatòria continua oberta fins a completar les 60 beques convocades.

DESENVOLUPAMENT SOCIAL

Concepte	Nombre accions o instal·lacions	Beneficiaris o assistents
Beques Amèrica Llatina	4 convenis	15
Centres de voluntariat	38	1.750 associacions
Nous ciutadans (PASI):		
- Assessorament	8.497	8.661
- Formació per a la mediació i la interculturalitat	154 cursos	336
- Formació per a la integració social i inserció laboral	113	1.496
- Accions d'intermediació laboral	735	1.141
- Accions de sensibilització	183	5.098
- Accions de cooperació i codesenvolupament	172	3.725
- Setmanes Interculturals	25	Més de 75.000
- Publicacions especialitzades	12	9.400
- Exposicions	1	3.481 ⁽¹⁾
- Taller didàctic intercultural	27	2.139
Tercera edat:		
- Visites culturals (programa viatges, visites culturals i dies saludables)	-	6.952
- Tallers, cursos i activitats diverses	-	132.292
- Taller didàctic	1	825
- Cursos formació Internet	-	362
Ajudes a associacions sense ànim de lucre i ONG	2 convocatòries	491 ajudes
Residències d'estudiants codesenvolupament	8	132
Centres d'acolliment per a dones	2	38 places

⁽¹⁾ Fins al 31/12/2008

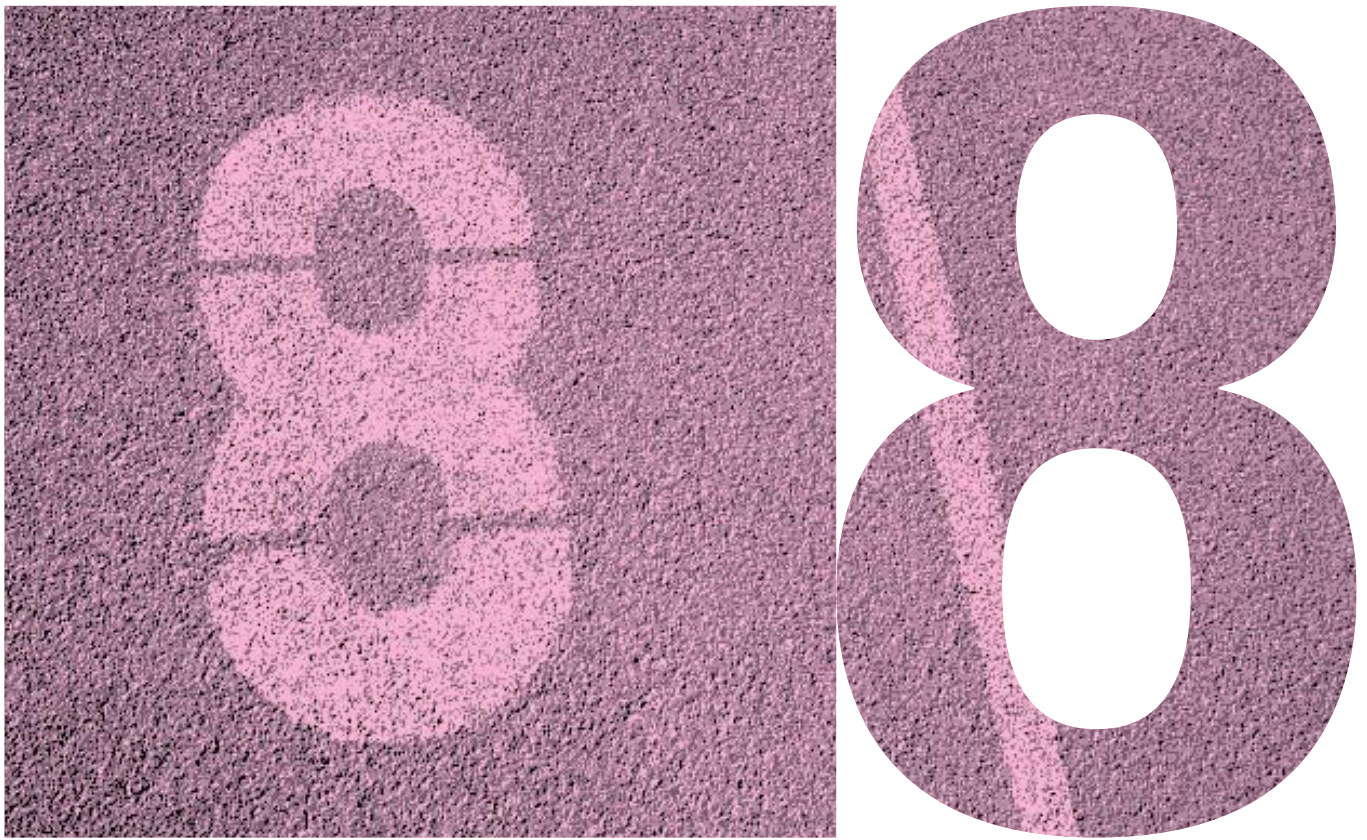
CULTURA

Concepte	Nombre accions o instal·lacions	Beneficiaris o assistents
Exposicions organitzades o patrocinades	129	Més d'1.900.000
Edicions de caràcter cultural	12 edicions	66.550 exemplars
Actes culturals i esportius de caràcter popular	en 315 poblacions	Més d'1.168.000
Conferències	149	14.995
Premis artístics i literaris	7 convocatòries 25 premis	1.120 participants

ALTRES ACTIVITATS

Concepte	Nombre accions o instal·lacions	Beneficiaris o assistents
Aules informàtiques	10	1.983
Ciberoteques	11	Més de 120.000
Ciberoteca.com	Més de 111.600 textos	788.756 visites
Portal Bancaja OBS	-	4.303.578 consultes
Escoles de natura	3	8.273
Espais naturals propietat de l'OBS	2	4.537

Pàgina web relacionada: <http://obrasocial.bancaja.es/val/home.aspx>



8. Comportament ambiental. Cadena de subministraments



COMPORTAMENT AMBIENTAL. CADENA DE SUBMINISTRAMENTS

Avanços més destacables durant el 2008

(2.2)(4.11)(4.17)(FS2)(FS3)(FS5)

- Elaboració del tercer mapa del risc mediambiental de la cartera creditícia d'empreses, amb un descens del percentatge de finançament i volum d'empreses amb un risc mediambiental potencial alt o mitjà.
- Compliment del Compromís mediambiental 2008 totalment o parcialment en 14 dels 17 objectius previstos.
- Augment significatiu del nombre d'empreses qualificades amb el ràting mediambiental, i millorar el coneixement del client i la presa de decisions.
- Obtenció de la segona certificació del sistema de gestió ambiental d'acord amb la norma UNE-EN ISO 14.001:2004.
- Adhesió de Bancaja a la campanya "Plantem per al Planeta", del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient.
- Signatura del conveni amb l'ICO "Pla VIU 2008-2010", amb l'objecte d'incentivar la substitució de vehicles de particulars per uns altres menys contaminants.

8.1 Comportament ambiental

(1.2)(EN26)



Reduir progressivament l'impacte mediambiental de l'activitat i sensibilitzar els empleats i la societat en conjunt són objectius permanents de Bancaja

DIMENSIÓN (EN1)(EN4)(EN16)

367 Tm consum paper reciclat	32.251.632 Kw consum indirecte energia elèctrica	12.948 Tm emissions indirectes de CO ₂
0,06 Tm paper/empleat	5.357 Kw energia/empleat	2,15 Tm CO ₂ /empleat

GESTIÓ MEDIAMBIENTAL (4.8)(4.11)(EC2)(FS4)

La posició de Bancaja pel que fa al medi ambient, els seus compromisos i les línies de treball assumides, es comprenen en la Política mediambiental definida i aprovada el 2006 i en els [enfocaments de gestió](#), àmpliament detallats en l'apartat d'informació corporativa de www.bancaja.es.

Els objectius de l'Entitat en aquesta matèria se centren en:

- la gestió eficient i adequada dels recursos naturals, els residus i la contaminació;
- l'avaluació del risc mediambiental de les empreses que sol·liciten finançament creditici, incloent-hi els riscos deguts al canvi climàtic;
- l'avaluació i consideració d'aspectes mediambientals en la gestió dels subministraments i aprovisionaments;
- la incorporació de criteris mediambientals en el procés d'anàlisi i control de les inversions de capital.

Durant l'any 2008 no es van registrar multes ni sancions significatives per incompliment de la normativa mediambiental en Grup Bancaja. **(EN28)**

A més dels principis i pràctiques aplicades per a millorar progressivament el nostre comportament mediambiental i reduir l'impacte en l'entorn que s'han descrit anteriorment, les actuacions més destacables fetes el 2008 van ser:

- **(Compromís 2008)** Es va implantar a l'edifici central de Cemeco de València i l'oficina annexa el Sistema de Gestió Ambiental definit per Bancaja per al control i la mitigació dels impactes ambientals dels locals d'activitat, i han obtingut la certificació d'acord amb els requisits de la norma de referència UNE-EN ISO 14.001:2004. Cemeco, un dels edificis principals, allotja el 50% aproximadament del personal de servicis centrals. És intenció de l'Entitat ampliar aquesta certificació a tots els edificis centrals de l'Entitat i estendre progressivament el sistema de gestió a la resta d'oficines.
- Es va potenciar l'ús de videoconferències i es van evitar desplaçaments entre centres a l'edifici Cemeco, amb quatre sales amb aquest sistema a l'edifici esmentat, i estan previstes sis sales més per a l'edifici Sorolla. Addicionalment es disposa del sistema de videoconferència d'ús intern OCS (*Office Communication Server*).
- La sensibilització i implicació dels empleats amb el compte del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic és una línia d'actuació prioritària i permanent en Bancaja, que disposa d'informació en la intranet corporativa en un apartat específic de medi ambient, en el qual es comprén el manual de bones pràctiques ambientals, la política mediambiental; dues unitats pràctiques d'aprenentatge o formació presencial sobre la gestió eficient de recursos i l'avaluació de riscos mediambientals en empreses; un canal per a traslladar les idees i propostes que puguin identificar-se i redunden en menys consums o en millores operatives tant en els processos interns com en les relacions amb els clients, així com missatges de sensibilització en els correus ixents. Tots aquests mecanismes s'han continuat utilitzant el 2008 i es descriu el seu grau d'utilització al llarg d'aquest capítol.
- Pel que fa a la gestió mediambiental dels subministraments i proveïdors, el 2008 es van aconseguir avanços importants que garanteixen l'aplicació de la política de compres i del procediment d'homologació i contractació de proveïdors, que s'expliquen més detalladament en el capítol 8.3.

Però l'eix principal de les accions per a millorar el comportament mediambiental de l'entitat se centra en els principals processos operatius i de relacions amb els clients, pel fet de suposar el major volum de concentració dels consums de materials, fonamentalment de paper. Amb aquest objectiu, el 2007 es van establir objectius concrets de reducció del paper consumit, davant del seu elevat creixement en anys anteriors, a causa fonamentalment del punt 15 del *Compromís Bancaja*, "No ocultem ni disfressem el cost dels nostres servicis", cosa que va incrementar significativament els enviaments centralitzats a clients.

A més de les dues mesures iniciades l'any 2007 per a la millora del procés hipotecari i la reducció de les còpies per a arxiu en oficines dels principals contractes amb clients, l'any 2008 es va iniciar un projecte d'implantació d'impressores multifunció en tota la xarxa d'oficines, que permetrà, a més de millores operatives, substituir el paper físic per la gestió digital de documents, l'enviament i la recepció directa de faxos i sobretot, l'escaneig de documents, i així es redueix el consum de paper, tòner i arxiu físic. Previsiblement finalitzarà durant el primer trimestre de 2009.

Els 17 objectius que Bancaja va assumir per a millorar el seu impacte en l'entorn de través del Compromís mediambiental 2008, i en quina mesura s'han complert es descriu en el capítol 8.3.

BIODIVERSITAT (EC2)(EN11)(EN12)

Bancaja no disposava al tancament de 2008 de cap local operatiu o de negoci ubicat a les proximitats d'espais naturals protegits o àrees protegides d'una alta biodiversitat.

L'Obra Social és propietària de dos espais naturals protegits, que cuida i reforesta:

Espai natural	Característiques	Programes desenvolupats
Barranc d'Aigua Negra (Serra d'Espadà)	75 hectàrees ubicades en l'entorn protegit més gran de tota la Comunitat Valenciana, entre les comarques de l'Alt Palància, l'Alt Millars i la Plana Baixa.	Es desenvolupen diverses línies d'actuació entre les quals destaca l'educació mediambiental, i l'espai ha sigut visitat durant el 2008 per 1.026 escolars de 25 col·legis.
Barranc dels Horts-Mas Vell (Ares del Maestrat, Castelló)	Finca forestal de 670 hectàrees que forma part del LIC "Alt Maestrat" de la Xarxa Natura 2000 i de la Xarxa de microreserves de flora de la Comunitat Valenciana, amb 3 microreserves.	Conserva un bosc monumental relíctic de roure xicotet i coscolla, únic a l'Estat espanyol, amb més de 1.000 arbres monumentals, molts d'aquests protegits per la Llei de Patrimoni Arbori de la Comunitat Valenciana. Les actuacions tenen com a objecte la conservació, protecció i millora de la finca, així com la difusió i sensibilització, per mitjà de programes d'educació ambiental en què han participat, durant el 2008, 12 centres educatius amb 511 alumnes, l'alumnat de dues universitats de la Comunitat Valenciana i diverses associacions cíviques d'índole excursionista majoritàriament, amb més de 3.000 persones.

En cap dels espais descrits es desenvolupen activitats econòmiques amb finalitats lucratives o d'explotació.

Com a novetat durant el 2008 destaca l'adhesió de Bancaja, el mes de desembre, a la campanya Plantem per al Planeta, del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient. Aquesta iniciativa té com a objectiu global plantar 7.000 milions d'arbres abans d'acabar el 2009.

Bancaja va iniciar la seua col·laboració amb una jornada de voluntariat forestal amb empleats, en què els participants, dirigits per persones qualificades, van plantar un total de 60 arbres. Aquestes campanyes són de caràcter permanent i continuaran durant l'any 2009.

El curs d'estiu impartit per la Universitat Jaume I de Castelló i finançat per l'Obra Social de Bancaja, que tracta tots els anys una temàtica mediambiental, ha tingut aquest any com a títol "Evidències del calfament global del planeta i estratègies de mitigació".

8.2 Productes i servicis amb component ambiental

(1.2)(2.2)(2.8)(FS1)(FS5)(FS8)(FS10)

Les iniciatives desenvolupades per Bancaja per a mitigar els impactes indirectes derivats de les activitats finançades comprenen quatre àmbits:

1. Finançament de projectes empresarials relacionats amb energies renovables, ecoeficiència o medi ambient:

- Línia de crèdit especial per a finançar projectes d'inversió en energies renovables fotovoltaïques. El nombre d'operacions facilitades el 2008 i la seua evolució respecte del 2007 ha sigut:

Operacions facilitades	2008		2007	
	Nombre	Import	Nombre	Import
Finançament d'energies renovables	436	253.601	359	232.153

Imports en milers d'euros.

- Adhesió al Pla VIU 2008-2010 de l'ICO, per a la substitució de vehicles amb més de 10 anys d'antiguitat per vehicles ecològics (emissions de CO₂ inferiors a 120 g/km) o innovadors (emissions de CO₂ inferiors a 140 g/km i que incorporen sistemes de control electrònic d'estabilitat). Les operacions facilitades es detallen en el capítol 5.2.
- Finançament de construcció sostenible: Bancaja finança promocions tant VPO com lliures, de construcció sostenible especialitzada en bioconstrucció (concepte que relaciona bioclimatisme i arquitectura sostenible). Els volums d'inversió finançats i la seua evolució es poden observar en el quadre següent:

Volum de risc viu	2008	2007
Finançament de construcció sostenible (bioconstrucció VPO i lliure)	27.283	26.735

Imports en milers d'euros.

2. Servicis que promoguen l'ús de tecnologies respectuoses amb el medi ambient i el compliment de la legalitat: *Servicis mediambientals*.

Bancaja va llançar el 2007, en col·laboració amb Tinsa Consultoria&Medioambiente, el servici d'assessorament [Servicis Mediambientals](#). Amb un enfocament integral Bancaja ofereix, a través de la web i amb un caràcter exclusiu, un servici integral d'assessorament i gestió mediambiental a empreses, autònoms i comerços interessats, tant si són clients com si no, d'una manera àgil, segura i de qualitat, i ajuda d'aquesta manera les empreses a conèixer i a adaptar-se a les millors pràctiques de gestió mediambiental disponibles, a través de proveïdors qualificats. Durant l'exercici 2008 es van rebre un total de 6.740 visites al *microsite* (microlloc web).



3. Productes financers que permeten promoure iniciatives emprenedores relacionades amb la innovació mediambiental: Premis Bancaja Joves emprenedors

En els Premis Bancaja 2008 Joves Emprenedors XIV edició, 9 projectes sobre 40 premiats, corresponien a iniciatives emprenedores relacionades amb innovació mediambiental, i s'han atorgat 65 mil euros per a aquesta finalitat, el 18,75% de la dotació total dels premis en la seua primera fase.

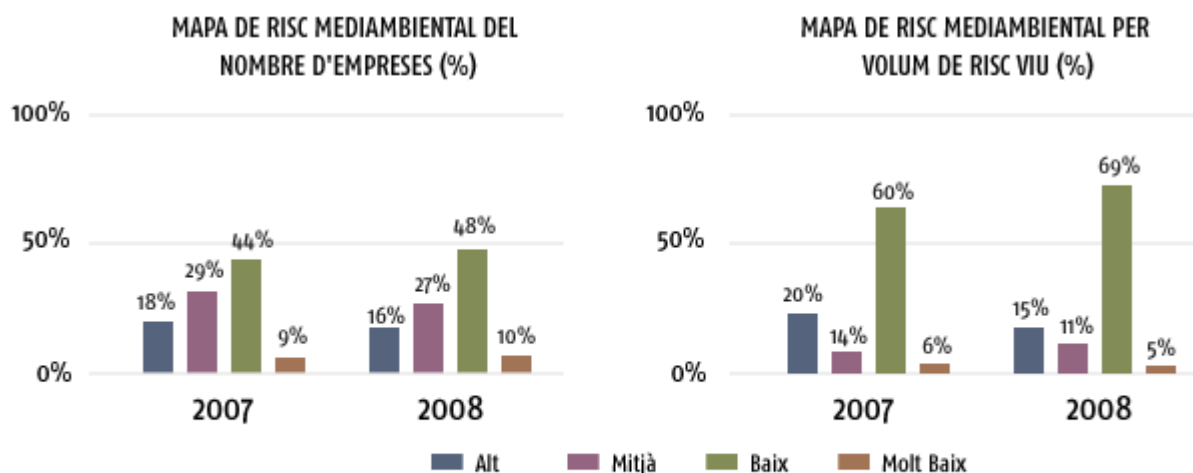
4. Avaluació del risc mediambiental de les empreses finançades: ràting mediambiental

Durant el mes desembre de 2007 es va posar en producció el ràting mediambiental d'empreses, qualificació del risc mediambiental de les empreses, complementària al ràting financer o de clients. S'explica més detalladament en l'apartat següent.

AVALUACIÓ DEL RISC MEDIAMBIENTAL DE LES EMPRESES FINANÇADES (3.9)(4.11)(FS2)(FS3)(FS9)(FS11)

En els [enfocaments de gestió](#) En els publicats en la web corporativa es descriuen els mecanismes utilitzats per Bancaja per a gestionar el risc mediambiental potencial de les empreses que sol·liciten finançament, seguint els criteris establits en la política creditícia.

L'evolució del perfil de risc mediambiental de la cartera d'empreses finançades des de 2006 fins a 2008 es pot observar en els gràfics següents, analitzat tant en nombre d'empreses com en volum de risc total vigent:



Base: empreses amb risc viu, estats financers actualitzats i/o ràting de clients en vigor. Pujaven al tancament de 2008 a 48.326 empreses, el 74,42% del nombre d'empreses finançades i el 70,84% en volum de risc viu. El risc mediambiental avaluat és un risc potencial de nivell bàsic, obtingut d'una manera aproximativa i previ a l'anàlisi qualitativa detallada que s'ha de fer a través del ràting mediambiental.

Els resultats obtinguts el 2008 van ser favorables, ja que va augmentar el percentatge de la cartera amb un risc mediambiental potencial poc significatiu (baix o molt baix) al 74% en volum de risc, i al 57% en nombre d'empreses, enfront del 66% i 53% el 2007 respectivament. L'any 2008 va disminuir, per tant, el percentatge de la cartera amb un risc mediambiental potencial alt o mitjà per volum de risc fins a un 26%, enfront del 34% lloc de manifest el 2007.

Al tancament de 2008, 27.042 empreses disposaven de qualificació de risc mediambiental, 22.467 més que l'any anterior, i suposaven el 56% de les empreses amb prou informació, enfront del 10% el 2007.

Les operacions creditícies que obtenen una qualificació de risc mediambiental de grau mitjà o alt i presenten més volums de risc en vigor amb l'Entitat són sancionades per l'estament superior de riscos -tret que el seu ràting financer siga de màxima qualitat-, i es poden derivar mesures de mitigació o cobertura específiques, en cas de considerar-se necessari.

El percentatge d'aprovació de finançament a empreses qualificades amb risc mediambiental es va distribuir de la manera següent el 2008:

Percentatge d'aprovacions de finançament per nivell de risc mediambiental	2008	
	Percentatge aprovat total per la xarxa	Percentatge aprovat per estament superior
Risc alt/mitjà	34%	33%
Risc baix/molt baix	66%	67%

En l'exercici 2008 es va incloure la verificació de l'aplicació del ràting mediambiental, que va entrar en vigor a final de novembre de 2007, dins dels programes de revisió d'auditoria interna. En aquest sentit, cal indicar que es van fer 422 auditories d'oficines i es van revisar un total de 2.289 grups de risc, sense que s'observaren incidències rellevants en l'aplicació del ràting mediambiental.

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ MEDIAMBIENTAL (FS2)(FS4)

En l'àmbit extern:

- Durant el curs escolar 2007/2008 Bancaja va fer en 95 col·legis accions de formació mediambiental sobre reciclatge, amb el lema "Ensenye a reciclar als meus pares", en les quals van participar xiquets d'educació infantil i primària. A partir del segon trimestre es va iniciar un programa d'educació viària, amb la instal·lació d'un circuit d'educació viària i una vela-aula, en 39 poblacions, amb 60 dies d'activitat. El programa es va impartir a escolars.

Formació a escolars	2007/2008	
	Participants	Inversió
Programa "Ensenye a reciclar els meus pares"	24.982	134
Programa d'educació viària	15.000	70

Inversió en milers d'euros.

- La formació dels joves és fonamental per a contribuir a una societat solidaritzada amb la sostenibilitat; per aquest motiu, Bancaja patrocina diversos cursos d'especialització amb la Universitat Politècnica de València i el Centre d'Investigació en Gestió d'Empreses. Amb el patrocini de Bancaja han impartit el curs d'especialista universitari en "Responsabilitat Social Corporativa", amb l'objectiu de capacitar professionals sobre els coneixements tècnics i pràctics necessaris per a la gestió d'una empresa des d'un enfocament responsable sostenible i socialment.
- L'Escola de Natura - Colònia Seidia, de Benassal i el Centre Escola de la Mar Irta, de Benicàssim, tots dos a la província de Castelló i pertanyents a l'Obra Social de Bancaja, funcionen com a equipament d'educació ambiental durant el curs escolar. Durant l'any 2008 han participat en el programa educatiu més de 3.700 alumnes de 62 centres escolars, de primària i ESO.
- Les campanyes d'educació ambiental i tallers de "La natura a l'escola" han permès que quasi 300 alumnes assistisquen a 12 tallers en centres educatius a la Comunitat Valenciana.
- En la campanya d'educació ambiental "Aquesta és la teua platja, coneix-la i gaudeix-la", itinerant per diferents platges del litoral castellanenc on han participat més de 1.300 persones.

En l'àmbit intern:

- L'apartat de la intranet corporativa amb la Política mediambiental i el manual de bones pràctiques ambientals ha rebut el 2008 un total de 317 accessos.

- (Compromís 2008) Durant el 2008 van rebre formació específica en medi ambient un nombre significatiu d'empleats:

	2008		2007	
	Nombre empleats	Nombre hores formació	Nombre empleats	Nombre hores formació
La gestió ambiental en Bancaja ⁽¹⁾	345	690	417	834
Ràting mediambiental d'empreses ⁽²⁾	498	1.416	88	264
Total	843	2.106	505	1.098
Percentatge sobre plantilla mitjana	14,00%	--	8,79%	--

(1) Unitat pràctica d'aprenentatge llançada el 3 d'abril de 2007.

(2) Inclou formació presencial (391 el 2008 i 69 el 2007) i formació en línia a través d'unitat pràctica d'aprenentatge llançada el 19 de desembre de 2007 (107 el 2008 i 19 el 2007).

- En la bústia d'idees es van rebre el 2008 un total de 114 relacionades amb aspectes mediambientals que afecten els processos operatius, 38 més que l'any anterior, de les quals va considerar viable 1 idea, 11 no viables i 98 van ser desestimades, i 4 es trobaven en fase d'anàlisi.

8.3 Cadena de subministraments

(EC6)(HR2)(HR6)(HR7)

Bancaja és conscient de la importància de la cadena de subministrament per a generar valor econòmic i social sostenible

Avanços més destacables el 2008 (4.16)

- Inici de les adaptacions necessàries per a un millor seguiment dels proveïdors a través de la infraestructura tecnològica disponible.
- Quarta enquesta de satisfacció, amb una valoració del 8,35 sobre 10 punts.
- Pla de treball per a garantir el compliment de la política de compres i identificar els proveïdors amb risc legal, laboral, operacional o mediambiental, que són considerats un objectiu específic de seguiment i control.

DIMENSÍO (2.8)

	2008	2007
Nombre de proveïdors ⁽¹⁾	5.344	4.837
Pagaments a proveïdors (milers d'euros) ⁽²⁾	267.406	288.553
Antiguitat mitjana en anys ⁽³⁾	2,87	2,74
Concentració màxima per proveïdor ⁽⁴⁾	3,64%	4,14%

(1) Proveïdors que han facturat en l'exercici, sense considerar lising i despeses menors.

(2) Inclouent-hi impostos indirectes.

(3) Mitjana calculada prenent com a base el total de proveïdors considerant des de la seua primera facturació fins a l'última.

(4) Percentatge màxim pagat a un sol proveïdor sobre el total pagat a proveïdors.

Aproximadament, el 63% dels pagaments a proveïdors té la consideració de despesa de l'exercici, l'11% correspon a inversió i el 26% restant, a costos financers i periodificacions.

Amb motiu de la renovació periòdica dels contractes més rellevants, de l'avaluació contínua d'alternatives i de la realització de controls de qualitat, el contacte amb els proveïdors és permanent. Durant l'exercici 2008, Bancaixa ha anat incrementant la utilització del sistema de facturació digital implantat el 2005, fins a arribar als 254 proveïdors, cosa que possibilita un sistema més ràpid, eficaç i segur del tractament de la informació; el volum facturat ha ascendit al 24,40% dels pagaments a proveïdors efectuats el 2008. El percentatge de compres pagades d'acord amb els termes acordats ha sigut del 100% en l'exercici 2008.

Com que l'activitat de Bancaixa es desenvolupa a Espanya, al tancament de l'exercici 2008, les compres fetes per Bancaixa fora d'Espanya representaven únicament l'1% de la facturació total de l'exercici, on el 100% corresponia a països de l'àmbit europeu o dels Estats Units. En nombre de proveïdors, els que es localitzaven fora d'Espanya suposaven únicament el 0,86% del total.

Aquesta situació reflecteix que el risc de vulneració dels drets humans, incidents d'explotació infantil o situacions de treball forçat o obligatori en la cadena de subministraments és mínim. No obstant això, el procediment aprovat en l'exercici 2006 per a la contractació i homologació de proveïdors, que està en procés d'implantació, comprén com a criteri general que la relació de Bancaixa amb els seus proveïdors estarà regida, entre altres aspectes, pel respecte als drets humans, laborals i mediambientals.

Proveïdors estrangers ⁽¹⁾	2008	2007
Nombre	46	36
Volum de facturació (milers d'euros)	2.673	7.164

(1) Domiciliats en països de la Unió Europea o als Estats Units.

POLÍTICA DE COMPRES RESPONSABLES (1.2)(4.8)(FS5)(FS9)

La política de compres i el document marc d'homologació i contractació de proveïdors, vigents des de 2006, estableixen els principis, criteris i condicions que han de regir les relacions amb els proveïdors, i estan disponibles per a consultar-se en la pàgina Proveïdors de la web corporativa des de 2007, on s'informen dels requisits i condicions d'homologació i avaluació.

En matèria mediambiental, els proveïdors que facturen per damunt d'un determinat import i/o les activitats dels quals impliquen risc mediambiental hauran de complir determinats requisits per a ser contractats per Bancaixa, considerant, en qualsevol cas, positivament l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides. Les activitats subcontractades són un objectiu específic i prioritari d'aplicació. La disponibilitat o pròxima obtenció de sistemes de gestió mediambientals certificats, l'ús i acceptació de protocols ambientals i els conjunts de clàusules específiques en la contractació són aspectes avaluats o exigits en un determinat tipus de proveïdors.

Els programes de treball d'auditoria interna inclouen des de 2007 la revisió de la política de compres i del procediment de contractació i homologació de proveïdors. El 2008 s'ha revisat l'aplicació de la política i del procediment en la majoria dels servicis centrals auditats.

El codi de conducta dels empleats incorpora expressament principis ètics d'actuació per a regular com han de desenvolupar-se les relacions amb els proveïdors i resoldre's els conflictes d'interès que s'hi pogueren suscitar.

(Compromís 2008) Atenent una recomanació formulada pels auditors externs en l'Informe de responsabilitat social corporativa 2007, "avançar en la implantació de la política de compres responsables per mitjà del desenvolupament, entre d'altres, d'un sistema d'indicadors de seguiment que permeti mesurar el seu compliment en totes les societats del Grup", la direcció de Bancaja va aprovar l'any 2008 un pla de treball per a 2008-2009, que pretén fonamentalment identificar els proveïdors més rellevants que han de ser objecte de gestió i control pel que fa als seus riscos legals, operacionals, laborals i mediambientals, i cobrir aquests riscos adequadament d'acord amb la política de compres establida.

L'any 2008 es va fixar com a objectiu actuar sobre la totalitat d'aquells proveïdors especials més rellevants per facturar a Bancaja més de 250 mil euros/any, i cal dir que aquesta fase del treball ha conclòs satisfactòriament, i això ha suposat complir la política de compres en 92 proveïdors, el 68,65% dels objectivats amb aquestes característiques, que representaven el 75% aproximadament de la facturació anual de Bancaja.

SATISFACCIÓ DELS PROVEÏDORS (3.9)(4.16)

El resultat de l'enquesta feta a una mostra de 251 proveïdors ha posat de manifest que continua sent el col·lectiu que millor percepció ha mostrat respecte de l'Entitat, com es pot observar per la valoració de la relació global del negoci que mantenen amb Bancaja, i que novament durant el 2008 ha superat la qualificació de 8 sobre 10.

Evolució de la satisfacció de proveïdors ⁽¹⁾	2008	2007
Valoració de la relació global del seu negoci amb Bancaja (satisfacció de proveïdors)	8,35	8,46

(1) Sobre 10 punts.

8.4 Balanç del compromís amb l'entorn i els proveïdors

(4.17)

BALANÇ DELS NOSTRES COMPROMISOS

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2008	QUÈ HEM FET	DETALL EN
Aprofundir en la integració d'aspectes mediambientals dins de l'organització.		Capítols 3.4 (2009), 8.1 (2009), 8.3 (2009)
Complir el compromís mediambiental 2008 i informar-ne la societat.		Apartat següent
Finalitzar el desenvolupament d'una eina integral de gestió dels proveïdors.		Apartat següent

-  Compromís complert al 100%.
-  Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).
-  Compromís incomplert o no començat al tancament de l'exercici 2008 (s'hi indica data prevista de finalització).

COMPLIR EL COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL 2008 I INFORMAR-NE LA SOCIETAT (4.11) (4.12)(EN26)(FS1)(FS2)(FS4)(FS5)(FS9)(FS10)(FS11)

Objectius 2008	Compliment	%
1. Definir anualment un pla d'actuació mediambiental.	- Aprobant el "Compromís mediambiental 2008".	100%
2. Reduir el consum de paper en 4,5 milions de folis.	El consum de paper al tancament de 2008 va descendir respecte de 2007 en 5,4 milions de folis. Les mesures principals van ser: - Impressió parcial de les còpies de les oficines en els contractes més freqüents (1,2 milions de reducció). L'estalvi també afecta l'espai destinat a l'arxiu i el tóner consumit. - Impressió per defecte a doble cara en impressores de servicis centrals, complert al 100%. - Millora del procés hipotecari, eliminant la impressió de documentació suport.	120%

Objectius 2008	Compliment	%
3. Millorar l'eficiència energètica en reformes i obertures.	- Es van instal·lar temporitzadors i/o detectors de presència en 6 oficines, la qual cosa suposa un 21,43% del total d'obertures, trasllats o reformes del 2008. - La instal·lació d'equips eficients de climatització en reformes i avaries s'ha executat en el 100% de les reformes (1), trasllats (5) i obertures (22). A més, es van substituir 15 màquines per avaria.	88%
4. Avaluar el perfil de risc mediambiental bàsic de la cartera d'empreses finançades i la seua evolució.	- Fet el tercer mapa del risc mediambiental potencial de les empreses amb risc viu (capítol 8.2).	100%
5. Avaluar el comportament mediambiental de les empreses finançades a través del ràting mediambiental.	- L'objectiu previst del 25% d'empreses amb prou informació va ser àmpliament cobert, ja que es van qualificar 27.042 empreses amb el ràting mediambiental, el 56% de la cartera i 22.467 més que l'any anterior (capítol 8.2).	224%
6. Promoure productes i servicis responsables.	- S'ha llançat depòsit referenciat a l'índex <i>DJ Eurostoxx Sustainability</i> (capítol 5.1).	100%
7. Incorporar conjunts de clàusules mediambientals en els proveïdors homologats durant l'any.	- Control incorporat als programes d'auditoria interna de centres gestors. - Obligació incorporada al pla de treball establert per al compliment del Pla de Compres descrit en el capítol 8.3.	50%
8. Formar, almenys, el 25% dels gestors i analistes de riscos en l'avaluació del risc mediambiental d'empreses.	- Des del llançament del ràting mediambiental, un total de 586 analistes i gerents de banca especialitzada han fet el curs presencial i la formació en línia, la qual cosa suposa un 46% del total.	100%
9. Formar, almenys, el 20% dels empleats en la gestió eficient de recursos.	- Des del llançament de la formació en línia sobre la gestió eficient de recursos, un total de 762 empleats van fer la formació, la qual cosa suposa un 12,7% sobre la plantilla mitjana de 2008.	63%
10. Promoure l'ús del Canal d'idees (medi ambient).	- S'ha promogut l'ús del Canal d'idees en general.	0%
11. Considerar les idees rebudes per a definir un pla de millores ambientals.	- Durant el 2008 es va considerar únicament 1 idea viable, que s'ha implantat en aquest exercici.	0%
12. Definir procediment en compres per a garantir l'aplicació de la política de compres.	- L'any 2008 es va establir per part de la direcció un pla de treball per a identificar els proveïdors que han de ser objecte d'aplicació de la política de compres, i garantir el seu compliment.	100%
13. Fomentar l'adhesió al PMNU de proveïdors homologats durant l'any.	- Informació no disponible.	0%
14. Mantindre el Programa d'educació ambiental de l'Obra Social.	- Es van fer el 2008 més de 130 actuacions en què van participar més de 27.000 persones a Sagunt, Benicarló, Benassal, Espadà, Castelló en ruta, etc.	100%
15. Cuidar i reforestar espais protegits.	- Es van efectuar activitats al Baranc dels Horts per a prevenció d'incendis forestals, neteja, regeneració, repoblació i tractaments fitosanitaris en 16 ha.	100%
16. Col·laborar amb institucions en protecció i investigació del medi ambient.	- 9 convenis amb la Conselleria de Medi Ambient, ajuntaments, fundacions i amb l'Institut Mediterrani per al Desenvolupament Sostenible (IMEDES).	100%
17. Publicar en la web corporativa i en la memòria d'RSC la política mediambiental, el compromís i el seu nivell de compliment al tancament de 2008.	- El compromís es va publicar en l'Informe d'RSC 2007 del Grup Bancaja i del seu nivell de compliment es dona compte en el present informe.	100%

El compromís s'ha complit parcialment.

FINALITZAR EL DESENVOLUPAMENT D'UNA EINA INTEGRAL DE GESTIÓ DELS PROVEÏDORS

Durant el 2008 s'han introduït millores en l'eina actual de gestió de proveïdors, incloent en cada fitxa de proveïdor la informació sobre la seua facturació amb l'Entitat en els dos últims exercicis tancats i l'any en curs, la identificació de la tipologia del proveïdor (com a especial o ordinari), un qüestionari d'avaluació de riscos operacionals, legals i mediambientals, i la gestió documental de contractes i annexos en la mateixa base de dades. Durant el 2009, està previst continuar fent millores tecnològiques en aquesta infraestructura que permeti als servicis centrals una gestió dels proveïdors més completa i eficient, la qual cosa facilitarà les relacions amb aquests.

Pàgines web de www.bancaja.es relacionades:

[Compromís ambiental](#)
[Enfocaments de gestió](#)

[Proveïdors](#)



9. Compromisos 2009



COMPROMISOS 2009

(4.17)

La manera en què ha complit Bancaja els compromisos assumits per al 2008 en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa corresponent a 2007, ja s'ha detallat en els apartats precedents d'aquest informe.

Els compromisos de Bancaja per al 2009 estan orientats per les línies estratègiques definides per a l'exercici -centrades en un creixement equilibrat-, i reforcen l'orientació cap als clients, els empleats i l'entorn social.

GRUP D'INTERÉS	ACTUACIONS DESTACABLES DURANT EL 2009
CLIENTS	Continuar complint i informant sobre <i>El Compromís Bancaja</i> .
	Noves accions de millora, com a conseqüència de les enquestes de clients i el seguiment de marca.
	Continuar eliminant les barreres arquitectòniques en les obertures, reformes i trasllats d'oficines.
	Adaptar els microcrèdits a les noves necessitats i difondre'ls.
	Oferir nous productes o servicis ISR.
	Subscriure nous convenis amb les administracions públiques que permeten continuar donant suport a les empreses i als particulars més afectats per la crisi.
EMPLEATS	Complir, informar i evolucionar sobre continguts del <i>Compromís Intern</i> .
	Noves accions de millora com a conseqüència de la 3a enquesta de clima laboral.
	Gestió del model d'empresa familiarment responsable.
	Ampliar els continguts <i>e-learning</i> de la plataforma de formació i impulsar-ne la utilització.
	Aplicació de mesures dirigides a la integració social de discapacitats.
	Negociació i implantació del Pla d'Igualtat d'Oportunitats.
SOCIETAT	Donar suport als projectes de les ONG en què participen els empleats.
	Informar sobre el grau de compliment del Pla Estratègic 2008-2010 de l'Obra Social de Bancaja.
	Fomentar la signatura d'acords amb ONG per augmentar l'oferta de targetes solidàries.
	Desenvolupar una política d'inversió socialment responsable per a les inversions de capital de Bancaja.
	Continuar finançant projectes dirigits a potenciar l'autoocupació de nous ciutadans a través dels microcrèdits préstecs solidaris.
	Continuar fomentant el finançament de projectes empresarials de joves emprenedors a través de la línia de suport Solució Bancaja Joves Emprenedors.
PROVEÏDORS	Desenvolupar, almenys, dues accions per al programa "Plantem per al planeta".
	Continuar el procés de certificació dels edificis centrals amb l'edifici Sorolla, dins del Sistema de gestió ambiental el 2009 amb vista a la seua futura certificació ISO14001:2004.
	Continuar el desenvolupament d'una eina integral de gestió dels proveïdors i els riscos associats.
	Desenvolupar la segona fase del pla de treball de la política de compres i gestionar la totalitat de proveïdors especials.

GRUP D'INTERÉS	ACTUACIONS DESTACABLES DURANT EL 2009
GOVERN CORPORATIU I TRANSPARÈNCIA	Adaptar-se al nou codi unificat de bon govern per a caixes d'estalvis.
	Continuar difonent els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
	Publicar els informes anuals institucionals del servei d'atenció al client, Informe Govern Corporatiu, Informe de Progrés en la implantació del Pacte Mundial de les Nacions Unides, Informe d'RSC.
	Establiment de nous controls i verificacions de la política general de compliment de l'Entitat.
	Continuar gestionant a curt termini la liquiditat per mitjà de l'adquisició en autocartera de les emissions fetes, continuar fent la cessió a mitjà i a llarg termini d'actius líquids i allargar els terminis de les operacions fins a la normalització dels mercats.
	Mantindre un nivell adequat de solvència i eficiència, en línia amb l'evolució mitjana del sector.



10. Annexos



ANNEXOS

Annex I: participar

(2.4)(3.4)

Per a Bancaja, la participació dels seus grups d'interés en la definició i millora del seu model de responsabilitat social corporativa és fonamental ja que permet, d'una banda, mantindre un diàleg franc per a conèixer les seues inquietuds i expectatives i, d'altra banda, obtindre informació pel que fa al compliment dels compromisos, dels quals Bancaja informa d'una manera rigorosa i periòdica.

Bancaja vol facilitar la participació dels seus grups d'interés, però també animar els ciutadans i organitzacions perquè col·laboren amb aquesta. La participació pot ser tant activa -a través de la integració i cooperació en els diferents projectes-, com passiva -facilitant idees, suggeriments, queixes, etc. Les dues són positives i beneficioses i serveixen Bancaja en el seu objectiu de millora contínua.

Aquells lectors que vulguen informació addicional de la que es ressenya en aquest informe, poden posar-se en contacte amb la seu social de l'Entitat situada a:

Bancaja
C/Cavallers, 2
12001 - CASTELLÓ DE LA PLANA

O amb el departament de responsabilitat social corporativa situat a:

Departament de responsabilitat social corporativa
Pintor Sorolla, 8
46002- VALÈNCIA
rsc@bcj.gbancaja.com

També ens interessa conèixer la seua opinió sobre aquest informe per a poder millorar-lo en futures edicions. Per favor, emplene el [formulari](#) disponible en la web de Bancaja, www.bancaja.es, en l'apartat d'Informació corporativa/Responsabilitat social.

Annex II: principis per a l'elaboració d'aquest informe

(3.5)

MATERIALITAT (3.9)(3.13)(4.15)(4.16)(4.17)

Per a Bancaja, l'adequació dels continguts de l'Informe de responsabilitat social corporativa al principi de materialitat establert pel GRI és un objectiu present en tot el procés d'elaboració de la memòria anual, de manera que la informació oferida reflectisca aquells aspectes i indicadors els impactes socials, ambientals i econòmics dels quals produïts per l'Entitat podrien exercir una influència substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interès, i viceversa.

Els procediments aplicats per a garantir la importància i rellevància dels continguts difosos es basen en un procés iteratiu, en què participen tant els grups d'interès i col·laboradors qualificats externs, com els responsables de les diferents àrees de l'Entitat, la informació dels quals és fonamental per a l'informe. En concret:

Fonts externes

Els múltiples mecanismes de diàleg descrits en el capítol 3.2 amb els grups d'interès i parts interessades revelen a l'Entitat les expectatives principals.

L'adequació d'aquest informe a la guia G3 de GRI i al suplement específic per al sector financer garanteix que la informació, els riscos, impactes i oportunitats més rellevants en el context de la sostenibilitat considerats responen als estàndards de referència internacional i permeten, a més, la comparació necessària amb empreses homòlogues del sector.

Es fa, amb caràcter previ a la publicació, una revisió integral de l'informe i sessions de treball amb un analista extern qualificat -Fundació per a l'ètica dels negocis i de les organitzacions, ETNOR-, a fi d'avaluar d'una manera objectiva la materialitat i rellevància de la informació, els grups d'interès considerats, el context de sostenibilitat i l'exhaustivitat.

El formulari "la seua opinió compta" sobre l'Informe de responsabilitat social corporativa, habilitat en la web corporativa, permet valorar l'opinió dels usuaris de la informació sobre el seu contingut, extensió i interès.

El segon estudi específic de materialitat sobre l'Informe de responsabilitat social corporativa 2007 de Bancaja es va fer amb dinàmiques amb clients, empleats i representants de la societat civil, i introdueix en aquest exercici com a novetat una consulta específica als col·lectius sobre propostes d'actuació en l'àmbit de la sostenibilitat.

Un altre avanç de 2008 ha sigut la participació en el primer **estudi de materialitat del sector financer** en l'àmbit de la sostenibilitat (Llibre verd sobre Responsabilitat Social Corporativa en el Sector Financer), coordinat per CECA, i realitzat per un consultor extern especialitzat en la matèria. Es van considerar les noves expectatives derivades de la situació de crisi.

Fonts internes

El procés de recopilació de la informació susceptible de publicació considera com a font fonamental l'estratègia, cultura, polítiques, processos, compromisos assumits públicament, plans, factors i riscos crítics que fan possible l'èxit i la sostenibilitat de l'Entitat.

Després de recopilar-ne els continguts es fa una anàlisi i avaluació qualitatives per part dels membres del comitè de responsabilitat social corporativa de Bancaja, que representen set àrees bàsiques de l'activitat. L'anàlisi feta permet contrastar la rellevància de les dades i la informació recopilades.

Quant a la informació financera, la materialitat es determina basant-se en els mateixos criteris aplicats per l'Entitat per a l'elaboració de l'Informe anual.

Pel que fa al formulari "la seua opinió compta", que permet conèixer i avaluar quina opinió tenen els diferents grups d'interès i usuaris sobre la memòria publicada per Bancaja; les opinions rebudes durant el 2008 han continuat sent molt favorables (55% excel·lent en valoració de la informació; 36% excel·lent pel que fa a l'estructura; 64% satisfacció alta), sense que es detecten temes rellevants de millora, com ha passat en anys anteriors.

Les principals conclusions i aspectes de millora que s'han posat de manifest en l'estudi específic de materialitat del 2008 i la resposta de Bancaja han sigut:

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaja
· La memòria no té prou notorietat. · Necessitat de millorar la claredat en la presentació. · Major nombre i més senzillesa dels elements gràfics. · Necessitat de recolzar la informació, sempre que siga possible, amb dades concretes. · Hauria d'estar més enfocat cap a la persona que l'ha de llegir. · Novetat: propostes concretes d'actuació en l'àmbit mediambiental, social, de clients i d'empleats. · Recomanació de la Fundació per a l'Ètica dels Negocis i de les Organitzacions, ETNOR: desenvolupar d'una manera proactiva accions de difusió de la memòria.	Les modificacions realitzades en l'Informe d'RSC de 2008 han sigut: · Més suports gràfics i visuals. · Es redueix l'extensió de l'Informe i s'incrementen els continguts de la web corporativa. · Es modifica l'estructura i els continguts del capítol de "Compromís social", i es destaquen les actuacions més rellevants, en línia amb el Pla Estratègic i els pressupostos destinats a cada línia. · Es detallen la política i el procediment de compres en la web corporativa. · Es destaquen els avanços registrats en l'avaluació dels impactes mediambientals de les empreses finançades. · S'avaluen mitjans alternatius de difusió per a determinats col·lectius (clients, empleats). · Es van avaluar les propostes d'actuació viables suggerides pels grups consultats per a incloure-les en el pla d'actuació de 2009.



Anàlisi de materialitat de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa

La Fundació ETNOR, per a l'Ètica dels Negocis i de les Organitzacions, té com a finalitat essencial promoure el reconeixement, difusió i respecte dels valors ètics implícits en l'activitat econòmica i en la qualitat de les organitzacions i institucions públiques i privades.

Fruit del conveni que ETNOR manté amb BANCAIXA, durant l'any 2008 s'ha col·laborat de manera continuada amb el Departament de Responsabilitat Social Corporativa.

En concret, una de les tasques que ETNOR ha dut a terme ha estat la col·laboració en l'anàlisi de materialitat de la Memòria que ara es presenta, examinant, tal com s'indica en el GRI, "aquells aspectes i indicadors que reflectisquen els impactes significatius, socials, ambientals i econòmics de l'organització o aquells que podrien exercir una influència substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interès".

Per dur a terme esta labor s'han desenvolupat, a més dels mecanismes de diàleg que ja té establerts BANCAIXA, 3 dinàmiques específiques amb diferents grups d'interès (clients, treballadors i societat), per mitjà dels quals es van obtenir les principals expectatives i interessos raonables en relació amb la Responsabilitat Social de BANCAIXA.

Tenint en compte l'anterior, i una vegada llegida la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2008 que presenta BANCAIXA, la Fundació ETNOR opina que:

- El procés de participació dels grups d'interès implantat per BANCAIXA per determinar la informació rellevant en matèria de Responsabilitat Social Corporativa és adequat per a determinar la materialitat de la present Memòria.
- La informació que apareix en la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa és, tal com recomana el GRI:
 - Exhaustiva: reflecteix els impactes socials, econòmics i ambientals significatius per permetre que els grups d'interès puguin avaluar l'exercici de BANCAIXA.
 - Equilibrada: presenta la informació en un format que permet que els grups d'interès vegien les tendències positives i negatives, emfatitzant la dita informació de manera proporcional a la seua importància relativa.
 - Comparable: permet als grups d'interès comparar la informació sobre l'exercici econòmic, ambiental i social de BANCAIXA en relació amb el seu exercici en anys anteriors i els seus objectius.
 - Precisa: conté informació prou detallada perquè els diferents grups d'interès puguin valorar l'exercici de BANCAIXA.
 - Clara: exposa la informació de manera comprensible i accessible per als grups d'interès.

Tot allò que s'ha exposat facilita que els grups d'interès de BANCAIXA puguin tindre elements i informació suficients sobre els avanços fets per l'entitat en matèria de Responsabilitat Social Corporativa, ajudant així perquè puguin adoptar els seus propis judicis i valoracions.

Recomanació

Resultat dels diàlegs duts a terme amb els grups d'interès, es manifesta la importància de desenvolupar de manera proactiva accions de difusió de la Memòria de Responsabilitat Social als diferents grups d'interès establerts per BANCAIXA.

València, 02 de març de 2009

Domingo García-Marzá
Catedràtic d'Ètica de l'Empresa de la
Universitat Jaume I de Castelló
Director de Projectes de la Fundació ETNOR

PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS (4.15)(4.16)

Per a la identificació dels grups d'interés descrits en la web de l'Entitat s'han estat fent, com a conseqüència de la definició del Pla Estratègic 2004-2007 i de la posada en marxa del model de responsabilitat social corporativa, diferents anàlisis internes i externes amb participació de l'alta direcció i sessions de treball monitoritzades per consultors externs especialitzats. Anualment es contrasta la seua validesa i vigència, amb motiu del seguiment de les línies d'actuació en la implantació d'aquest model i es demana addicionalment l'opinió d'un assessor extern qualificat.

Els processos de participació, programes d'inclusió i mecanismes de diàleg establits i desenvolupats per Bancaja per a conèixer, entendre i atendre les expectatives i interessos raonables que els grups d'interés tenen depositats en l'Entitat són la base fonamental que possibilita l'èxit de la visió, la identitat corporativa, de l'estratègia i del model de responsabilitat social corporativa; i determinants per a delimitar el contingut d'aquesta memòria. Es descriuen àmpliament en el capítol 3.2.

CONTEXT DE SOSTENIBILITAT

La creixent demanda social de comportaments empresarials que contribuïsquen a generar valor no només en l'àmbit economicofinancer tradicional, sinó també en el laboral, social i ambiental, va motivar que Bancaja assumira, a final de 2004, un compromís explícit amb la sostenibilitat entre els seus objectius estratègics, pel fet de comprendre que els seus objectius socials fundacionals havien de ser reforçats per a poder donar resposta a les noves expectatives de la comunitat.

El concepte de responsabilitat empresarial de Bancaja que s'ha descrit en el capítol 3 es manifesta explícitament no només en la missió, visió i cultura de l'Entitat, sinó també en els plans estratègics definits per a orientar les seues actuacions a curt i mitjà termini, tal com es constata en els plans estratègics de Bancaja i de l'Obra Social.

Per a la seua definició i la nova estratègia de marca iniciada en l'exercici 2004 es van fer diversos estudis que van permetre a Bancaja identificar, no sols el seu posicionament, sinó també les seues fortaleeses, debilitats i valors intrínsecs, prenent com a base els que van establir els objectius, atributs d'identitat i enfocament estratègic, i que permeteren situar la marca Bancaja com una referència en el sector financer nacional, amb una proposta de valor per al client, traduït en beneficis funcionals objectivables i en beneficis emocionals recognoscibles. A partir d'aquestes anàlisis van sorgir:

- per primera vegada, objectius en matèria de transparència, bon govern i responsabilitat social corporativa, orientats a la consecució d'un creixement rendible, al mateix temps que sostenible;
- nova marca i identitat corporativa centrada en l'"atenció eficaç del client" i en el missatge identitari "si no és bo per a tu, no és bo per a nosaltres";
- la cultura corporativa i el model de gestió;
- *El Compromís Bancaja* i el *Compromís Intern*, per a beneficiar els clients i els empleats, com a resposta tangible i immediata a la promesa de l'atenció eficaç.

Aquesta nova estratègia de marca i reposicionament comporta la posada en marxa de l'estudi de seguiment de marca i publicitat per a avaluar l'eficàcia publicitària dels anuncis de l'Entitat en termes d'abast i persuasió, seguiment de la notorietat de marca dins i fora de la Comunitat Valenciana i millorar les decisions tàctiques de comunicació i posicionament de Bancaja.

EXHAUSTIVITAT (2.3)(3.1)(3.2)(3.3)(3.6)(3.7)(3.8)(3.10)(3.11)

Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els principis i directrius exposats per Global Reporting Initiative (GRI), en la guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, versió 3.0 (G3), així com el suplement del sector de servicis financers (FSSS) en la seua versió final.

Tret que s'especifique el contrari, les dades incloses cobreixen el període anual comprés entre l'1 de gener de 2008 i el 31 de desembre de 2008. En la mesura que s'ha pogut, i on s'ha considerat rellevant per a analitzar tendències, s'han inclòs dades corresponents a l'exercici 2007 i 2006, a fi de garantir l'exhaustivitat de la informació i la possibilitat de comparar-la. La memòria anterior més recent correspon a l'exercici 2007.

Per a la determinació de la cobertura de l'informe s'ha utilitzat el "Protocol de límits d'acord amb la GRI".

Des de l'exercici 2007, les activitats, productes i servicis de la Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaja, les seues fundacions (Fundació Bancaja i Fundació Caixa Castelló), i les empreses i societats que conformen el Grup, sobre les quals, exercint Bancaja un control o una influència significativa, l'impacte en sostenibilitat puga ser potencialment significatiu, delimiten la cobertura de l'informe, en què la cobertura i els límits són els següents:

- **Empreses sobre les quals s'exerceix control i negocis conjunts:** s'han inclòs en la cobertura d'aquest informe empreses dependents i els negocis conjunts en què Bancaja tenia, al tancament de l'exercici 2008, una participació de capital directa superior o igual al 50%, amb les següents especificitats per segments de negoci:
 - **Financeres:** s'han inclòs la totalitat de les societats financeres instrumentals (Bancaja International Finance; Bancaja Eurocapital Finance S.A.U.; Bancaja Capital, S.A., Bancaja Emissions, S.A.U.; Bancaja US Debt, S.A.) utilitzades per a fer emissions de deute en mercats nacionals i internacionals, amb la garantia de l'únic soci, Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaja. S'aporta informació sobre l'acompliment econòmic i social (societat) en l'annex III, ja que aquestes societats no tenen plantilla i el seu impacte ambiental és nul. No s'ha inclòs en el perímetre d'aquest informe el Banco de Valencia, S.A. ja que aquesta societat no està inclosa ni en el sistema de gestió ni en el sistema de reporting de la responsabilitat corporativa de Bancaja. No obstant això, en l'[Informe Anual de Grup Bancaja](#), s'informa, àmpliament, tant a nivell narratiu com sobre els seus impactes econòmics.
 - **Assegurances:** s'informa a nivell narratiu de totes les empreses que conformen el grup assegurador en l'[Informe anual de Grup Bancaja](#). La informació sobre enfocaments de gestió i compliment d'Aseguradora Valenciana, S.A. es publica anualment en la memòria de sostenibilitat del Grup Aviva, per la qual cosa es remet a aquesta publicació per a conèixer els impactes rellevants en sostenibilitat de la companyia d'assegurances, ja que les polítiques implementades en Aseval es corresponen amb les publicades pel Grup Aviva, basant-se en els contractes entre Aviva i Bancaja. Això no és cap obstacle perquè en Aseval s'adopten certs compromisos de Bancaja per al negoci assegurador, atenent la relació que hi ha amb els clients, que són comuns. La informació sobre l'acompliment operatiu oferta en l'annex III d'aquest informe per a aquest segment de negoci correspon a l'Operador de Banca Assegurances vinculat al Grup Bancaja, mediador d'assegurances, ja que és l'única societat significativa a l'efecte de sostenibilitat.

- **Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva i Patrimonis** (d'ara endavant Gestores): s'ofereix informació a nivell narratiu en l'[Informe anual de Grup Bancaixa](#) de les empreses que conformen el grup Bancaja Gestión de Activos, S.L. (Arcalia Patrimonios, AV, SA i les seues societats dependents, Bancaja Fondos SGIIC, S.A., i Invercalia Gestión Privada, SA). La informació relativa a l'acompliment operatiu en sostenibilitat es comprén en l'annex III d'aquest informe.

- **Inmobiliàries**: com que aquest és el segment de negoci amb més impactes en sostenibilitat, fonamentalment mediambientals, no compresos en l'Informe Anual de Grup Bancaixa, com a entitat matriu, l'Entitat ha impulsat l'assumpció d'un compromís propi amb la sostenibilitat, de les societats que conformen el Grup Immobiliari i la publicació d'una memòria de sostenibilitat específica per a informar, d'acord amb GRI, de tots aquells àmbits i aspectes rellevants en aquesta matèria, per la qual cosa es remet a la memòria de Bancaja Habitat, que complementa la informació narrativa i d'acompliment econòmic que comprén l'[Informe anual de Grup Bancaixa](#). Tanmateix, s'ha incorporat en l'annex III d'aquest informe certa informació considerada més rellevant d'una manera resumida.

- **Altres societats**: en el segment de servicis s'ofereix informació sobre l'acompliment operatiu de Bancaja Viajes, que complementa la informació narrativa i sobre l'acompliment econòmic que ofereix l'Informe anual de Grup Bancaixa. La resta de societats en què es té una participació directa igual o superior al 50% del capital social, és a dir, Grup Bancaixa Centro de Estudios, S.A., Bancaja Inversiones S.A. i Bancaja Participaciones, S.L., no tenen un impacte significatiu directe en qüestions de sostenibilitat.

- **Influència significativa**: les empreses associades no han sigut objecte de cobertura en el present exercici per motius d'eficiència.

Cal destacar que la nota 1.7 dels Comptes Anuals Consolidats al tancament de 2008, sobre l'"Impacte mediambiental" de les empreses que conformen Grup Bancaixa posa de manifest que "atenent les activitats a què es dediquen fonamentalment les entitats integrades en el Grup, aquestes no generen un impacte significatiu en el medi ambient. Per aquesta raó, en els comptes anuals consolidats del Grup de l'exercici 2008 no es desglossa cap informació relativa a aquesta matèria".

L'Entitat vol continuar ampliant progressivament la cobertura de l'informe, en la mesura que els impactes en sostenibilitat de les empreses que conformen, a cada moment, Grup Bancaixa puguin ser significatius i siga viable la seua incorporació, atenent criteris d'eficiència.

S'han utilitzat, en la mesura que eren aplicables, els Protocols d'Indicadors de GRI.

Els canvis en els mètodes de valoració registrats el 2008 i els recàlculs efectuats d'una determinada informació corresponent al 2007, es deuen únicament a l'adaptació a la Circular 6/2008 del Banc d'Espanya i a l'homogeneïtzació de la informació interanual, que afecten bàsicament la millora progressiva dels criteris de mesurament de consums mediambientals i laborals.

QUALITAT I POLÍTICA DE VERIFICACIÓ (3.13)

Bancaixa té presents, al llarg de tot el procés de recopilació i presentació de la informació, els principis d'equilibri, comparabilitat, precisió, periodicitat, claredat i fiabilitat, necessaris per a garantir la qualitat de la informació compresa en aquesta memòria i un nivell de transparència efectiu.

Bancaja compta amb mecanismes eficaços per a garantir la fiabilitat i veracitat de la informació inclosa en aquesta memòria. A més, les àrees que proporcionen informació qualitativa i quantitativa per a aquesta estan sotmeses als processos habituals de supervisió i verificació per part d'auditoria interna.

Així mateix, la memòria de responsabilitat social corporativa 2008 de Bancaja ha sigut verificada, per tercer any consecutiu, pel mateix auditor extern independent dels Comptes Anuals.

Bancaja ha sotmés a verificació per part de Deloitte, SL el seu nivell d'autoqualificació (vegeu l'annex IV), que ha sigut corroborat per la firma auditora com a A+. L'informe de verificació externa es pot consultar en l'annex VI d'aquest informe.

La revisió independent es fa d'acord amb les normes de verificació per a informació no financera, ISAE 3000 i AA1000AS. L'any 2008 Bancaja s'ha adaptat als nous estàndards AA1000 d'Accountability, amb nivells de revisió de tipus 2 (tant dels principis d'Accountability com de la informació d'acompliment) i abast moderat.

Addicionalment, el nivell d'autoqualificació ha sigut revisat per GRI, que ha concedit a l'informe la màxima qualificació: A+.

LIMITACIONS DE L'ABAST O COBERTURA (3.7)

L'Entitat ha fet un esforç important per recopilar la informació. En aquest procés es van implicar directament els directius responsables de les principals àrees de Bancaja, els seus equips i les empreses dependents de Grup Bancaja. La informació obtinguda ha permés donar resposta a la major part dels indicadors centrals de GRI (vegeu l'annex IV).

Com a part del seu compromís de responsabilitat social corporativa, Bancaja vol continuar millorant la informació aportada als seus grups d'interés a través d'aquest informe i altres mitjans i es compromet a millorar-la any rere any. Ací cal esmentar que el lector podrà trobar informació addicional en www.bancaja.es, l'[Informe anual](#) i l'[Informe de govern corporatiu 2008](#), disponibles els dos en el lloc Internet de Bancaja que s'ha esmentat anteriorment.

L'annex IV inclou també la correspondència d'informació dels indicadors del suplement GRI per al sector financer, així com la correspondència dels compromisos del Pacte Mundial amb els indicadors GRI.

NORMES AA1000

Bancaja ha tingut en compte, a l'hora de definir la seua estratègia i gestionar la Responsabilitat Social Corporativa, les normes que componen la *Sèrie AA1000 d'AccountAbility*.

En concret, Bancaja té present els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establits en la *Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 d'AccountAbility (AA1000APS)* tant en el model de gestió de la responsabilitat social corporativa com en els procediments dissenyats per a la recopilació i presentació de la informació continguda en aquesta memòria, tal com s'ha posat de manifest en cada un dels apartats d'aquest annex.

Annex III: indicadors d'acompliment

(2.8)(3.7)(3.9)

A continuació es detalla informació corresponent a determinats indicadors d'acompliment, exigits per GRI, que complementen la informació qualitativa compresa al llarg d'aquest informe.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC

Indicador	Descripció	Notes
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït	(3.10)(3.11)

	Grup		Bancaixa	
	2008	2007 ⁽⁵⁾	2008	2007 ⁽⁵⁾
VEDG	6.375.291	5.108.602	4.720.732	3.818.344
a) Ingressos ⁽¹⁾	6.375.291	5.108.602	4.720.732	3.818.344
VED	5.161.550	4.104.463	3.886.010	3.167.716
b) Costos d'explotació	284.472	269.844	200.061	189.253
c) Salaris i prestacions dels empleats	535.278	501.547	384.454	362.003
d) Proveïdors de fons ⁽²⁾	4.240.541	3.079.755	3.290.702	2.464.077
e) Administració (Espanya) ⁽³⁾	31.259	170.317	-59.207	69.383
f) Inversions en la comunitat ⁽⁴⁾	70.000	83.000	70.000	83.000
VND	1.213.741	1.004.139	834.722	650.628

Imports en milers d'euros.

Font: Compte de pèrdues i guanys públics.

(1) Marge brut excepte els interessos i càrregues assimilades, que s'informen en proveïdors de fons.

(2) Interessos i càrregues assimilades.

(3) Impost sobre Beneficis.

(4) Inclou la dotació de la part del benefici net anual de Bancaja destinada a l'Obra Benèfica Social.

(5) La informació referent a l'exercici 2007 s'ha homogeneïtzat amb els nous criteris comptables introduïts per la Circular 6/2008 del Banc d'Espanya.

Desglossament del pressupost realitzat de l'Obra Social	Grup	
	2008	2007
Regals i donacions a institucions benèfiques ⁽¹⁾	n.d.	195
Renúncia a ingressos i comissions en espècie ⁽²⁾	n.d.	0
Associacions amb la comunitat, afiliacions i subscripcions ⁽³⁾⁽⁵⁾	73	44.572
Costos de gestió ⁽⁴⁾	n.d.	16.964
Immobilitzat	n.d.	12.217
Total	73	73.948

Imports en milers d'euros.

(1) Inclou cessió d'ús d'instal·lacions o recursos per a activitats benèfiques.

(2) Donacions que consisteixen a no cobrar interessos o comissions a organitzacions benèfiques o col·lectius desfavorits.

(3) Contribucions econòmiques, inversions estratègiques, afiliacions o subscripcions a associacions de la comunitat o sense ànim de lucre.

(4) Costos associats a la facilitació de donacions i inversions en la comunitat: despeses d'administració, gestió del voluntariat, funcionament, costos directes del personal dedicat, comunicació, etc.

(5) El 2008 no inclou Bancaja.

Altres inversions/donacions en la comunitat	Grup	
	2008	2007
Contribució en espècie de personal voluntari ⁽¹⁾	1,31	1,45
Renúncia a ingressos i comissions en espècie ⁽²⁾	15,15	8,65
Total	16,46	10,10

Imports en milers d'euros.

(1) Cost hores laborals destinades a voluntariat.

(2) Aquesta quantitat inclou comissions de manteniment i administració dels comptes ONG (10,30 mil euros) i comissió d'obertura i diferència del tipus de mercat amb el tipus preferencial dels microcrèdits "Préstecs solidaris" (4,85 mil euros).

Indicador	Descripció	Notes
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats de l'organització, a causa del canvi climàtic	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en les pàgines [92-94](#) d'aquest informe.

- Grup Immobiliari: conscients de l'elevat impacte sobre l'entorn econòmic, social i mediambiental de l'activitat urbanística i immobiliària, Bancaja Habitat va assumir un compromís amb la sostenibilitat en el marc del Pla Estratègic 2007-2011, del qual s'informa àmpliament en l'Informe de responsabilitat social 2008, i amb el qual es proposa aplicar i posar en marxa les millors pràctiques disponibles en els diversos àmbits en què s'actua, més enllà de les obligacions legals que el marc normatiu vigent en matèria d'urbanisme i territori imposa.

Complementàriament a les actuacions que s'han dut a terme en el desenvolupament de les línies estratègiques establides, Bancaja Habitat està adherida a iniciatives nacionals i internacionals de referència per a avaluar els riscos derivats del canvi climàtic, com ara la Declaració de Bali contra el Canvi Climàtic i la Declaració de Poznan contra el Canvi Climàtic, i col·labora en grups de treball sectorials i multisectorials impulsats per la Fundació Entorn per a definir objectius conjunts de reducció d'emissions.

Els compromisos assumits el 2008 en aquesta matèria s'estima que permetran estalviar a la societat un mínim de 5 tones de CO₂ per any.

Indicador	Descripció	Notes
EC3	Cobertura de les obligacions degudes als programes de beneficis socials	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en la pàgina [73](#) d'aquest informe.

En les empreses del Grup objecte de cobertura d'aquest indicador hi ha cobertures per pensions en:

- Operador Banca Assegurances: per a complir el conveni col·lectiu vigent es va externalitzar un pla de pensions per als empleats indefinits, pel qual l'empresa fa aportacions i té associada una assegurança de vida. Al tancament de 2008, el percentatge d'empleats coberts pel pla de pensions ascendia al 93,75%. Aquest pla de pensions és un sistema de treball. L'empresa va fer durant l'any 2008 aportacions de 46,61 €/empleat i mes, excepte durant els dos primers mesos de l'any que va ascendir a 40,37 €/empleat i mes. Van augmentar les contribucions a plans de pensions un 67%.
Independentment, qualsevol empleat pot fer aportacions de manera personal quan ho considera oportú. Les aportacions realitzades per l'empresa se sufraguen amb recursos generals.
- Grup Immobiliari: millorant el conveni d'oficines i despatxos i seguint la legalitat vigent, Bancaja Habitat disposa d'un pla definit de beneficis socials de sistema d'ocupació, acollit a la llei de regulació dels plans i fons de pensions. Es tracta d'un sistema d'aportació definida en què la prestació que es percep en la jubilació coincideix amb els drets consolidats acumulats en el pla. El fons independent creat, l'aportació anual de Bancaja Habitat del qual és de 470 euros per empleat no rep aportacions dels empleats i no se sufraga amb els recursos generals de l'organització. Tenint en compte l'edat mitjana de la plantilla, no hi ha en l'actualitat cap pla definit per a la prejubilació dels empleats.

Indicador	Descripció	Notes
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes del govern	

Al tancament de l'exercici 2008 hi havia els crèdits fiscals següents:

	Grup		Bancaixa	
	2008	2007	2008	2007
Deducció pendent de fer per reinversió de beneficis extraordinaris	4.131	46.070	4.131	46.070
Subvencions ⁽¹⁾	2.067	2.238	633	590
TOTAL	6.198	48.308	4.764	46.660

Imports en milers d'euros.

(1) Inclou subvencions concedides per l'FTFE (Fundació Tripartida per a la Formació en l'Ocupació) per 636 mil euros, i incentius econòmics regionals del Servei de Promoció del Desenvolupament Regional de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació per 1.431 mil euros.

S'obtenen deduccions com a menor pagament en les quotes a la seguretat social per a determinats tipus de contractes.

Indicador	Descripció	Notes
EC6	Polítiques i proporció de despeses corresponents a proveïdors locals	

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [98-99](#) d'aquest informe.

En les empreses del Grup que conformen la cobertura d'aquest indicador, les pràctiques en matèria de selecció de proveïdors afavoreixen la contractació local, com evidencia el fet que el 99,3% de les compres es fa a Espanya, i la totalitat dels proveïdors estrangers són empreses de servicis d'informació, consultoria, auditoria, registre, borses de valors i majoristes de viatges, activitats en què la vulneració de drets humans no és un factor de risc, ja que és molt poc probable que es produïska.

En el Grup Immobiliari, la totalitat dels proveïdors són locals, incloent-hi les empreses de la construcció, que suposen el 24% dels seus proveïdors. En els conjunts de clàusules contractuals d'aquest col·lectiu s'inclouen consideracions pel que fa a qualitat, medi ambient, seguretat i salut, i la responsabilitat laboral enfront dels treballadors, a través del compliment de totes les obligacions que imposa la legislació vigent.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL

Indicador	Descripció	Notes			
EN1	Materials utilitzats per pes o volum	(3.10)(3.11) (EN26)			
		Grup		Bancaixa	
		2008	2007	2008	2007
Paper consumit (Tm) ⁽¹⁾⁽²⁾		432	481	367	394
Del qual, paper consumit blanc amb clor (Tm) ⁽²⁾⁽⁴⁾		55	65	0	20
Del qual, paper consumit blanc sense clor (Tm) ⁽²⁾⁽⁴⁾		2	31	0	20
Del qual, paper consumit reciclat (Tm) ⁽²⁾		375	385	367	374
Consum paper per empleat (Tm per empleat) ⁽²⁾		0,07	0,08	0,06	0,07
Sobres (Tm) ⁽¹⁾⁽³⁾		176	218	175	217
Paper en bobines (Tm) ⁽¹⁾		246	231	246	231
Tònners (unitats) ⁽²⁾		5.855	6.015	5.709	5.814

(1) Dades reals extretes de la facturació.

(2) En Grup, no inclou informació de Gestores.

(3) En Grup, no inclou informació de Gestores ni de Bancaja Viajes.

(4) En Grup, correspon bàsicament al material publicitari de Grup Immobiliari i Operador Banca-Seguros.

(5) La informació relativa a 2007 s'ha recalculat d'acord amb la plantilla mitjana i no implica cap variació respecte de les dades publicades en l'Informe d'RSC d'aquest exercici.

Les millores implementades en els sistemes de gestió de consums de paper de Bancaja es descriuen en les pàgines [92-94](#) y [100](#) d'aquest informe.

A les empreses del Grup que conformen la cobertura d'aquest informe es van adoptar l'any 2007 diverses mesures per a reduir els consums de paper, fonamentalment en Bancaja Viajes, dins dels processos de comunicacions publicitàries amb clients, ja que són els que concentren més impacte mediambiental. L'any 2008, les novetats són:

Grup Immobiliari:

- El 2008 es va incrementar la cobertura dels centres inclosos en els sistemes de mesurament i control dels consums al 99,24% d'aquests, incloent-hi totes les sucursals excepte la del Regne Unit.

Operador Banca Seguros:

- L'any 2008 es va posar en funcionament una nova infraestructura, el Portal d'Assegurances i Gestor de Cotitzacions, per a reduir l'ús de documentació física i augmentar la informació en línia i, d'aquesta manera, reduir el consum de paper. Aquesta millora va permetre reduir en un 21% el paper consumit respecte de l'any anterior.

Gestores:

- Des de 2007 es fa una campanya per reduir el paper que es tramet als clients de Bancaja Fons sobre informació pública periòdica, i els ofereixen l'opció de renunciar a rebre-la, o triar la recepció per correu electrònic. Al tancament de 2008, 812 clients rebien la informació per correu electrònic i, aproximadament, 6.234 havien renunciat al seu enviament en paper.

Bancaja Viajes:

- El 2008 es van continuar aplicant les millores desenvolupades l'any 2007 relatives a la reducció en un 30% de l'enviament de factures en paper que es van substituir per documentació en PDF; eliminació del 100% dels enviaments d'ofertes mensuals a clients-empleats de Bancaja gràcies a la plataforma web exclusiva amb un estalvi estimat de 100.000 fulls DIN-A4; substitució de l'enviament de fullets a les oficines de les xarxes de comercialització, amb un estalvi també estimat de 100.000 periòdics de 16 pàgines cada un; reducció de l'enviament d'encartaments en paper; i consultes de catàlegs a través de la web www.bancajaviajes.es.
- La millora principal durant el 2008 va ser la reducció del 100% de l'emissió de bitllets d'avió en paper, que es van substituir per bitllets electrònics tramesos per correu electrònic.

Indicador	Descripció	Notes			
EN2	Percentatge de materials que són valorats	(3.10)(EN26)			
		Grup		Bancaja	
		2008	2007	2008	2007
Paper reciclat (% sobre paper consumit) ⁽¹⁾		87%	72%	100%	95%

(1) En Grup, no inclou informació de Gestores.

Operador Banca-Seguros:

- L'any 2008 es va continuar portant a terme la mesura adoptada el 2006 de reciclar el paper en contenidors instal·lats a les oficines i consumir habitualment paper reciclat. Les instal·lacions disposen de 8 contenidors de paper reciclat, així com d'un sistema de recollida selectiva per proveïdors qualificats. Anualment, el proveïdor emet certificat en què indica els quilos retirats, així com la destrucció controlada i el reciclatge.

Grup Immobiliari:

- El 2008 es va incrementar la cobertura dels centres inclosos en els sistemes de mesurament i control dels consums al 99,24% d'aquests, i s'inclouen totes les sucursals excepte la del Regne Unit.
- Addicionalment, el 100% del paper utilitzat internament és valorat de tipus reciclat i amb etiqueta ecològica. És un objectiu per a 2009 reduir el volum i el gramatge del material publicitari, que suposa la major part de l'impacte anual.

Indicador	Descripció	Notes	
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	(3.10)(3.11) (EN26)	

Consum d'energia elèctrica	Grup		Bancaixa	
	2008	2007	2008	2007
Consum total (Kwh) ⁽¹⁾	33.004.151	30.638.354	32.251.632	30.038.045
Consum d'energia elèctrica per empleat (Kwh por empleado) ⁽³⁾	5.154	5.019	5.357	5.227
Consum total indirecte (Gj) ⁽²⁾	360.842	334.976	352.614	328.412
Carbó (Gj) ⁽²⁾	153.980	142.943	150.469	140.142
Gas natural (Gj) ⁽²⁾	5.476	5.083	5.351	4.984
Derivats del petroli (Gj) ⁽²⁾	32.393	30.071	31.655	29.482
Biomassa (Gj) ⁽²⁾	2.745	2.548	2.682	2.498
Energia eòlica (Gj) ⁽²⁾	2.259	2.097	2.207	2.056
Energia hidràulica (Gj) ⁽²⁾	18.087	16.790	17.675	16.461
Energia nuclear (Gj) ⁽²⁾	145.902	135.444	142.575	132.790

(1) Dades reals extretes de facturació. En Bancaixa no inclou l'oficina de Miami.
(2) Dades estimades a partir del consum elèctric, segons el protocol GRI (2006).
(3) La informació relativa a 2007 s'ha recalculat d'acord amb la plantilla mitjana.

Les millores implementades de Bancaixa en matèria energètica es descriuen en les pàgines [62-63](#) d'aquest informe.

Cal destacar com a novetat del 2008 que el Grup Immobiliari:

- ha incrementat la cobertura dels centres inclosos en els sistemes de mesurament i control dels consums, que inclou sis sucursals més que el 2007;
- a les noves oficines de Bancaja Habitat a Sevilla i l'Albir s'han instal·lat temporitzadors i detectors de presència tant en arxius com en lavabos i resta de zones definides, segons els criteris d'eficiència energètica establits per als emplaçaments;
- en els projectes promoguts per l'àrea de sòl es controla l'optimització de les xarxes d'enllumenat públic, amb un objectiu mínim del 80% de compliment;
- en les promocions immobiliàries s'han establert 9 mesures per a l'estalvi energètic.

Indicador	Descripció	Notes	
EN8	Captació total d'aigua per font	(3.10)	(3.11) (EN26)

	Grup		Bancaixa	
	2008	2007	2008	2007
Consum total (m ³) ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	51.665	55.843	49.966	54.269
Consum aigua per empleat (m ³ per empleat) ⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾	8,1	9,1	8,3	9,4

(1) Dades calculades per extrapolació de dades obtingudes d'un mostratge real d'oficines i servicis centrals en Bancaixa, i extretes de la facturació real en la resta de les empreses del Grup que conformen la cobertura de l'informe.
(2) En les dades de Bancaixa no s'inclouen les oficines de Miami i Lisboa.
(3) En l'extrapolació de les dades de Bancaixa el nombre d'oficines amb dades reals va augmentar de 555 al tancament de 2007 a 901, el 2008.
(4) La informació relativa a 2007 s'ha recalculat d'acord amb la plantilla mitjana.

Els principals avanços de 2008 es van registrar en el Grup Immobiliari:

- ha incrementat la cobertura dels centres inclosos en els sistemes de mesurament i control dels consums, i s'inclou una sucursal més que el 2007, de manera que el percentatge de dades reals augmenta enfront de les estimades;
- en els projectes promoguts per l'àrea de sòl, es controla el balanç hídric de les actuacions urbanístiques i el dimensionament de les xarxes d'evacuació, amb un objectiu mínim del 80%. Addicionalment, s'imposa el disseny de zones verdes amb espècies autòctones i delimitació del consum d'aigua;

- en les promocions immobiliàries s'han establert 4 mesures per a la reducció del consum de l'aigua i un major aprofitament d'aquesta.

Indicador	Descripció	Notes
EN11	Terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat no protegits	(3.10)(3.11)

La informació corresponent a Bancaja es descriu en la pàgina 94 d'aquest informe.

Grup Bancaja no disposa de cap local operatiu o de negoci ubicat a les proximitats d'espais naturals protegits o àrees protegides d'una alta biodiversitat, tret el Grupo Immobiliari, que informa detalladament sobre aquests aspectes en la seua memòria de sostenibilitat.

Pel que fa als terrenys adjacents a espais naturals, les promocions i el sòl propietat de Bancaja Habitat són adjacents a zones protegides però no ubicats dins d'àrees protegides, sinó en parcel·les properes a aquestes zones, sense suposar-hi cap perill. L'any 2008 no es van registrar variacions significatives en els terrenys en propietat.

Indicador	Descripció	Notes
EN12	Impactes significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides	(EN26)

La informació corresponent a Bancaja es descriu en la pàgina 94 d'aquest informe.

Grup Bancaja no disposa de cap local operatiu o de negoci ubicat a les proximitats d'espais naturals protegits o àrees protegides d'una alta biodiversitat, tret del Grupo Immobiliari, que informa detalladament sobre aquests aspectes en la seua memòria de sostenibilitat.

Pel que fa al Grupo Immobiliari, cap de les activitats s'exerceix en els espais catalogats per Xarxa Natura 2000 com a espais protegits. En execució i obra es va establir un objectiu com a mínim del 60%, per a complir els criteris establerts pel que fa a zones verdes adequades a l'entorn original més proper.

Cal destacar que tots els projectes de desenvolupament de sòl es fan amb els estudis pertinents d'impacte ambiental (EIA), tant a Espanya com a Mèxic (a través dels anomenats MIA, anàlegs a l'EIA espanyol).

Indicador	Descripció	Notes
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes	(3.10)(3.11)

	Grup		Bancaja	
	2008	2007 ⁽²⁾	2008	2007 ⁽²⁾
Emissions indirectes de gasos efecte d'hivernacle per consum elèctric (Tm) ⁽¹⁾	11.416	10.598	11.156	10.390

(1) Dades calculades a partir d'informació pública d'avanc d'REE.

(2) Dades corresponents a 2007 modificades per correcció d'un errada.

Indicador	Descripció	Notes			
EN17	Altres emissions indirectes de gasos efecte d'hivernacle	(EN26)			
		Grup		Bancaixa	
		2008	2007	2008	2007
Gasos efecte d'hivernacle per desplaçaments d'empleats (Tm) ⁽¹⁾		1.132	1.141	990	1.016
Gasos efecte d'hivernacle per viatges de negocis (Tm) ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾		823	586	802	554
Emissions indirectes totals per desplaçaments de l'organització		1.955	1.727	1.792	1.570

(1) Dades estimades a partir dels desplaçaments d'empleats al lloc de treball i viatges de negocis, segons GHG Protocol.

(2) S'ofereix la informació desagregada atenent el principi de possibilitat de comparació.

(3) En Grup, inclou informació de Bancaja Viages, Grup Immobiliari i Bancaixa.

Dins de les empreses del Grup que formen part de la cobertura de l'informe, les Gestores utilitzen la videoconferència per a reduir els desplaçaments entre les oficines de València i Madrid, fonamentalment. Les més representatives i recurrents són els comitès de gestió (setmanal), els comitès comercials (setmanal), comitè de riscos (mensual o bimensual).

L'any 2008, l'Operador Banca-Seguros va instal·lar una sala de videoconferències a la seu principal, amb l'objectiu de reduir els desplaçaments dels seus empleats per viatges de negocis.

Cal destacar també que, durant el 2008, les mesures adoptades pel Grup Immobiliari per a l'optimització de la xarxa logística utilitzada per a la distribució de material publicitari i d'oficina a València, cosa que ha permès reduir en tan sols mig any d'aplicació més de 4.400 km, amb una reducció de les emissions de CO₂ de més de 0,8 tones.

Indicador	Descripció	Notes			
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament	(3.10)(3.11) (EN26)			
		Grup		Bancaixa	
		2008	2007	2008	2007
Paper consumit que s'ha reciclat (Tm) ⁽¹⁾⁽⁴⁾		222	315	215	290
Tònners reciclats (unitats) ⁽¹⁾⁽⁴⁾		2.073	3.637	1.948	3.573
Equips informàtics i mobiliari retirat (unitats) ⁽¹⁾⁽²⁾		981	2.670	981	2.670
Equips informàtics retirats (Tm) ⁽²⁾⁽³⁾		28	0	28	0
Equips elèctrics retirats (unitats) ⁽¹⁾⁽²⁾		6.469	6.757	6.469	6.757
Bateries (Tm) ⁽¹⁾⁽²⁾		2,4	0,4	2,4	0,4

(1) Dades extretes de les certificacions externes de proveïdors acreditats.

(2) En Grup, informació corresponent únicament a Bancaixa.

(3) Correspon a caixers automàtics i CPDs de Bancaixa.

(4) En Grup, no inclou informació de Gestores.

Pel que fa a les activitats del Grup Immobiliari, molt significatives pel volum de residus generats, en l'àrea de sòl es procedeix a reutilitzar, sempre que es puga, els materials procedents de l'excavació de la mateixa obra i a llançar a l'abocador corresponent tot el material que no complisca aquestes característiques, per tal de complir com a mínim el 80% de l'activitat. També s'estableix la reutilització d'aigües reciclades.

El 100% de les constructores que treballen per a l'àrea de sòl de Bancaja Habitat disposaven al tancament de 2008 de la certificació mediambiental ISO 14.001 o l'estaven tramitant.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT DE PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA DEL TREBALL

Indicador	Descripció	Notes
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors	(3.10)(3.11)

Desglossament del col·lectiu de treballadors	Grup		Bancaixa	
	2008 ⁽¹⁾	2007	2008	2007
Despeses de personal (milers d'euros)	406.148	380.945	384.454	362.003
Plantilla mitjana	6.403	6.107	6.020	5.747
Cost mitjà (milers d'euros)	63,43	62,39	63,86	62,99
Nombre d'empleats	6.375	6.283	5.996	5.908
Percentatge empleats fixos	98,48%	95,90%	98,88%	96,30%
Percentatge empleats a temps parcial	0,45%	0,50%	0,38%	0,20%
Mitjana anys d'antiguitat ⁽³⁾	7	6	15	15
Edat mitjana ⁽³⁾	39	37	41	41
Percentatge directius i altres responsables	21,10%	20,60%	21,05%	20,70%
Percentatge de directius que són dones	22,60%	20,60%	22,35%	20,40%
Percentatge homes/dones	56,8%/43,2%	57,1%/42,9%	57,1%/42,9%	57,8%/42,2%
Percentatge titulació universitària	60,54%	58,90%	60,42%	59,20%
Percentatge de retribució variable / sous i salaris ⁽²⁾	4,38%	n.d	4,34%	7,33%
Import retribució variable (milers d'euros)	12.867	n.d	12.654	20.129
Nombre d'empleats amb compensació variable dependent d'acompliment	5.664	n.d	5.610	5.388

No inclou els contractes amb empreses de treball temporal.

(1) En Grup, 2008 no inclou Bancaja Viajes, tret de despeses de personal, nombre d'empleats, plantilla mitjana i cost mitjà.

(2) En Grup, informació corresponent a Bancaixa i Operador Banca-Seguros.

(3) En Grup, les dades de 2007 s'han modificat per correcció d'una errada.

Desglossament d'empleats fixos de Bancaixa segons el grup professional i sexe	Bancaixa			
	2008		2007	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Grup 1	3.377	2.534	3.339	2.332
Nivell I Gr. 1	6	0	6	0
Nivell II Gr. 1	112	4	107	4
Nivell III Gr. 1	650	48	615	41
Nivell IV Gr. 1	606	149	607	138
Nivell V Gr. 1	370	196	388	174
Nivell VI Gr. 1	511	217	517	216
Nivell VII Gr. 1	237	140	235	133
Nivell VIII Gr. 1	150	174	145	141
Nivell IX Gr. 1	127	231	93	174
Nivell X Gr. 1	134	244	173	297
Nivell XI Gr. 1	94	199	84	203
Nivell XII Gr. 1	349	889	330	728
Nivell XIII Gr. 1	14	29	27	72
Sense codificar (estranger)	17	14	12	11
Grup 2	14	4	15	4
Nivell II Gr. 2	14	2	14	2
Nivell III Gr. 2	0	0	1	0
Personal de neteja	0	2	0	2
Total	3.391	2.538	3.354	2.336

Indicador	Descripció	Notes
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana	(3.10)(3.11)

Altes i baixes de personal	Grup ⁽¹⁾		Bancaixa	
	2008	2007	2008	2007
Plantilla inicial	6.235	5.834	5.908	5.535
Alta d'empleats fixos	n.d	n.d	119	464
Dels quals, de nou ingrés	n.d	n.d	62	419
Alta d'empleats temporals	n.d	n.d	286	506
Total altes	452	1.048	405	970
Baixa d'empleats fixos	n.d	n.d	149	220
Per jubilació	n.d	n.d	5	1
Voluntàries	63	138	53	115
Temporals	n.d	n.d	168	377
Total baixes	354	647	317	458
Plantilla final	6.333	6.235	5.996	5.908
Índex de rotació externa d'empleats ⁽¹⁾⁽²⁾	1,01%	2,37%	0,90%	2,08%

(1) En Grup, la informació no inclou Bancaja Viajes.

(2) Baixes voluntàries/plantilla inicial.

Distribució per regions de baixes voluntàries

Regió	Grup ⁽¹⁾		Bancaixa	
	2008	2007	2008	2007
Comunitat Valenciana	20,64%	27,53%	16,98%	24,35%
Regió de Múrcia	--	1,45%	--	1,74%
Catalunya	20,64%	23,91%	24,53%	28,70%
Madrid	33,33%	23,91%	28,30%	17,39%
Castella-la Manxa	3,17%	2,90%	3,77%	3,48%
Andalusia	7,93%	6,52%	9,43%	7,83%
Extremadura	--	--	--	--
Illes Balears	1,59%	3,62%	1,89%	4,35%
Aragó	1,59%	1,45%	1,89%	1,74%
País Basc	3,17%	--	3,77%	--
Navarra	--	--	--	--
Estranger	4,76%	2,90%	5,66%	3,48%
Castella i Lleó	--	2,90%	--	3,48%
Galícia	--	0,73%	--	0,86%
Canàries	1,59%	1,45%	1,89%	1,74%
La Rioja	1,59%	0,73%	1,89%	0,86%

(1) En Grup, la informació no inclou Bancaja Viajes.

Distribució per edat de baixes voluntàries

Edat	Grup		Bancaixa	
	2008 ⁽¹⁾	2007 ⁽²⁾	2008	2007
Menors de 30 anys	46,03%	40,32%	45,28%	42,61%
Entre 30 i 50 anys	53,97%	59,68%	54,72%	57,39%
Majors de 50 anys	--	--	--	--

(1) En Grup, la informació no inclou Bancaja Viajes.

(2) En Grup, la informació no inclou Bancaja Viajes ni Gestores.

Distribució per sexe de baixes voluntàries	Percentatge d'empleats			
	Grup		Bancaixa	
	2008 ⁽¹⁾	2007 ⁽²⁾	2008	2007
Dones	44,44%	45,16%	45,28%	44,35%
Homes	55,56%	54,84%	54,72%	55,65%

(1) En Grup, la informació no inclou Bancaja Viajes.

(2) En Grup, la informació no inclou Bancaja Viajes ni Gestores.

Indicador	Descripció	Notes
LA4	Percentatge d'empleats cobert per conveni col·lectiu	(HR5)

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [65-66](#) d'aquest informe.

La totalitat dels empleats adscrits a les empreses del Grup objecte de la cobertura d'aquest informe estaven coberts al tancament de 2008 per convenis col·lectius sectorials.

Indicador	Descripció	Notes
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionats amb el treball	(3.10)(3.11)

El nombre de dies naturals des del primer dia que es produeix la baixa, registrats per les diferents causes d'absentisme laboral es reflecteix en la taula següent:

Causes d'absentisme laboral	Grup ⁽²⁾		Bancaixa	
	2008	2007	2008	2007
Accident laboral	2.285	n.d.	2.165	3.029
Malaltia ⁽¹⁾	983	n.d.	196	136
TOTAL	3.268	n.d.	2.361	3.165

(1) Inclou malalties professionals (2 casos).

(2) En Grup, inclou Bancaixa i Grup Immobiliari.

Dades d'accidentabilitat	Grup ⁽²⁾		Bancaixa	
	2008	2007	2008	2007
Nombre total d'accidents ⁽¹⁾	95	n.d.	89	119
Accidents sense baixa	48	n.d.	46	56
Índex d'accidentabilitat (nombre total accidents / plantilla mitjana)	3,08%	n.d.	1,47%	2,07%

(1) Inclou accidents menors o primers auxilis.

(2) En Grup, inclou Bancaixa i Grup Immobiliari.

Durant l'exercici 2008 no es va registrar cap víctima mortal en el Grup.

Índex d'accidents	Grup ⁽¹⁾		Bancaixa	
	2008	2007	2008	2007 ⁽¹⁾
Índex d'accidents laborals (IA)	3,58	n.d.	1,76	2,47
Índex de malalties professionals (IEP)	0,30	n.d.	0,16	0,04
Índex de dies perduts (IDP) ⁽²⁾	86,52	n.d.	42,97	62,79

Índexs calculats d'acord amb el protocol d'indicadors GRI 2006 per a l'indicador LA7.

(1) En Grup, inclou Bancaixa i Grup Immobiliari.

(2) En Bancaixa, l'índex de 2007 s'ha recalculat a fi d'homogeneïtzar la informació.

Indicador	Descripció	Notes	
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria		
		Grup	
		2008	2007 ⁽¹⁾
Total hores de formació		210.231	273.708
Nombre d'empleats formats		52.119	65.646
Mitjana d'hores de formació		32,98	43,56

(1) La informació corresponent a l'Operador Banca Seguros relativa a 2007 incloïa únicament la formació obligatòria.

Hores de formació per grup professional (mitjana)		Bancaixa	
		2008	2007
Grup 1			
Nivell I Gr. 1		6,00	9,00
Nivell II Gr. 1		28,32	31,58
Nivell III Gr. 1		31,07	46,60
Nivell IV Gr. 1		31,25	50,14
Nivell V Gr. 1		32,48	48,31
Nivell VI Gr. 1		19,45	34,41
Nivell VII Gr. 1		34,46	45,42
Nivell VIII Gr. 1		26,35	43,62
Nivell IX Gr. 1		27,93	46,18
Nivell X Gr. 1		35,98	50,30
Nivell XI Gr. 1		32,57	42,18
Nivell XII Gr. 1		53,82	60,84
Nivell XIII Gr. 1		41,38	47,02
Sense codificar (Estranger)		27,25	20,83
Grup 2			
Nivell II Gr. 2		41,75	22,00
Nivell III Gr. 2		--	6,00
Personal de neteja		--	--
Total		70,41	37,78

Indicador	Descripció	Notes	
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat		
Composició dels òrgans de govern per sexe, grup d'edat i pertinença a minories (percentatge)		Bancaixa	
		2008	2007
Homes/dones		67,8% / 32,2%	68,3% / 31,7%
Grups minoritaris		0%	0%
Grups d'edat		Menors de 30 anys: 2,0%	Menors de 30 anys: 2,0%
		Entre 30 i 50 anys: 39,7%	Entre 30 i 50 anys: 41,2%
		Majors de 50 anys: 58,3%	Majors de 50 anys: 56,8%

Composició de la plantilla per sexe, grup d'edat i pertinença a minories (percentatge d'empleats)		Grup	Bancaixa	
		2008	2008	2007
Homes/dones ⁽¹⁾		56,8% / 43,2%	57,1% / 42,9%	57,8% / 42,2%
Grups minoritaris ⁽¹⁾⁽²⁾		2,4%	2,4%	1,70%
Grups d'edat	Menors de 30 anys	n.d	17,60%	19,70%
	Entre 30 i 50 anys	n.d	57,40%	54,60%
	Majors de 50 anys	n.d	25,00%	25,70%

(1) En Grup, no inclou informació de Bancaja Viajes.

(2) Persones amb discapacitat o amb diferent nacionalitat o procedència.

Les dades que es mostren comprenen empleats fixos i temporals.

Al tancament de l'exercici 2008, el nombre declarat d'empleats de Bancaixa amb algun tipus de discapacitat ascendia a 61, dels quals 46 eren homes i 15 dones, 12 empleats més que en l'exercici 2007.

Indicador	Descripció	Notes
LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional	

La relació en Bancaixa entre el salari base de les dones i el salari base dels homes per a cada grup professional és la següent:

Bancaixa				
Salari base	2008			2007
	Dona	Home	% salari base dona/home	% salari base dona/home
Grup 1				
Nivell I Gr. 1	--	41.472,90	n.a.	n.a.
Nivell II Gr. 1	27.131,82	27.465,20	98,79	98,55
Nivell III Gr. 1	23.085,48	23.107,13	99,91	99,47
Nivell IV Gr. 1	21.337,23	21.396,23	99,72	99,93
Nivell V Gr. 1	20.831,06	20.735,45	100,46	100,36
Nivell VI Gr. 1	19.913,41	19.806,43	100,54	99,98
Nivell VII Gr. 1	18.954,23	18.875,56	100,42	100,42
Nivell VIII Gr. 1	18.305,84	18.339,82	99,81	99,55
Nivell IX Gr. 1	17.484,07	17.550,73	99,62	99,67
Nivell X Gr. 1	16.588,25	16.660,14	99,57	99,90
Nivell XI Gr. 1	14.475,50	14.765,22	98,04	100,91
Nivell XII Gr. 1	12.228,98	12.293,33	99,48	99,58
Nivell XIII Gr. 1	9.850,20	9.850,20	100,00	101,35
Sense codificar (Estranger)	--	--	--	--
Grup 2				
Nivell II Gr. 2	15.447,84	14.581,93	105,94	99,93
Nivell III Gr. 2	--	--	n.a.	n.a.
Personal de neteja	--	--	n.a.	n.a.

Per a l'elaboració d'aquest quadre s'han tingut en compte els empleats amb contractes signats seguint la legislació espanyola i a jornada completa. Les diferències mostrades en la taula anterior són conseqüència de la transposició de les antigues categories a nivells. En fer la transposició, es van incloure en cada nou nivell algunes de les categories anteriors i s'han produït, per tant, diferències retributives dins d'un mateix nivell.

Indicador	Descripció	Notes
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han sigut objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'això	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en les pàgines [15](#) i [98-100](#) d'aquest informe.

En el Grup Immobiliari no s'han fet anàlisis específiques de drets humans en els principals proveïdors, fonamentalment empreses constructores, tot i això la totalitat d'aquests era d'àmbit local, Espanya, per la qual cosa el risc de vulneració dels drets humans no és significatiu, ja que s'exigeix el compliment estricte de la legislació vigent, incloent-hi requisits laborals i de seguretat i salut.

Indicador	Descripció	Notes
SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent-hi entrada, operació i eixida de l'empresa	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en les pàgines [76-88](#) d'aquest informe.

El Grup Immobiliari assumeix com a principi d'actuació el caràcter de continuïtat i permanència en el territori, planificant i realitzant projectes que assoleixen la totalitat del procés urbanístic i immobiliari, tot responsabilitzant-se de la seua correcta finalització. L'expansió internacional es desenvolupa amb l'objectiu de continuar creixent d'una manera equilibrada i diversificar riscos.

Indicador	Descripció	Notes
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en les pàgines [37-39](#) d'aquest informe.

La formació realitzada el 2008 en matèria de prevenció de blanqueig de capitals en les societats de Grup Bancaja objecte d'aquest informe es detalla en el quadre següent:

Formació en prevenció de blanqueig de capitals	Grup	
	2008	2007
Total hores	4.127	11.988
Mitjana d'hores	0,65	1,91

Indicador	Descripció	Notes
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbisme	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en la pàgina [37](#) d'aquest informe.

Les empreses de Grup Bancaja no compten amb procediments concrets relacionats amb la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbisme, sense perjudici de la col·laboració en fòrums o participació en organitzacions específiques pròpies de l'activitat que desenvolupen i que, algunes vegades, tenen com a objecte traslladar iniciatives, necessitats o inquietuds del sector a les administracions, organitzacions públiques o privades i a la societat en el seu conjunt.

Indicador	Descripció	Notes
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries, derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en la pàgina [40](#) d'aquest informe.

En les empreses que formen part de Grup Bancaja objecte d'aquest informe no es va registrar, durant el 2008, cap sanció o multa significativa per l'incompliment de lleis i normatives.

Indicador	Descripció	Notes
PR3	Tipus d'informació sobre productes i servicis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa i percentatge de productes i servicis subjectes a aquests requeriments informatius	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en les pàgines [58](#) i [59](#) d'aquest informe.

En les societats financeres instrumentals, la totalitat de les emissions fetes sol·liciten l'admissió a cotització en mercats oficials de valors i són objecte de qualificació creditícia per part de l'agència internacional Moody's.

Indicador	Descripció	Notes
PR9	Cost i multes significatives, fruit de l'incompliment de la normativa pel que fa al subministrament i ús dels productes i servicis	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en les pàgines [58](#) i [59](#) d'aquest informe.

En les empreses que formen part de Grup Bancaja, objecte d'aquest informe, no es va registrar durant 2008 cap sanció o multa significativa per l'incompliment de normativa relacionada amb el subministrament i ús de productes i servicis.

La informació sobre les reclamacions rebudes en els [Servicis d'Atenció al Client](#) de Grup Bancaja, pot consultar-se en l'Informe anual publicat en la web corporativa.

SUPLEMENT PER AL SECTOR DE SERVICIS FINANCERS

Indicador	Descripció	Notes
FS6	Percentatge de la cartera pel que fa a línies comercials, per regió específica, grandària	(2.7)(3.10) (3.11)

Les magnituds més rellevants de la cartera de clients són:

	Bancaja		% Variació
	2008	2007	
Nombre de clients ⁽¹⁾	2.914.242	2.724.482	6,97%
Volum de negoci (milers d'euros)	105.453.381	102.649.769	2,73%
Nombre de clients joves (0 a 35 anys)	1.108.147	1.062.029	4,34%
Nombre de clients Nous Ciutadans ⁽²⁾	386.317	342.865	12,67%
Inversió creditícia micropimes i pimes (milers d'euros) ⁽³⁾	5.072.294	4.859.097	4,38%

La informació no inclou oficines a l'estranger.

El volum de negoci s'expressa en saldo mitjà mensual, amb data 31/12/2008. Inclou només operacions de la xarxa comercial.

1) Durant l'any 2008 es va portar a terme un procés centralitzat, en què es van donar de baixa 18.396 clients amb comptes inoperants. Sense considerar aquest efecte, la variació del nombre de clients haguera sigut del 7,64%.

(2) Persones físiques el país de naixement de les quals és diferent d'Espanya.

(3) Micropimes són empreses amb un volum de facturació fins a 1,5 milions d'euros. Pime són empreses amb volum de facturació entre 1,5 i 5 milions d'euros.

La distribució de la base de clients i volum de negoci per segments de negoci és la següent:

Bancaixa				
2008			2007	
	Nombre de clients	Volum de negoci ⁽¹⁾	Nombre de clients	Volum de negoci ⁽¹⁾
Particulars	2.716.078	55.029.627	2.529.723	52.956.402
Comerços i empreses	128.748	26.952.943	125.342	26.996.205
Promotors	11.423	20.380.222	11.648	19.899.272
Sector públic	1.347	743.599	1.293	1.106.015
Altres ⁽²⁾	56.648	2.346.990	56.476	1.691.875
TOTAL	2.914.242	105.453.381	2.724.482	102.649.769

Imports en milers d'euros.

La informació no inclou oficines a l'estranger.

(1) Saldo mitjà mensual amb data 31/12/2008. Inclou només operacions de la xarxa comercial.

(2) Inclou associacions, fundacions, comunitats, etc.

El desglossament de la inversió creditícia amb clients d'empresa i promotors, segons les dimensions, és el següent:

Bancaixa				
2008			2007	
	Nombre de clients	Inversió creditícia	Nombre de clients	Inversió creditícia
Micropimes ⁽¹⁾	96.126	3.780.959	97.190	3.677.571
Pimes ⁽²⁾	8.558	1.291.355	6.357	1.181.526
Empreses ⁽³⁾	24.064	13.270.736	21.795	12.759.404
Promotors	11.423	19.174.096	11.648	18.102.973
TOTAL	140.171	37.517.146	136.990	35.721.474

Imports en milers d'euros.

(1) Micropimes són empreses amb una facturació inferior a 1,5 milions d'euros.

(2) Pimes són empreses amb una facturació entre 1,5 i 5 milions d'euros.

(3) Empreses amb una facturació superior a 5 milions d'euros.

Indicador	Descripció	Notes
FS7	Valor monetari de productes i servicis dissenyats, en cada línia comercial, per a proporcionar un avantatge social, desglossat per propòsit	

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [46](#) i [49-57](#) d'aquest informe.

En la línia d'assegurances es comercialitzen assegurances d'accident i responsabilitat civil per als membres o personal voluntari d'ONG, i al tancament de 2008 hi havia 11 clients per un import total de 2,3 mil euros.

Indicador	Descripció	Notes
FS8	Valor monetari de productes i servicis específics mediambientals, en cada línia comercial, desglossats per línies de negoci	

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [52-55](#) i [95](#) d'aquest informe.

- en la línia comercial d'assegurances, es comercialitzen assegurances de multirisc industrial per a energia tèrmica fotovoltaica, i al tancament de 2008 hi havia 309 clients per un import total de 320 mil euros;

- en la línia comercial de gestores de patrimonis i fons d'inversió, es comercialitza el fons d'inversió Fons València Energies Renovables, FI, que ha d'invertir almenys el 75% del seu actiu en renda variable d'empreses cotitzades de països de l'OCDE, l'activitat de les quals estiga relacionada amb els sectors d'energies renovables i el subministrament i infraestructures per a l'aprofitament eficient de l'aigua. Al tancament del 2008, presentava 900 partícips i un patrimoni de 3.818 mil euros.

Indicador	Descripció	Notes
FS14	Iniciatives per a millorar l'accés a les persones amb discapacitats	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en les pàgines [49-52](#), [55-57](#) i [71-72](#) d'aquest informe.

- en l'Operador Banca-Seguros, l'any 2007 es va obrir una oficina d'atenció al client, dotada amb totes les mesures necessàries per a l'accés a minusvàlids; es continua desenvolupant la web per a proporcionar un accés més còmode als nostres servicis per a persones amb dificultats de moviment; i es va desenvolupar un portal d'assegurances perquè els empleats de la xarxa de comercialització bancària puguin gestionar integralment els seus clients en matèria d'assegurances, sense fer-los que es desplaçaren a les instal·lacions de l'operador.

Indicador	Descripció	Notes
FS15	Accions relatives al disseny i venda de productes i servicis financers	

La informació corresponent a Bancaja es descriu en les pàgines [14](#) i [70-71](#) d'aquest informe.

En les Gestores, complementàriament al reglament intern de conducta en l'àmbit dels mercats de valors, es disposa de:

- un manual de comercialització de servicis d'inversió, en què es regulen, amb caràcter general, les condicions de funcionament relatives a la prestació de servicis d'inversió, clients detallistes, professionals i contraparts elegibles, i es defineixen les polítiques de perfilació i test d'idoneïtat que s'han de fer per classificar els clients atenent el seu perfil de risc, així com els procediments que s'han d'aplicar en la comercialització i intermediació de productes complexos;
- una política de gestió de conflictes d'interés, que es lliura als clients en el moment que se'ls comunica la categoria MiFID, que bàsicament s'encarrega d'identificar les circumstàncies que puguin donar lloc a un conflicte d'interessos que implique un risc important de menyscabament dels interessos d'un o més clients, i estableix els procediments que caldrà seguir i les mesures que s'hauran d'adoptar per a gestionar aquests conflictes d'interessos, i evitar un perjudici als interessos dels clients.

En el Grup Immobiliari:

- Els clients reben una documentació completa sobre la vivenda que han adquirit (catàleg comercial, plans d'habitatge i situació, memòria de qualitats i tipus de pagament detallat; l'estat de la vivenda que han adquirit, actualitzant periòdicament els plans i memòries d'activitats; accés a les promocions abans del lliurament de claus; manuals sobre l'ús i manteniment de la vivenda; guies de bones pràctiques ambientals a la casa; i disposen d'un servici postvenda.

Annex IV: índex de continguts GRI/Pacte Mundial

(3.7)(3.12)

L'Informe de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaja s'ha elaborat d'acord amb les directrius de la Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat, de Global Reporting Initiative (GRI) publicada el 2006 i coneguda com a G3, en el seu **nivell d'aplicació A+**, que implica que compleix les especificacions associades al nivell A de G3 quant a perfil, enfocament de gestió i indicadors de desenvolupament i suplementaris del sector financer, que ha sigut objecte de verificació externa, i revisada l'autoavaluació per part del GRI (**GRI checked**).

Nivell de qualificació		C	C+	B	B+	A	A+
Desenvolupament de l'estàndard	Perfil G3	Informen sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17		Reportar tots els criteris en llista per al nivell C i a més: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16, 4.17		El mateix requeriment que per al nivell B	
	Enfocament de gestió G3	No es requereix		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors	
	Indicadors de desenvolupament i suplementaris del sector (G3)	Reportar un mínim de 10 indicadors de desenvolupament que incloga almenys un cada dels indicadors: socials, econòmics i ambientals	Informe verificat externament	Reportar un mínim de 20 indicadors de desenvolupament, com a mínim un de cada dels indicadors: econòmics, mediambientals, drets humans, treball, societat i responsabilitat de producte	Informe verificat externament	Donar resposta a tots els indicadors centrals de G3 i del suplement ⁽¹⁾ pel que fa al principi de materialitat a) informant de cada indicador b) explicant la raó per a l'omissió	Informe verificat externament

Suplements sectorials en la versió final

2002 In Accordance		C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared						✓
	Third Party Checked						✓
Optional	GRI Checked		Report Externally Assured		Report Externally Assured		

Els indicadors assenyalats en la columna “GC” es corresponen amb els principis del Global Compact o Pacte Mundial.

En la columna anomenada “Cobertura” es descriu l’abast de la informació subministrada a nivell de grup (vegeu annex II), que pot ser:

- I = Individual. Informació corresponent a Bancaixa, Entitat matriu.
- G = Grup. Informació corresponent a Grup Bancaixa.
- GI = Informació corresponent a Bancaixa i al Grup Immobiliari.
- GF = Informació corresponent a Bancaixa i a les societats financeres instrumentals (BIF Ltd, BEF S.A.U., Bancaja Capital S.A., Bancaja Emisiones S.A.U., Bancaja US Debt S.A.).
- GR = Grup Reduït. Informació corresponent a Bancaixa, Assegurances (Operador Banca Seguros), societats financeres instrumentals (BIF Ltd, BEF S.A.U., Bancaja Capital S.A., Bancaja Emisiones S.A., Bancaja US Debt S.A.U.), gestores de fons i patrimonis (Grup Bancaja Gestión de activos), servicis (Bancaja Viajes, S.A.) i Grup Immobiliari, d’acord amb els criteris descrits en l’annex II.

La columna “Informe anual” fa referència a l’Informe anual de Grup Bancaixa, en què es pot accedir a informació complementària.

La columna anomenada “VF” comprén els comentaris del verificador extern, Deloitte S.L., complementats amb l’Informe de verificació externa incorporat en l’annex VI.

CONTINGUTS BÀSICS

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Informe anual/web
1. ESTRATÈGIA I ANÀLISI		
1.1	pàgs. 4-5	
1.2	pàgs. 8-11 , 27-28 , 30-31 , 76-77 , 86-90 , 92-96 , 99-100	pàgs. 93 , 262-266
2. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		
2.1	pàg. 8	pàgs. 71 , 79
2.2	pàgs. 11-12 , 46 , 49-57 , 92 , 94-95	pàgs. 25-31 , 148 , 168-170 , 172-174
2.3	pàgs. 8-10 , 16-18 , 24 , 32 , 37 , 113-114	pàgs. 22 , 44 , 139-140 , 234-237 , 242-248 , 294-296
2.4	pàg. 108	pàgs. 53 , 79
2.5	pàgs. 8 , 16-17 , 76-88	pàgs. 32 , 79 , 140
2.6	pàgs. 8 , 76	pàgs. 52 , 311
2.7	pàgs. 8 , 16-17 , 46 , 52-55 , 130-131	pàgs. 23-30 , 32 , 140 , 148 , 168-170 , 296-297
2.8	pàgs. 8-10 , 16-17 , 46 , 52-55 , 64 , 76 , 89-90 , 94-95 , 98 , 116-132	pàgs. 4-5 , 12-15 , 25-28 , 68-73 , 262-263 , 265
2.9	pàg. 16	pàgs. 25 , 32 , 44 , 81-92 , 261 , 265
2.10	pàgs. 11-14	pàg. 54

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Informe anual
3. PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA		
PERFIL DE LA MEMÒRIA		
3.1	pàg. 113	
3.2	pàg. 113	
3.3	pàg. 113	
3.4	pàg. 108	
ABAST I COBERTURA DE LA MEMÒRIA		
3.5	pàgs. 25-26 , 29-33 , 109-115	
3.6	pàgs. 113-114	
3.7	pàgs. 113-139	
3.8	pàgs. 113-114	
3.9	pàgs. 11-12 , 47 , 65-66 , 96-97 , 100 , 109-111 , 116-132	
3.10	pàgs. 8-10 , 113-114 , 116 , 119-126 , 130-131	
3.11	pàgs. 4-5 , 8-12 , 113-114 , 116 , 119-126 , 130-131	
ÍNDEX DEL CONTINGUT DEL GRI		
3.12	pàgs. 133-139	
VERIFICACIÓ		
3.13	pàgs. 109-111 , 114-115 , 142-143	
4. GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS		
GOVERN		
4.1	pàgs. 24 , 36-37	pàgs. 267-332
4.2	--	pàgs. 275-276 , 279 , 311
4.3	--	pàgs. 311-312
4.4	pàgs. 24-26 , 33 , 68	pàgs. 34 , 270-272 , 278-279 , 314-315
4.5	pàg. 37	pàgs. 140-141 , 309-310 , 316
4.6	pàgs. 36-39	pàgs. 317-318
4.7	pàg. 24	pàgs. 269-270
4.8	pàgs. 10-11 , 14-15 , 22-23 , 36-41 , 64-73 , 76-88 , 92-94 , 99-100	pàgs. 33-34 , 48 , 213-214
4.9	pàgs. 24 , 36-41	pàgs. 213-214 , 268 , 274-275 , 298 , 314-315 , 325
4.10	pàgs. 25 , 36-41	pàgs. 273 , 278
COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES		
4.11	pàgs. 10-11 , 18-19 , 27-28 , 32 , 36-43 , 92-94 , 96-97 , 100-101	pàgs. 194-212 , 298-307 , 334-367
4.12	pàgs. 25 , 27 , 29 , 51-54 , 58 , 69-70 , 72-73 , 78-88 , 100-101	pàgs. 29 , 33-34 , 213-214
4.13	pàgs. 25 , 27 , 29 , 33 , 58 , 78-88	pàg. 52
PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS		
4.14	pàgs. 25-26 , 33	
4.15	pàgs. 22-23 , 25-26 , 33 , 109-112	
4.16	pàgs. 11-12 , 25-26 , 33 , 47 , 65-69 , 98 , 100 , 109-112	pàg. 33
4.17	pàgs. 27-28 , 43 , 46-49 , 60-61 , 65-69 , 73-74 , 78-90 , 92 , 100-101 , 104-105 , 109-111	

ENFOCAMENTS DE GESTIÓ

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ/DIRECCIÓ

INDICADOR GRI	Informe anual/web
DIMENSÍO ECONÒMICA - Enfocament de gestió	
Acompliment econòmic	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Presència en el mercat	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Impacte econòmic indirecte	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)

INDICADOR GRI	Informe anual/web
DIMENSIÓ AMBIENTAL – Enfocament de gestió	
Materials	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Energia	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Aigua	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Biodiversitat	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Emissions, abocaments i residus	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Productes i servicis	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Compliment normatiu	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
DIMENSIÓ SOCIAL - Enfocament de direcció	
Pràctiques laborals i ètica del treball	
Ocupació	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Relació empresa/treballadors	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Seguretat i salut en el treball	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Formació i educació	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Diversitat i igualtat d'oportunitats	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Drets humans	
Pràctiques d'inversió i proveïments	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
No-discriminació	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Abolició de l'explotació infantil	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Prevençió del treball forçós i obligatori	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Societat	
Comunitat	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Corrupció	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Política pública	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Comportament de competència deslleial	n.a.
Compliment normatiu	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Responsabilitat sobre productes	
Salut i seguretat del client	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Etiquetatge de productes i servicis	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Comunicacions de màrqueting	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Privacitat del client	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)
Compliment normatiu	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)

INDICADORS D'ACOMPLIMENT

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Informe anual/web	VF
ACOMPLIMENT ECONÒMIC					
EC1		G	pàgs. 8-10 , 76-77 , 84 , 116	pàgs. 68-73 , 85-86 , 138 , 213 , 228	✓
EC2	7	G	pàgs. 92-94 , 117	pàg. 34	(a)
EC3		G	pàgs. 73 , 117	pàgs. 119-123	✓
EC4		GR	pàg. 118	pàg. 186	✓
PRESENCIA EN EL MERCAT					
EC6		GR	pàgs. 98-99 , 118	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)	✓
EC7	6	I	pàg. 65		✓
IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES					
EC8		I	pàgs. 51-57 , 80-86 , 89-90	pàgs. 29 , 213-214	✓

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Informe anual/web	VF
ACOMPLIMENT AMBIENTAL					
MATERIALS					
EN1	8	GR	pàgs. 92 , 119-120		(b)
EN2	8-9	GR	pàg. 120		(b)
ENERGIA					
EN3	8	G	n.a		(c)
EN4	8	GR	pàgs. 92 , 120-121		✓
AIGUA					
EN8	8-9	GR	pàgs. 121-122		✓
BIODIVERSITAT					
EN11	8	G	pàgs. 94 , 122		✓
EN12	8	G	pàgs. 94 , 122	pàg. 93	✓
EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS					
EN16	8	GR	pàgs. 92 , 122		✓
EN17	8	GR	pàg. 123		(d)
EN19	8	G	n.a.		(e)
EN20	8	G	n.a.		(f)
EN21	8	G	n.a.		(g)
EN22	8	GR	pàgs. 123-124		(b)
EN23	8	G	n.a		(g)
PRODUCTES I SERVICIS					
EN26	8-9	GR	pàgs. 92-94 , 100-101 , 119-123	pàg. 34	✓
EN27	8-9	G	n.a.		(h)
COMPLIMENT NORMATIU					
EN28		G	pàg. 93		✓
ACOMPLIMENT SOCIAL					
EMPLEO					
LA1		GR	pàgs. 16-17 , 64-65 , 124	pàgs. 4-5 , 225	(i)
LA2	6	GR	pàgs. 16-17 , 64-65 , 125-126	pàg. 225	(j)
RELACIONS EMPRESES-TREBALLADORS					
LA4	1.3	GR	pàgs. 65 , 126		✓
LA5	3	I	pàg. 74		✓
SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL					
LA7		GI	pàg. 126		✓
LA8		I	pàg. 68	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)	✓
FORMACIÓ I EDUCACIÓ					
LA10	6	GR	pàgs. 65 , 127	pàg. 33	✓
DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS					
LA13	6	I	pàgs. 65 , 127-128	pàgs. 273-274 , 279 , 281-282 , 284-286 , 325-330	✓
LA14	6	I	pàg. 128	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)	✓
DRETS HUMANS					
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT					
HR1	1-2	G	pàg. 15		✓
HR2	1-2	GI	pàgs. 15 , 98-100 , 129		(a)
NO DISCRIMINACIÓ					
HR4	1-6	G	pàgs. 71-72		✓

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Informe anual/web	VF
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS					
HR5	1-3	G	pàgs. 68 , 126		✓
EXPLOTACIÓ INFANTIL					
HR6	1-5	G	pàgs. 15 , 98-100		✓
TREBALLS FORÇATS					
HR7	1-4	I	pàgs. 15 , 98-100		✓
SOCIETAT					
COMUNITAT					
SO1		GR	pàgs. 16 , 76-88 , 129	pàg. 265	✓
CORRUPCIÓ					
SO2	10	GI	pàg. 38	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)	✓
SO3	10	GR	pàgs. 38 , 129		(k)
SO4	10	GR	pàg. 38-39	Enfocaments de gestió (www.bancaja.es)	✓
POLÍTICA PÚBLICA					
SO5	1-10	G	pàgs. 37 , 129		✓
COMPLIMENT NORMATIU					
SO8		GR	pàgs. 39-40 , 130	pàgs. 132-133	✓
RESPONSABILITAT SOBRE EL PRODUCTE					
SALUT I SEGURITAT DEL CLIENT					
PR1	1	I	pàgs. 58-59		(a)
ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVICIS					
PR3	8	GF	pàgs. 58-59 , 130		(a)
COMUNICACIONS DE MÀRQUETING					
PR6		I	pàgs. 39 , 58		✓
COMPLIMENT NORMATIU					
PR9		GR	pàgs. 58-59 , 130	pàgs. 231-233	✓

SUPLEMENT GRI DEL SECTOR DE SERVICIS FINANCERS

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Informe anual / web	VF
DIVULGACIÓ DE L'ENFOCAMENT ADMINISTRATIU					
FS1		G	pàgs. 14 , 29 , 46 , 57-58 , 60-61 , 94-98 , 100-101	pàgs. 29 , 265-266	✓
FS2		GR	pàgs. 92 , 96-98 , 100-101	pàg. 199	(m)

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Informe anual/web	VF
FS3		GR	pàgs. 92 , 96-97		(m)
FS4		GR	pàgs. 24 , 37-38 , 59 , 92-93 , 97-98 , 100-101	pàg. 33	✓
FS5		GR	pàgs. 11-12 , 29-33 , 46 , 49-57 , 76-88 , 92 , 94-101		✓
IMPACTE DE PRODUCTES I SERVICIS					
FS6		I	pàgs. 16-17 , 46 , 52-55 , 130-131	pàgs. 148 , 168-170	✓
FS7		GR	pàgs. 46 , 49-57 , 131	pàg. 29	(n)
FS8		GR	pàgs. 29 , 52-55 , 94-95 , 131-132		(n)
FS9		GI	pàgs. 37-39 , 96-97 , 99-100		✓
FS10		GR	pàgs. 52-57 , 94-97 , 100-101		✓
FS11		GR	pàgs. 29 , 96-97 , 100-101		✓
FS12		G	pàgs. 29-30		✓
FS13		I	pàg. 49		✓
FS14		GR	pàgs. 49-52 , 55-58 , 71-72 , 84-86 , 132	pàg. 33	✓
FS15		GR	pàgs. 14-15 , 70-71 , 132	pàg. 33	✓
FS16		GR	pàgs. 48-52 , 58-59		✓

✓ Indicador verificat en la seua totalitat.

(a) S'hi inclou únicament informació qualitativa.

(b) No s'inclou la informació relativa a Gestores perquè no està disponible en la data del tancament de l'informe.

(c) Indicador no aplicable. Grup Bancaixa consumeix únicament energia elèctrica i, per tant, no consumeix energia directament de fonts primàries.

(d) La informació relativa a GEIs per desplaçaments d'empleats, inclou Bancaixa, Grup Immobiliari i Servicis (Bancaja Viajes). La informació relativa a GEIs per viatges de negocis, inclou Bancaixa i Servicis (Bancaja Viajes).

(e) Indicador no aplicable. Grup Bancaixa no compta en cap de les seues instal·lacions amb equips que emeten substàncies reductores de l'ozó.

(f) Indicador no aplicable. Grup Bancaixa no consumeix gasoil a les seues instal·lacions, per la qual cosa les emissions d'aquestes substàncies són irrelevantes.

(g) Indicadors no aplicables. Grup Bancaixa té les seues seues i oficines en terrenys urbans; per tant l'aigua abocada es fa a través de clavegueram urbà.

(h) Indicador no aplicable. A causa de l'activitat de Grup, no es generen productes susceptibles de ser recuperats al final de la vida útil d'aquests.

(i) La informació relativa al Grup no inclou Servicis (Bancaja Viajes) ni està desglossada per categoria d'empleat.

(j) L'índex de rotació no inclou informació de Servicis (Bancaja Viajes).

(k) La informació relativa al Grup no detalla el percentatge d'empleats formats en la matèria.

(l) L'única empresa del Grup susceptible de produir abocaments és la realitzada per Bancaja Habitat i durant el 2008 no es van produir abocaments significatius.

(m) La informació es refereix únicament a aspectes mediambientals.

(n) No es desglossa per línia de negoci ni per objectius, sinó per grups d'interès.

Principis del Pacte Mundial



Drets humans	Normes laborals	Medi ambient	Lluita contra la corrupció
1. Donar suport i respectar la protecció dels drets humans proclamats en l'àmbit internacional.	3. Respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret d'associació col·lectiva.	7. Donar suport a l'aplicació d'un criteri de precaució respecte dels problemes mediambientals.	10. Treballar contra la corrupció en totes les seues formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.
2. Evitar veure's involucrats en abusos dels drets humans.	4. Eliminar totes les formes de treball forçós i obligatori.	8. Adoptar iniciatives per a promoure una major responsabilitat ambiental.	
	5. Abolir de manera efectiva el treball infantil.	9. Animar el desenvolupament i la difusió de tecnologies innòcues per al medi ambient.	
	6. Eliminar la discriminació en l'ocupació i l'ocupació.		

Els [Informes de progrés](#) tramesos al Pacte Mundial de les Nacions Unides es poden consultar en la web corporativa o en la web del Pacte Mundial www.pactomundial.org

Annex V: definicions utilitzades

Màxim òrgan de govern (4.1 - 4.17): Assemblea General.

Membre Independent o no executiu del Consell (4.3): membre que no té un interès econòmic en l'organització.

Alts directius (4.5): Director General.

Local (EC6, EC7): Espanya.

Alts càrrecs (EC7): Consellers, Director General i Girectors Generals Adjunts.

Categories de treball (LA1, LA10, LA13, LA14): grups professionals i nivells retributius segons el conveni col·lectiu 2007-2010 de les Caixes d'Estalvis.

Òrgans directius (LA13): Assemblea General.

Dades mitjanes per empleat (EN1, EN4, EN8): basant-se en la plantilla mitjana.

Acords d'inversió significatius (HR1): s'adopta el criteri definit als efectes de l'Informe de Govern Corporatiu:

- Participacions significatives comunicades a la CNMV als efectes del RD 377/91, que hagen sigut informades a la Comissió d'Inversions (societats cotitzades).
- Inversions i desinversions que hagen sigut informades a la Comissió d'Inversions, encara que no hagen sigut comunicades a la CNMV (societats cotitzades i no cotitzades).

Annex VI: informe de verificació externa

(3.13)



Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel.: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
+34 915 56 74 30
www.deloitte.es

Informe de Revisió Independent

Informe de Revisió Independent de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2008 del Grup Bancaja

Abast del nostre treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa de l'exercici 2008 (IRSC):

- L'adaptació dels continguts de la IRSC a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3), així com els indicadors d'acompliment centrals i del suplement sectorial del sector financer proposats en aquesta guia.
- L'informació inclosa en la IRSC de Bancaja relativa la l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància, integritat i capacitat de resposta adequada establits a la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- L'informació proporcionada sobre els progressos en els compromisos en Responsabilitat Corporativa per l'exercici 2008 assumits en la IRSC 2008.

Estàndards y processos de verificació

Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa per el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censores Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem aplicat la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emesa per AccountAbility, per a proporcionar una seguretat moderada sobre l'aplicació dels principis establits a la norma AA1000 APS i els indicadors de desempeñio de sostenibilidad (revisió moderada de tipo 2).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats i societats del Grup Bancaja que han participat en l'elaboració de la IRSC, i en l'aplicació de certs procediments analítics y proves de revisió pero mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal del Grup Bancaja per a conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisi dels processos per a recopilar y validar les dades presentades en la IRSC 2008.
- Revisió de les actes de les reunions de l'exercici 2008 del Comitè de Responsabilitat Social Corporativa.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb l'identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici i dels processos de participació dels grups d'interès a través de l'anàlisi de la informació interna i els informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància e integritat de la informació inclosa en la IRSC en funció de l'enteniment del Grup Bancaja dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats pel Grup descrits a l'Annex II: "Principis per a l'elaboració d'aquest informe" i al capítol 3 "Participació dels Grups d'Interès" de la IRSC.
- Revisió de l'informació relativa als enfocaments de gestió aplicats en Responsabilitat Social Corporativa.
- Contrast de que el contingut de la IRSC no contradiu cap informació rellevant subministrada pel Grup Bancaja en el seu Informe Anual.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de la IRSC als recomanats a la Guia G3 de GRI.
- Comprovació de que els indicadors centrals i del suplement sectorial inclosos en la IRSC es corresponen amb els recomanats per la Guia G3 de GRI i que s'indiquen els no aplicables i els no disponibles.
- Comprovació, a través de proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de l'informació quantitativa i qualitativa corresponent als indicadors d'acompliment GRI inclosa en la IRSC 2008 i la seua adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació del Grup Bancaja.

Responsabilitats de la Direcció de Bancaja i de Deloitte

- La preparació de la IRSC 2008, així com el contingut del mateix, es responsabilitat del Departament de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaja, el qual també és responsable de definir, adaptar i mantindre els sistemes de gestió i control intern dels que s'obté l'informació.
- La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.
- Aquest informe ha sigut preparat exclusivament a l'interès de Bancaja d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec. No assumim responsabilitat alguna enfront de tercers distints de la Direcció de Bancaja.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).
- L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant la seguretat proporcionada es també menor. El present informe en ningun cas es pot entendre com un informe d'auditoria.

Conclusions

En l'annex "Índex de Continguts GRI" de la IRSC es detallen els indicadors de d'acompliment revisats i les limitacions en l'abast de la revisió. Com a conseqüència de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap altre aspecte que ens faça creure que la IRSC 2008 conté errors significatius o no ha sigut preparat de d'acord amb les directrius de:

- La Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 3.0 (G3).
- La norma AA1000 APS 2008 relativa a l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta.

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faça creure que l'informació proporcionada sobre els progressos en els compromisos en Responsabilitat Social Corporativa per a l'exercici 2008 conté errors significatius.

Observacions y Recomendacions

Adicionalment, hem presentat al Departament de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaja les nostres recomanacions relatives a les àrees de millora en la gestió de la RSC y en l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta. A continuació es resumeixen les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

En l'exercici 2008 Bancaja ha potenciat la seua relació amb el seus distints grups d'interès, especialment incrementant els canals de diàleg amb els empleats. No obstant això, el procés de diàleg i participació dels seus grups d'interès no sempre té l'implicació esperada, pel que es recomana intensificar i millorar els canals bidireccionals, sobre tot en el cas dels clients i la societat en general.

Rellevància

Bancaja té implantat un procés que li permet identificar les necessitats i preocupacions del seus grups d'interès a partir de fonts externes e internes. L'actual situació de crisi dels mercats financers recomana prestar atenció, de forma continua, als nous aspectes rellevants que es posin de manifest, per a poder donar una resposta puntual i detectar possibles conflictes amb els plans d'execució.

Capacitat de resposta

Durant l'exercici 2008, s'han produït avanços en quant a l'abast de report d' alguns indicadors GRI. No obstant això, s'ha de seguir ampliant l'informació referent a les Societats del Grup, amb l'objectiu de que l'informació reportada reflectisca de forma completa l'acompliment del Grup Bancaja.

Així mateix, el Grup Bancaja ha treballat durant 2008 en diverse actuacions, entre unes altres, les relatives a l'incorporació de criteris d'Inversió Socialment Responsable, la millora de gestió de proveïdors i la reducció de l'impacte ambiental de les seues activitats. Els resultats obtinguts en 2008 aconsellen intensificar els recursos destinats a aquestes iniciatives per a assegurar el compliment dels compromisos en 2009.

• **Inclusivitat:** Aquest principi es refereix a la participació dels grups d'interès en el desenvolupament d'un enfocament responsable i estratègic de la sostenibilitat en el Grup Bancaja.

• **Rellevància:** Aquest principi es refereix a l'identificació de els assumptes materials rellevants pel Grup Bancaja i els seus grups d'interès.

• **Capacitat de resposta:** Aquest principi requereix que el Grup Bancaja responga amb accions concretes als aspectes materials identificats e informe d'aquestes accions.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo
Madrid, 10 de Març 2009