



# informe de responsabilidad social corporativa

**Bancaja  informes anuales 06**

## 1. INTRODUCCIÓN ▶ 3

## 2. QUIÉNES SOMOS ▶ 7

- 2.1 Perfil de Bancaja ▶ 8
- 2.2 Principales Magnitudes ▶ 10
- 2.3 Órganos de Gobierno ▶ 12

## 3. CÓMO ACTUAMOS ▶ 15

- 3.1 Misión, visión y cultura ▶ 16
- 3.2 Identidad corporativa ▶ 18

## 4. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BANCAJA ▶ 19

- 4.1 Modelo de responsabilidad social corporativa ▶ 20
- 4.2 Organización de la rsc en Bancaja ▶ 22
- 4.3 Mecanismos de diálogo con los grupos de interés ▶ 23
- 4.4 Análisis de expectativas y compromiso de acción ▶ 27
- 4.5 Internalización en la gestión ▶ 31

## 5. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES ▶ 37

- 5.1 Nuestra razón de ser ▶ 39
- 5.2 El Compromiso Bancaja ▶ 55
- 5.3 Balance del Compromiso Bancaja ▶ 57

## 6. NUESTRO COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS ▶ 59

- 6.1 El principal activo ▶ 61
- 6.2 El Compromiso Interno ▶ 72
- 6.3 Balance del Compromiso Interno ▶ 75

## 7. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD ▶ 78

- 7.1 Comportamiento medioambiental ▶ 79
- 7.2 Proveedores: beneficios mutuos ▶ 87
- 7.3 Instituciones: colaborando creamos valor ▶ 90
- 7.4 El compromiso social de Bancaja ▶ 92
- 7.5 Balance de nuestro compromiso social ▶ 101

## 8. NUESTRO COMPROMISO CON LOS INVERSORES ▶ 108

- 8.1 Su confianza nos hace crecer ▶ 109
- 8.2. Balance de nuestro compromiso ▶ 110

## 9. NUESTRO COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y LA TRANSPARENCIA ▶ 121

- 9.1 Buen gobierno y transparencia ▶ 122
- 9.2 Balance de nuestro compromiso ▶ 123

## 10. COMPROMISOS 2007 ▶ 128

## 11. ANEXOS ▶ 132

- ANEXO I: Participar ▶ 133
- Anexo II: Principios para la elaboración de este informe ▶ 134
- Anexo III: Índice GRI / Pacto Mundial ▶ 140
- Anexo IV: Definiciones utilizadas ▶ 158
- Anexo V: Informe de verificación externa ▶ 159



Introducción



## INTRODUCCIÓN

### Carta del Presidente y del Director General (1.1)



Con el objetivo de conseguir un crecimiento rentable y sostenible y convertirse en una Entidad de referencia en el sector, Bancaja inició su compromiso de desarrollar e implantar su modelo de responsabilidad social corporativa al aprobarse el Plan Estratégico para el período 2004-2007.

Bancaja está presente en todo el territorio nacional a través de una red de 1.055 oficinas; ha desarrollado nuevas y diversificadas líneas de negocio y alcanzado mayores cuotas de mercado que permiten ofrecer nuestros servicios financieros a clientes de distintas nacionalidades, mediante la apertura de oficinas de representación en Shangái, Milán, Lisboa, Londres, Varsovia, París, Munich y Cancún; ha sido la primera Entidad en eliminar las comisiones de mantenimiento y administración de sus cuentas corrientes y libretas de ahorro sin excepción; y, durante 2006, se ha celebrado el primer aniversario del Compromiso Bancaja y del Compromiso Interno, uniéndose a los catorce puntos iniciales en cada uno de ellos, dos nuevos compromisos.

Todo ello nos ha permitido crecer en volumen de negocio en más de un 33% respecto al anterior ejercicio, obtener los mejores resultados de nuestra historia, y aumentar la dotación de la Obra Social en un 24% respecto al ejercicio 2005. Según los resultados del último informe sobre reputación de marca que realiza Merco, Bancaja ha sido la entidad financiera de ámbito estatal que más ha crecido en el último año, pasando de una novena posición en 2005 al tercer puesto en 2006.

Estas cifras, que explicamos con detalle en nuestro Informe Anual, han sido posibles gracias a un equipo humano claramente comprometido con Bancaja. Un proyecto empresarial que tiene como eje de todas sus actuaciones una sólida cultura corporativa, basada en el cuidado eficaz de las personas y en un estilo propio de gestión en el que la responsabilidad social corporativa cobra una especial relevancia.

Presentamos por tercer año consecutivo nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, junto con el Informe Anual de Bancaja. Ambos informes se complementan y son necesarios para ofrecer una visión amplia y completa de lo que es hoy nuestra Entidad.

En el año 2005 introdujimos importantes cambios en la estructura y contenido del Informe de responsabilidad social corporativa, con el objeto de mejorar nuestro compromiso con la transparencia y evaluar nuestra capacidad de respuesta a las expectativas que los distintos grupos de interés han depositado en nosotros. Además, abrimos un nuevo apartado en el que incorporamos y difundimos los nuevos compromisos que queríamos alcanzar durante el 2006 y creamos un nuevo canal de comunicación a través del cual todos los lectores del Informe podían hacernos llegar sus críticas, ideas y sugerencias.

En definitiva, asumimos conscientemente otros compromisos. Es así como entendemos y como ponemos en práctica nuestro modelo de responsabilidad social, a través de un diálogo permanente que nos ayuda a evolucionar y a crecer junto con nuestros clientes y con la sociedad. Porque para Bancaja, *compromiso*, es mucho más que una palabra. Es una forma de hacer las cosas.

Durante este año 2006, fijamos tres objetivos claves para reforzar este modelo: establecer sistemas internos de medición que permitan realizar un seguimiento adecuado de expectativas y adecuación de las respuestas; diseñar políticas concretas basadas en prácticas y principios de responsabilidad corporativa; y, mejorar cualitativa y cuantitativamente, la calidad de nuestro Informe.

Por primera vez, incorporamos a nuestro Informe de manera clara y rigurosa, fruto de los distintos cauces de diálogo y comunicación establecidos, qué temas preocupan a nuestros grupos de interés y cuál ha sido la respuesta de Bancaja para abordar todos y cada uno de ellos.

Hemos aprobado y puesto en funcionamiento a lo largo del año, políticas en materia medioambiental y de compras, para incorporar el modelo de responsabilidad social corporativa a nuestra gestión empresarial.

A través de la Política Medioambiental, la Entidad ha definido sus objetivos y líneas directrices que abarcan tanto aquellas cuestiones que afectan al comportamiento en el uso de los recursos naturales y energía utilizados en el desarrollo de nuestra actividad, como aquellas otras que afectan directamente al desarrollo de nuestro negocio. Ha sido precisamente la aprobación de esta Política, lo que ha impulsado que la Entidad realizara su primer mapa de riesgo medioambiental de la cartera de inversión crediticia empresarial y que modificara la Política Crediticia para la gestión de riesgos medioambientales.

Con la Política de Compras, asumimos institucionalmente principios de actuación con nuestros proveedores. No sólo exigimos que éstos cumplan la normativa que resulte de aplicación, sino que también evaluamos positivamente las buenas prácticas ambientales, la consideración de la responsabilidad social corporativa en sus prácticas empresariales y la adhesión o cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Hemos realizado el presente Informe, de acuerdo con la nueva guía del Global Reporting Initiative, G3, constituyendo una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización, que ha sido calificado con el nivel A+, máxima calificación que se concede por este organismo. Por vez primera, ha sido sometido a un proceso de verificación externa en una doble vertiente, comprobar la relevancia, integridad y respuesta adecuada a los distintos grupos de interés, y la idoneidad de la información proporcionada sobre el grado de avance y cumplimiento de los compromisos asumidos en materia de Responsabilidad Social Corporativa, de acuerdo con las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS.

Consecuentes con nuestro compromiso con la transparencia, hacemos un balance del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en el 2005 e incorporamos todas aquellas cuestiones que nos comprometemos a alcanzar durante el 2007.

Como siempre, además de las direcciones de contacto con Bancaja que se indican en el informe, está disponible un cuestionario. Esperamos poder volver a contar con la opinión de nuestros grupos de interés, que tanta ayuda nos ha proporcionado, para intentar mejorar esta nueva edición.

Deseamos sinceramente que la información proporcionada resulte de interés y sirva para conocer más y mejor lo que es y lo que quiere llegar a ser Bancaja.

Muchas gracias.



Fdo: José Luis Olivas Martínez  
Presidente



Fdo: José Fernando García Checa  
Director General



2

Quiénes somos



## QUIÉNES SOMOS

### 2.1 Perfil de Bancaja

#### IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD (2.1)(2.6)(2.8)

Fundada hace más de 125 años, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, es una entidad financiera sin ánimo de lucro, resultado de la unión de cinco cajas de ahorro valencianas y la integración de Sindibank.

Los principales fines de Bancaja son:

- Facilitar la formación y capitalización del ahorro.
- Administrar y hacer productivos los recursos que le son confiados.
- Atender las necesidades de sus clientes prestando todo tipo de servicios financieros.
- Realizar inversiones productivas que contribuyan al incremento de la riqueza y al desarrollo económico de su zona de actuación.
- Desarrollar una Obra Social que coadyuve a la mejora de la calidad de vida y al progreso cultural y social de su ámbito de operaciones. Bancaja lleva a cabo su compromiso social principalmente a través de sus dos fundaciones, la Fundación Bancaja y la Fundación Caja Castellón.

Bancaja ocupa la tercera posición dentro del sector de las cajas, medido por activos totales.

#### ORGANIGRAMA DE BANCAJA (2.3)(CSR2)



## BANCAJA DENTRO DEL GRUPO BANCAJA (2.3)(2.5)(2.8)(2.9)(3.11)

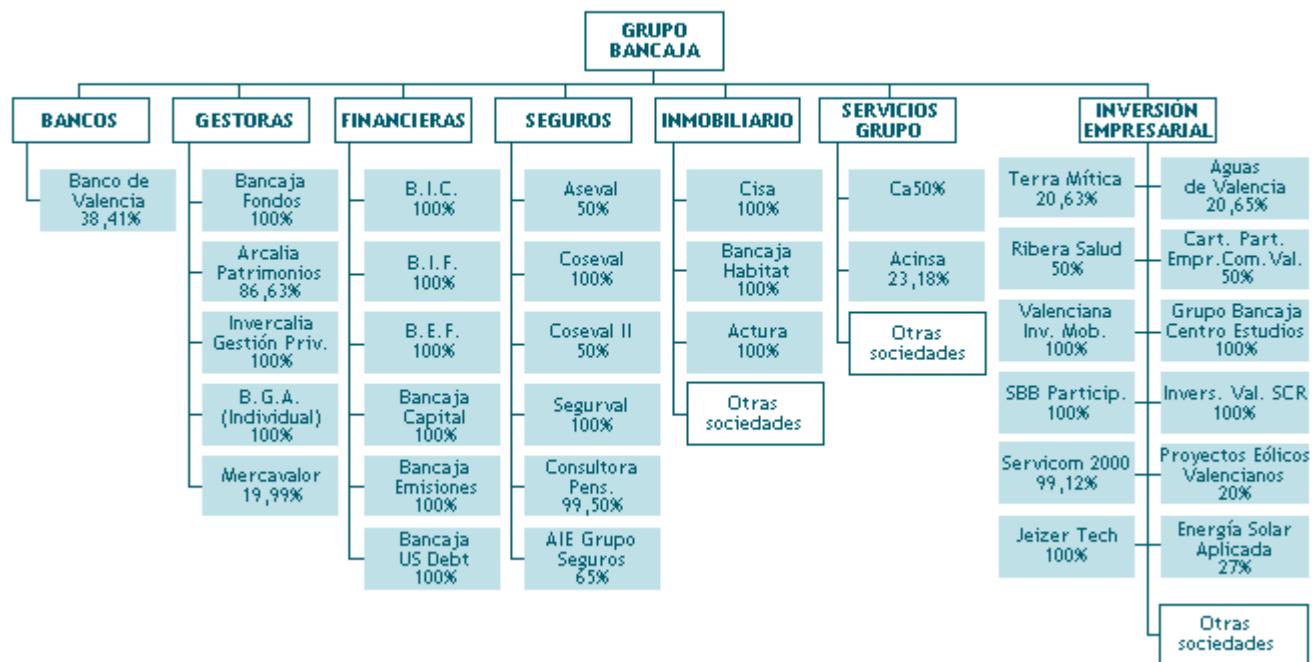
Bancaja es la entidad matriz del sexto grupo financiero español, integrado por entidades de crédito de larga tradición y sociedades de servicios, con el objeto de especializar y diversificar la oferta de productos y servicios a través de diferentes canales de distribución en un espacio geográfico progresivamente ampliado, a fin de obtener economías de escala.

Como entidad dominante del grupo, Bancaja representa aproximadamente el 78% del total de activos al cierre del ejercicio 2006, y el 72% del beneficio neto recurrente atribuido al Grupo a la misma fecha.

Grupo Bancaja engloba sociedades de naturaleza financiera, incluyendo Banco de Valencia, gestoras de fondos y patrimonios, compañías de seguros, así como compañías de servicios y otras empresas que prestan servicios al grupo. Bancaja mantiene también participaciones en sociedades industriales de sectores económicos clave en la economía actual.

A 31 de diciembre de 2006, las principales sociedades participadas por Bancaja, por sectores económicos, eran:

### Principales Sociedades Participadas por Grupo Bancaja Participación de control a diciembre 2006



En el Informe de Gobierno Corporativo de Bancaja se describe la estructura del Grupo.

Todas las empresas que conforman Grupo Bancaja desarrollan su actividad en España, a excepción de las sociedades instrumentales financieras.

Bancaja, a efectos de cubrir sus necesidades de liquidez generadas por el negocio minorista, presupuesta anualmente unos planes de financiación que ejecuta principalmente a través de titulizaciones y emisiones de deuda, emitiendo estas últimas a través de Bancaja o de las distintas sociedades instrumentales. Está previsto liquidar las sociedades o trasladar su domicilio fiscal a España en el ejercicio 2008.

La principal variación en el esquema del Grupo durante el ejercicio 2006 ha estado representada por la venta, a través de SBB Participaciones S.L. -sociedad participada por Bancaja al 100%- , de 84.667 acciones de Ribera Salud, S.A., a la sociedad del grupo CAM, Tinser Cartera SL. Tras esta venta, Grupo Bancaja posee una participación efectiva del 50,00%.

## 2.2 Principales Magnitudes

### CIFRAS SIGNIFICATIVAS (2.7)(2.8)

Bancaja	2006	2005	Variación %
Activo total	62.128.642	48.390.910	28,39
Crédito a clientes bruto	52.859.043	38.661.850	36,72
Recursos gestionados de clientes	61.814.461	47.062.879	31,34
Volumen de negocio	114.673.500	85.724.729	33,77
Resultado después de impuestos (BDI) <sup>(1)</sup>	675.771	254.159	165,89
Fondos propios	2.649.778	2.029.777	30,55
Ratio de eficiencia estricto <sup>(2)</sup>	28,07	44,83	-37,39

Grupo Bancaja	2006	2005	Variación %
Activo total	79.577.247	62.264.200	27,81
Volumen de negocio	145.007.145	109.843.318	32,01
Resultado atribuido al Grupo <sup>(3)</sup>	796.009	332.080	139,7
Fondos propios	3.092.019	2.346.530	31,77

(1) El resultado después de impuestos recurrente asciende a 304.358 mil euros en 2006.

(2) Gastos de explotación / margen ordinario. El ratio de eficiencia estricto recurrente de 2006 asciende a 41,67% (-7,05%).

(3) El resultado atribuido al grupo recurrente asciende a 425.256 mil euros en 2006 (+28,06%).

Datos en miles de euros

### PRINCIPALES MERCADOS EN LOS QUE OPERA BANCAJA (2.5)(2.7)(2.8)(2.9)(LA1)(F13)

Bancaja es una entidad de origen valenciano, con una sólida implantación en la Comunidad Valenciana, que atiende un volumen de clientes superior a los dos millones y medio. A través de la oficina de Miami y de las oficinas de representación de Shanghái, Milán y las aperturadas en 2006, París, Munich, Lisboa, Londres y Varsovia, así como mediante convenios internacionales de colaboración, Bancaja ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar operaciones internacionales o de facilitarlas en sus áreas de influencia.

Por segmentos de negocio, la distribución de la red de oficinas puede observarse en el siguiente cuadro:

2006	Número
Banca Comercial	870
Banca de Empresas	43
División Promotores	5
Banca Personal	25
Oficina especial	7
Unidades administrativas y ventanillas desplazadas	105
Total oficinas	1.055

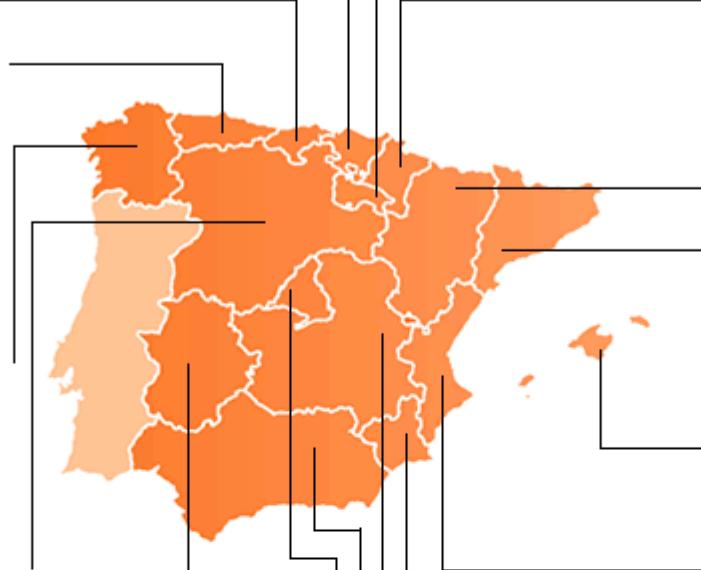
CANTABRIA	
Oficinas	2
Clientes	1.455
Empleados	9
Vol.negocio (*)	77.749

PAÍS VASCO	
Oficinas	8
Clientes	7.207
Empleados	32
Vol.negocio (*)	634.686

LA RIOJA	
Oficinas	2
Clientes	2.054
Empleados	8
Vol.negocio (*)	164.214

NAVARRA	
Oficinas	2
Clientes	1.658
Empleados	6
Vol.negocio (*)	71.612

ASTURIAS	
Oficinas	3
Clientes	2.356
Empleados	11
Vol.negocio (*)	95.741



ARAGÓN	
Oficinas	12
Clientes	12.198
Empleados	39
Vol.negocio (*)	939.772

GALICIA	
Oficinas	15
Clientes	12.021
Empleados	51
Vol.negocio (*)	596.698

CASTILLA Y LEÓN	
Oficinas	15
Clientes	12.925
Empleados	50
Vol.negocio (*)	756.848

CANARIAS	
Oficinas	27
Clientes	36.557
Empleados	100
Vol.negocio (*)	1.441.729

EXTREMADURA	
Oficinas	3
Clientes	2.795
Empleados	10
Vol.negocio (*)	141.482

MADRID	
Oficinas	96
Clientes	106.473
Empleados	365
Vol.negocio (*)	8.910.797

CASTILLA-LA MANCHA	
Oficinas	27
Clientes	92.099
Empleados	133
Vol.negocio (*)	2.334.278

ANDALUCÍA	
Oficinas	57
Clientes	71.334
Empleados	228
Vol.negocio (*)	4.660.139

ISLAS BALEARES	
Oficinas	39
Clientes	49.824
Empleados	161
Vol.negocio (*)	3.206.471

COMUNIDAD VALENCIANA	
Oficinas	634
Clientes	1.989.263
Empleados	3.824
Vol.negocio (*)	51.785.065

REGIÓN DE MURCIA	
Oficinas	13
Clientes	11.437
Empleados	49
Vol.negocio (*)	729.206

CLIENTES FUERA DE RED	
Oficinas	-
Clientes	6.911
Empleados	-
Vol.negocio (*)	2.632.106

EXTRANJERO (*)	
Oficinas	1
Clientes	795
Empleados	29
Vol.negocio (*)	253.554

TOTAL	
Oficinas	1.055
Clientes	2.517.622
Empleados	5.535
Vol.negocio (*)	86.997.099

(\*) Volumen de negocio en saldo medio mensual y miles de euros

(\*\*) Datos correspondientes a la oficina de Miami (en número de oficinas, volumen de negocio y número de clientes), y a las oficinas de representación y a Miami (en número de empleados)

## 2.3 Órganos de Gobierno

### (4.1)(4.2)(4.3)(4.6)(4.7)(4.9)(4.10)(LA13)

El gobierno, administración, gestión, representación y control de la Entidad corresponde a la **Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control**. Los miembros de sus órganos rectores representan a diferentes intereses sociales y colectivos de la zona de actuación de Bancaja, nombrados a través de un proceso electoral desarrollado con la máxima transparencia, publicidad y garantías de igualdad.

Los reglamentos que rigen la Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control están disponibles en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

- Define las líneas generales del plan de actuación de la Entidad.	<b>Asamblea General</b>	- Integrada por 200 consejeros. - Máximo órgano de decisión de la Entidad. - Están representados los estamentos sociales más íntimamente vinculados a la Entidad.
- Aplica los excedentes a los fines propios de la Caja y crea y disuelve las Obras Benéfico-Sociales, la aprobación de sus presupuestos anuales y de la gestión y liquidación de los mismos.  - Vela por la observancia de los Estatutos, propone modificaciones sobre Reglamentos y de buen gobierno, y asegura la ejecución de los acuerdos de la Asamblea General.  - Propone a la Asamblea General las líneas generales del plan de actuación e informa a la Comisión de Control sobre el cumplimiento de las mismas. - Determina y modifica la estructura organizativa y los servicios y operaciones de la Entidad.	<b>Consejo de Administración</b>	- Integrado por 20 miembros, que representan a los distintos grupos de la Asamblea General. - Miembros independientes, desvinculados del equipo ejecutivo. - Responsable del gobierno, la gestión, la administración y la representación de la Entidad, incluida su Obra Social.
- La Comisión de Control ha aprobado su propio reglamento que fija las normas de conducta de los miembros de la Comisión de Control, poniendo especial énfasis en la definición de los denominados conflictos de interés.	<b>Comisión de Control</b>	- Formada por 13 miembros, representantes de los distintos grupos que componen la Asamblea General. - Cuida de que la gestión del Consejo de Administración se desarrolle con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas de actuación señaladas por la Asamblea General. - Ejerce las funciones del Comité de Auditoría.

En la Asamblea General recae el supremo gobierno y decisión de la Entidad, aunque es al Consejo de Administración a quien, con plenitud de facultades y sin más limitación que las legalmente atribuidas a otros Órganos de Gobierno, corresponde la administración y gestión de la Entidad.

No existe el cargo de Presidente ejecutivo.

La composición de los órganos de gobierno por categorías, según el sexo y grupo de edad, era la siguiente al cierre del ejercicio 2006:

Porcentaje de personas en los órganos de gobierno	
<b>Sexo</b>	Mujeres: 31% Hombres: 69%
<b>Grupos de edad</b>	Menores de 30 años: 7% Entre 30 y 50 años: 46% Mayores de 50 años: 47%

## PRINCIPALES HECHOS DEL 2006 (2.9)

- Bancaja ha incorporado en 2006 el rating de Standard & Poor's, como apuesta por la transparencia con los inversores, obteniendo una buena calificación (rating a largo plazo A+), muestra de su solvencia y confirmado la acertada estrategia que está desarrollando en los últimos años. Fitch y Moody's han mantenido la calificación de riesgo de Bancaja a largo plazo como A+ y A1 respectivamente, que Bancaja viene obteniendo de manera continuada desde 1997.
- Se aprobó la política formal de divulgación de la información financiera de Bancaja y se ratificaron las líneas generales de políticas, métodos y procedimientos que el Banco de Valencia aplica en la concesión de riesgos.
- Se autorizó la apertura de oficinas de representación en Lisboa, Londres, Varsovia, París, Munich y Cancún.
- Se aprobó el nuevo proyecto de Banca Privada.
- Se acordó la desinversión en Metrovacesa, S.A., con informe favorable de la Comisión de Inversiones.
- El 1 de febrero de 2006 renunció a su cargo el Presidente de la Comisión de Control D. Rafael Aznar Garrigues, siendo elegido al día siguiente D. Evaristo Muñoz Martí como nuevo presidente de dicho órgano de gobierno.
- En septiembre de 2006 dio comienzo el proceso electoral para la renovación de la mitad de los miembros de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de la Comisión de Control. El proceso finalizó en enero de 2007.
- Bancaja fue la primera entidad en eliminar las comisiones de administración y mantenimiento de sus cuentas corrientes y libretas de ahorro para todos sus clientes particulares sin excepción. Además, también se eliminan las comisiones de todas las transferencias en euros a entidades financieras españolas y de la Unión Europea (Reglamento CE Nº 2560/2001) que realicen los clientes particulares, y se suprime las derivadas de ingresos de cheques nacionales ajenos en euros a Bancaja.
- Durante 2006 se ha celebrado el primer aniversario del Compromiso Bancaja. A los 14 puntos que nacieron como una apuesta innovadora en la relación con el cliente se han unido dos puntos más. El compromiso 15 "No ocultamos ni disfrazamos el coste de nuestros servicios" refuerza la política de transparencia con el cliente informando previamente de la comisión por realizar alguna operación, y el compromiso 16 "Quince días para cambiar de opinión al contratar uno de nuestros productos" permite recuperar el dinero si el cliente cambia de opinión al contratar un producto.
- Se han continuado los trabajos de adaptación a las nuevas normas de Basilea II, para la mejor gestión de los riesgos.
- Se puso en marcha la función de Cumplimiento Normativo.





3

Cómo actuamos



## CÓMO ACTUAMOS

### 3.1 Misión, visión y cultura

(4.8)(CSR1)

#### MISIÓN (2.6)

La Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, es una Entidad de Crédito de naturaleza fundacional y carácter benéfico-social, cuyo objeto es contribuir a la consecución de los intereses generales, a través del desarrollo económico y social en su zona de actuación.

#### VISIÓN

La visión de Bancaja deriva de su propia naturaleza de caja de ahorros, que conjuga el espíritu social de las entidades de crédito de carácter benéfico-social, con los criterios de gestión propios de la banca comercial.

**Trabajamos para satisfacer las necesidades financieras de las personas a lo largo de su vida y reinvertimos todos los beneficios en la sociedad y en nuestra Entidad**

Bancaja trabaja para las personas. En su actividad empresarial obtiene beneficios de la puesta en el mercado de sus productos y servicios, que se reinvierten potenciando la solvencia y solidez de la Entidad, permitiendo su crecimiento y perdurabilidad, desarrollando un estilo de gestión capaz de cumplir compromisos acordes con las expectativas de sus clientes y empleados, y generando nuevas oportunidades para la sociedad.

Bancaja busca lo mejor para aquellos con los que se relaciona. Quiere seguir creciendo de manera rentable y sostenible, para ser uno de los principales operadores financieros del mercado español y una entidad de referencia en el sector, líder en capacidad de distribución eficiente de productos y servicios financieros, asegurando el cumplimiento de su fin social de manera permanente.

#### CULTURA

Bancaja reconoce la importancia de la cultura corporativa como marco de referencia en el cual se desenvuelven sus actividades.

## NUESTRA CULTURA

**Los clientes.** Son el elemento central de nuestro trabajo. Bancaja quiere satisfacer sus necesidades financieras, establecer una relación permanente a lo largo de su vida y ofrecerles los productos y servicios más adecuados. Todo ello desde la perspectiva del cuidado eficaz del cliente, basado en la dedicación, el equilibrio en la relación y la confianza.

**Las personas que trabajan en Bancaja.** Son el factor clave del éxito. Constituyen el activo más importante y el único elemento que hace posible la diferenciación frente a los competidores.

**Nuestra Entidad.** El desarrollo y crecimiento de Bancaja es lo que permite mejorar la capacidad de servicio a los clientes. Bancaja quiere mantener un crecimiento rentable y sostenible y aumentar los niveles de fortaleza, solvencia financiera y confianza del mercado.

**La responsabilidad social.** La responsabilidad social es entendida como la contribución al desarrollo sostenible, la consideración de los intereses de todos los grupos que se relacionan con la Entidad y el cumplimiento de las normas y recomendaciones de buen gobierno corporativo más allá de las legalmente exigibles.

**El estilo de gestión.** La manera de actuar de las personas que trabajan en Bancaja responde a los principios de ética e integridad personal, actitud de servicio, transparencia, profesionalidad, trabajo en equipo y responsabilidad.

**Ser una referencia en el sector.** Bancaja quiere ser una entidad de referencia en el sector por el liderazgo en el cuidado eficaz del cliente, la práctica de los valores de la cultura corporativa y los resultados en los objetivos de la Entidad a largo plazo.

La forma de actuar de Bancaja se sustenta y articula en torno a unos principios de actuación, con respeto a los derechos constitucionales y laborales. Estos principios, que se recogen en el código de conducta de los empleados y en el modelo de gestión de Bancaja, son:

- **Actitud de servicio en la atención al cliente.** Cuidar eficazmente al cliente a través de la dedicación, el equilibrio en la relación y la mutua confianza.
- **Transparencia y confidencialidad en la información.** Tratar la información como propiedad de la Entidad y no personal.
- **Integridad personal plasmada en la profesionalidad e independencia.** Buscar y aplicar las mejores alternativas, actuando con objetividad y respetando los derechos de las partes relacionadas.
- **Responsabilidad en todas las actuaciones.** Realizar el trabajo propio y facilitar el trabajo de los demás con eficacia.
- **Importancia del equipo humano.** Entender el trabajo personal como colaboración activa con otras personas de nuestra Entidad para alcanzar los objetivos.

El Código de Conducta de los empleados de Bancaja contempla los valores de su cultura corporativa y la realidad del entorno, recogiendo las aportaciones de algunas de las secciones sindicales. Este código se encuentra publicado en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

Al objeto de que el Código de Conducta cumpla plenamente la función orientadora que se le asigna, se creó el Comité del Código de Conducta, siendo el receptor, depositario y transmisor a las áreas afectadas, de las comunicaciones y autorizaciones requeridas en su aplicación, a través de la correspondiente petición de servicio habilitada en la Intranet, con carácter totalmente confidencial.

**(Compromiso 2006)** Con objeto de difundir el conocimiento del Código de Conducta y su aplicación entre toda la plantilla, en el mes de julio de 2006 se publicó en Intranet una noticia con el contenido, objetivo y funciones del Comité, y un resumen de los siete meses de funcionamiento, además de la descripción del procedimiento a realizar para efectuar consultas a dicho órgano.

Asimismo, se distribuyó a todos los empleados un ejemplar del Código, junto con el Manual de Estilo de Bancaja, acompañado de una carta del Director General, para tenerlos presentes en las actuaciones profesionales.

**El éxito de Bancaja depende de las personas que en el día a día interiorizan su estrategia y la ponen en práctica**

### **3.2 Identidad corporativa**

**(4.8)**

Bancaja quiere ser reconocida y diferenciada en el mercado frente al resto de competidores, por el cuidado eficaz del cliente. Su identidad se deriva de su visión, de su posición y de sus capacidades.

En Bancaja promovemos la ética del cuidado de las personas, cultivando relaciones a largo plazo,

- que cuentan con la dedicación, las capacidades y la vocación de servicio de todas las personas que trabajan en Bancaja,
- generadoras de equilibrios con aquellos con los que se relaciona, ofreciendo desde el comienzo beneficios mutuos que perduran en el tiempo,
- merecedoras de la confianza de las personas y de las sociedades en las que desarrolla su actividad.

El posicionamiento estratégico de Bancaja se focaliza en el equilibrio de la relación con el cliente.

**Si no es bueno para ti, no es bueno para nosotros**



La responsabilidad social  
corporativa en Bancaja



## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BANCAJA

(4.8)(CSR1)

A través de la responsabilidad social corporativa, las empresas toman conciencia del impacto de su actuación sobre todos sus grupos de interés y expresan su compromiso de contribuir al desarrollo económico sostenible, a la vez que a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad en donde actúan y de la sociedad en su conjunto. Se trata del desarrollo de la triple dimensión de la empresa, que crea valor a largo plazo y contribuye significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas.

En Bancaja, la responsabilidad social corporativa es entendida como la contribución al desarrollo sostenible, la consideración de los intereses de todos los grupos que se interrelacionan con la Entidad y el cumplimiento de las normas y recomendaciones de buen gobierno más allá de las legalmente exigibles.

La asunción de la responsabilidad social empresarial le compromete a “dar respuesta” a las expectativas y necesidades de los grupos de interés, pero también a “dar cuentas”, con total transparencia, de la gestión, del cumplimiento de los compromisos asumidos y de la eficacia de las respuestas diseñadas. Este compromiso es el que motiva la publicación del presente informe.

### 4.1 Modelo de responsabilidad social corporativa

(1.2)(4.15)

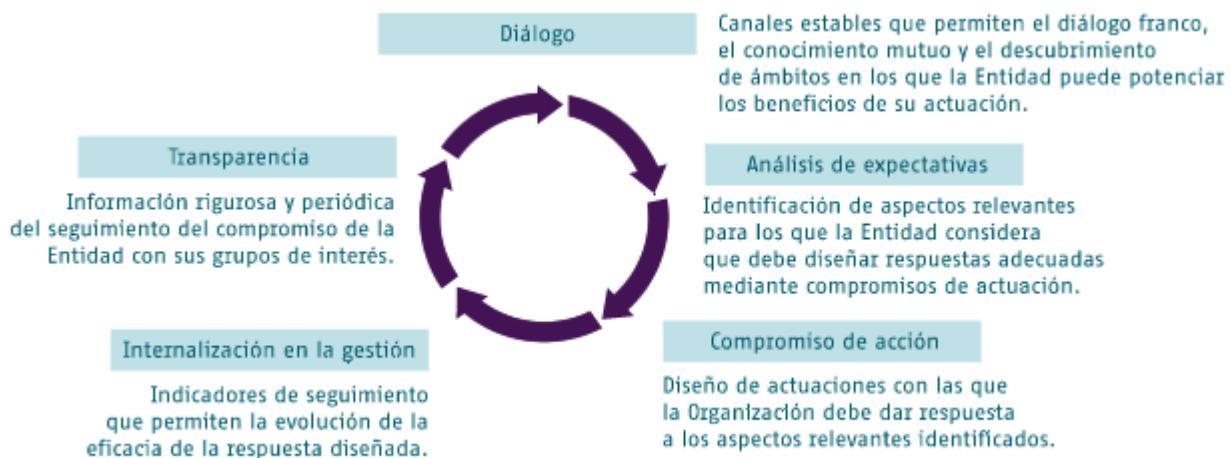
Bancaja quiere ser reconocida y diferenciada por el cuidado eficaz de las personas. Esta identidad corporativa es la base de todas las relaciones que establece en su actividad financiera y comercial, en el desarrollo de su acción social y de su responsabilidad empresarial. Por ello, Bancaja explica su compromiso cuidando las relaciones con aquellos con los que comparte un proyecto de futuro, a través de:

- Una actitud de servicio a la sociedad, aportando soluciones eficaces, promotoras de bienestar e innovadoras, capaces de generar valor tangible para las personas y el entorno.
- Una constante atención por los asuntos que preocupan individual y colectivamente y que toma partido claro por aquellas soluciones que miran al futuro.
- La escucha activa a quienes se dirigen a la Entidad.

La responsabilidad empresarial de Bancaja se materializa en compromisos concretos, exigibles y en permanente actualización para responder a las nuevas necesidades de la sociedad. Estos compromisos son diseñados a través del análisis de las expectativas que los grupos de interés tienen en la Entidad y de la identificación sistemática de los riesgos y de las oportunidades que afectan en la actualidad a Bancaja en el contexto de la sostenibilidad o que pueden afectarle en el medio y largo plazo, en cada una de las dimensiones en las que debe evaluarse el impacto de su actividad, como son la dimensión económica, la dimensión social (y laboral), y la dimensión ambiental:

RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	RIESGOS	OPORTUNIDADES
DIMENSIÓN ECONÓMICA	Disminución del valor empresarial; difícil o nula capacidad de adaptación a las necesidades financieras basadas en la creación de nuevos productos y servicios; pérdida de confianza entre clientes, inversores institucionales, agencias de calificación e instituciones.	Aumento de la fidelidad, seguridad y confianza de los clientes, los inversores y las instituciones, posibilitando un crecimiento sostenido de la Entidad y una mejora de su reputación corporativa.
DIMENSIÓN SOCIAL	Merma de la capacidad de cumplimiento del fin fundacional: contribuir a la consecución de los intereses generales, a través del desarrollo económico, social y cultural de los territorios en los que la Entidad está presente. Pérdida de capital humano.	Contribuir al incremento de la riqueza y el desarrollo de las sociedades en las que la Entidad está presente, mejorando las relaciones con la comunidad. Incorporar y retener a los mejores profesionales como principales activos en la creación de valor.
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Alta exposición al riesgo medioambiental, social y reputacional indirecto, derivado de las relaciones comerciales con clientes y proveedores.	Desarrollar la actividad empresarial con una gestión más eficiente y prudente de los riesgos y los recursos, promoviendo una mayor interacción con la sociedad. Elevar los niveles de innovación y desarrollo de productos.

Para hacer realidad su modelo de responsabilidad social, Bancaja necesita identificar, analizar, entender y atender las necesidades de su entorno



## GRUPOS DE INTERÉS (4.14)



Constituyen grupos de interés para Bancaja no sólo aquellas personas o entidades que poseen una relación económica con la Entidad, como son los clientes, los empleados y los proveedores, sino también las instituciones (fundamentalmente como organismos reguladores, dada su especial trascendencia en el sector financiero) y la sociedad en su conjunto, por su capacidad de influir en las actividades, productos y servicios de la organización y en su éxito y sostenibilidad como proyecto empresarial.

Diferenciamos como clientes a los inversores institucionales por la trascendencia y especial relevancia que dichas entidades tienen en la estructura de financiación de Bancaja, posibilitando el ritmo de crecimiento y planes de expansión registrados por la Entidad en los últimos ejercicios.

Por sociedad Bancaja entiende:

- al conjunto de personas e instituciones públicas o privadas y agentes sociales que conviven en los territorios en los que opera la Entidad, y con los que Bancaja debe colaborar permanentemente para contribuir a su desarrollo económico y social, dando cumplimiento a su espíritu de Caja de Ahorros;
- al entorno natural o medioambiente, ya que se considera afectado por nuestra actividad;
- a los medios de comunicación y creadores de opinión, por su influencia en la imagen y reputación de la Entidad.

## 4.2 Organización de la rsc en Bancaja

(4.7)(4.9)(4.10)(SO1)(CSR2)(F1)

Hacer realidad el modelo de responsabilidad social e integrarla en la cultura y en la estrategia empresarial, requiere el esfuerzo y el compromiso de todos los que forman parte del proyecto de la Entidad: órganos de gobierno, directivos y empleados. Para ello, el Consejo de Administración aprobó la creación del departamento de Responsabilidad Social Corporativa, adscrito a la Presidencia, con el objetivo de dotarlo de la independencia necesaria respecto de otras áreas de negocio de la Entidad. Al mismo tiempo, acordó la constitución de un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, como órgano interno de trabajo y coordinación integrado por los responsables de las principales áreas y actividades de Bancaja cuyo compromiso y colaboración es imprescindible para alcanzar el proyecto.

El departamento de Responsabilidad Social Corporativa tiene entre sus principales funciones proponer y coordinar la política de la Entidad en materia de responsabilidad social empresarial, y potenciar su integración en la estrategia corporativa de Bancaja y de la Obra Social, promoviendo el cumplimiento de normas obligatorias y voluntarias, en especial las relativas a transparencia y buen gobierno. El departamento debe ser también un promotor de la participación de todos los departamentos, estableciendo cauces de comunicación y foros, además de elaborar los informes anuales de Gobierno Corporativo, de Responsabilidad Social Corporativa, de progresos en la implantación de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y del Servicio de Atención al Cliente, siendo responsable de la gestión de este último Servicio.

Los órganos de gobierno supervisan la actividad desarrollada por la Entidad en materia de responsabilidad social corporativa y el cumplimiento de las líneas estratégicas definidas, a través básicamente de:

Órgano de gobierno	Materia	Periodicidad
Asamblea General	Líneas generales	Semestral
Consejo de Administración	Líneas generales Seguimiento de la gestión	Semestral
Comisión de Control	Líneas generales Seguimiento de la gestión	Semestral
Comité de Dirección	Seguimiento de la gestión	Trimestral
Comité de RSC	Seguimiento de la gestión	Mensual

Puntualmente se informa de aquellos aspectos de interés en materia de sostenibilidad que se produzcan.

Adicionalmente, el departamento de Responsabilidad Social Corporativa es miembro de los siguientes comités internos y órganos de control:

- Comité del Código de Conducta.
- Comité de Marca.
- Órgano de Control del Blanqueo (OCB).
- Órgano de Control del Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores.
- Grupo de seguimiento del Compromiso Interno, contemplado en el punto 12.

Las líneas permanentes a desarrollar a medio plazo definidas por Bancaja en materia de responsabilidad empresarial, transparencia y buen gobierno, se centran en reforzar los mecanismos de diálogo con los grupos de interés, desarrollar políticas en materia de responsabilidad social, potenciar los parámetros medioambientales en los principales procesos de la actividad y mejorar progresivamente el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de los indicadores de sostenibilidad establecidos por Global Reporting Initiative.

## 4.3 Mecanismos de diálogo con los grupos de interés

(3.5)(4.4)(4.15)(4.16)(CSR6)

El modelo de responsabilidad social corporativa de Bancaja fundamenta su eficacia en la capacidad de diálogo. Entender y atender lo que es importante precisa del establecimiento de sistemas permanentes de comunicación con los grupos de interés.

**Partiendo de las necesidades de su entorno,  
Bancaja busca oportunidades para  
fortalecer su compromiso con la sociedad**

La propia estructura de gobierno de Bancaja es parte clave del diálogo y en la necesaria participación de los grupos de interés en la definición y desarrollo del modelo de empresa. En la Asamblea General, en el Consejo de Administración, en la Comisión de Control y en las comisiones delegadas y de apoyo, en los que recae el gobierno, están representados los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de Bancaja.

La variada representación social en la composición de los órganos de gobierno, garantiza la comunicación permanente entre la Caja y la sociedad.

Las corporaciones municipales, los impositores, los empleados, la entidad fundadora, y el gobierno de la Comunidad Valenciana, se encuentran representados en los órganos de gobierno de Bancaja, en las proporciones que se indican en el Informe de Gobierno Corporativo.

La representación, el acceso a la información y la libertad de intervención, son aspectos y derechos contemplados y garantizados tanto en los Estatutos de la Entidad, como en los reglamentos de funcionamiento de los órganos de gobierno.

Pero Bancaja necesita reforzar aún más los mecanismos de diálogo, siendo los principales mecanismos de consulta y participación que en la actualidad se mantiene con los grupos de interés, los siguientes:

## **CLIENTES**

Bancaja establece diálogos con sus clientes de muy diversas formas, especialmente a través de encuestas periódicas y del análisis y gestión de quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias recibidas en el Servicio de Atención al Cliente.

También se establecen canales de comunicación en los procesos de desarrollo de productos y servicios, el análisis de otros productos del mercado y la gestión de acuerdos y convenios.

- Compromiso Bancaja (informe de cumplimiento)
- Representación en Órganos de Gobierno: Grupo Impositores
- Servicio de Atención al Cliente
- Defensor del Cliente
- Encuestas de Satisfacción
- Tracking de marca (colectivo clientes)
- Formularios de consultas y sugerencias en Web corporativa, BPP y BPE
- Formulario de reclamaciones en Web corporativa
- Encuestas de satisfacción de clientes con los cajeros automáticos
- **Nuevo:** Formulario "tu opinión cuenta" Informe RSC en Web corporativa
- Benchmarking canal oficina encuesta sobre satisfacción
- Tracking de publicidad

## **EMPLEADOS**

**(Compromiso 2006)** Existe una amplia diversidad de canales de comunicación con los empleados. Unos de carácter más amplio y bajo el soporte que ofrece la tecnología como Intranet, con foros específicos, buzón de ideas y el correo electrónico. Otros en el ámbito de las relaciones personales y profesionales, como las entrevistas mensuales de seguimiento de la actividad entre el responsable y el colaborador y las reuniones trimestrales de Área, donde se informa sobre aspectos institucionales.

También se dispone de una Oficina de Atención al Empleado para canalizar sugerencias, informar sobre aspectos laborales, atender reclamaciones, ayudar a resolver problemas de índole profesional, fomentar la relación empresa-empleados y detectar inquietudes generales de la plantilla.

En definitiva acercar la empresa a sus empleados en coordinación con las Unidades de Negocio y Áreas, para conseguir un buen nivel de comunicación y proximidad con el personal de la Caja, en relación a temas de interés mutuo.

- Compromiso Interno (grupo de seguimiento)
- Representación en Órganos de Gobierno: Grupo Empleados
- Oficina de Atención al Empleado
- Intranet corporativa
- Foros de proyectos específicos
- Foros Punto 11 Compromiso Interno
- **Nuevo:** Canal de Ideas
- Encuesta de clima laboral
- Tracking de marca (colectivo empleados)
- Encuesta de valoración de Servicios Centrales
- Encuesta sobre la Oficina de apoyo y documentación operativa
- Evaluación anual del empleado.
- **Nuevo:** Informe de colaboradores: evaluación ascendente a responsables de grupo y directores de Zona
- Canal de comunicación al Comité del Código de Conducta en Intranet
- Reuniones de planificación comercial
- Encuesta Merco de Reputación Corporativa
- **Nuevo:** Encuesta Merco Personas
- Comité de Seguridad y Salud
- Comités de Empresa
- Reuniones periódicas de Relaciones Laborales con los representantes sindicales
- **Nuevo:** Formulario "tu opinión cuenta" Informe RSC en Web corporativa
- **Nuevo:** Web de "voluntariado Bancaja"
- **Nuevo:** Oferta de puestos vacantes
- **Nuevo:** Canal ascendente de acciones formativas
- **Nuevo:** Canal para solicitar puestos de interés

## SOCIEDAD

Las necesidades de la sociedad son fundamentales para determinar las acciones de la Obra Social. Bancaja colabora con organizaciones sectoriales e instituciones de investigación en proyectos de diversos ámbitos. En colaboración con el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, ha identificado las nuevas líneas para la Obra Social y ha realizado un estudio sobre el desarrollo humano en España y sus regiones, relacionando el capital humano con el crecimiento humano y la inserción laboral, así como con el bienestar y la calidad de vida.

En relación con la conservación del entorno, la progresiva implantación de parámetros medioambientales en los procesos básicos de la actividad permitirá conocer y gestionar adecuadamente los impactos y cumplir el objetivo de crecimiento sostenible.

- Web de la Obra Social
- **Nuevo:** Web de "voluntariado Bancaja"
- Representación en Órganos de Gobierno: cinco Grupos de distintos ámbitos de la sociedad (Clientes, Empleados, Corporaciones Municipales, Generalitat Valenciana, Entidad Fundadora)
- Departamento de RSC y buzón rsc@bcj.gbancaja.com
- Informe de Responsabilidad Social Corporativa (anual)
- Informe de Gobierno Corporativo (anual)
- Participación en foros, actos y grupos de trabajo sobre RSC
- Noticias Bancaja en Web corporativa
- Relaciones de Comunicación con medios de comunicación

- Encuesta Merco de Reputación Corporativa
- Encuesta Merco Personas
- Tracking de marca (colectivo líderes de opinión)
- Información trimestral a medios de comunicación
- Convenios de colaboración con numerosas entidades e instituciones públicas valencianas así como del resto de España e Iberoamérica
- **Nuevo:** Formulario "tu opinión cuenta" Informe RSC en Web corporativa

## INSTITUCIONES

Bancaja colabora permanentemente con las administraciones públicas en aquellas acciones dirigidas principalmente a actividades y colectivos de interés social. También participa activamente en proyectos sectoriales relativos al desarrollo e implantación de nueva normativa, buen gobierno y transparencia.

- Oficina de Instituciones y Convenios
- Representación en Órganos de Gobierno: Grupos Generalitat Valenciana y Corporaciones Municipales
- Firma y renovación anual de convenios de financiación
- Pertenencia a organismos nacionales e internacionales
- Participación en grupos de trabajo de CECA y Banco de España
- Inspecciones periódicas (Banco España, Agencia de Protección de Datos, CNMV, Ministerio Hacienda)
- **Nuevo:** Formulario "tu opinión cuenta" Informe RSC en Web corporativa

## PROVEEDORES

El establecimiento y mantenimiento de la comunicación con los proveedores se realiza a través del proceso de gestión de compras y de encuestas de satisfacción. Bancaja dispone de una política de compras con la que pretende consolidar y ampliar estas relaciones, incorporando los principios suscritos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

- Tracking de marca (colectivo proveedores)
- Gestión permanente de aprovisionamientos por los centros gestores de compras
- Controles periódicos de subcontrataciones
- Sistema de facturación digital
- **Nuevo:** Formulario "tu opinión cuenta" Informe RSC en Web corporativa
- **Nuevo:** Procedimiento de homologación y contratación de proveedores

## INVERSORES

Los inversores en Bancaja son clientes institucionales o personas físicas que participan de las emisiones de empréstitos y son críticos para crecer y mantener una liquidez deseable. En virtud de su política de transparencia, Bancaja informa y se somete al escrutinio del mercado a través de la evaluación crediticia de las principales agencias de calificación a nivel mundial (Standard & Poor's, Moody's y Fitch). Como parte de este diálogo, Bancaja pone a disposición de sus inversores la información institucional más relevante en la Web de Bancaja.

- Información para Inversores en Web corporativa
- Web CNMV (hechos relevantes y otras comunicaciones)
- Informe Anual y Presentación Corporativa anual

- Roadshows
- Revisión anual de calificaciones crediticias por Agencias de *rating*
- Encuentros periódicos con inversores institucionales
- Departamento de Relaciones con los Inversores
- Sindicato de Obligacionistas

Durante el año 2006, Bancaja ha querido establecer nuevos cauces de comunicación específicos con sus proveedores y consolidar los nuevos canales de comunicación abiertos en 2005 para conocer y recoger las inquietudes del equipo humano fundamentalmente y promover y posibilitar la participación del personal en las líneas de mejora que desarrolle la Entidad.

## 4.4 Análisis de expectativas y compromiso de acción

### (3.5)(4.4)(4.17)(CSR6)

(Compromiso 2006) Los numerosos procesos de participación y mecanismos de consulta descritos en el apartado precedente, permiten a Bancaja conocer, entender y priorizar las expectativas e intereses que las distintas partes interesadas tienen depositadas en la Entidad, y diseñar respuestas eficaces y acciones de mejora para atenderlas satisfactoriamente, describiéndose a continuación las más relevantes:

#### CLIENTES

##### Mecanismo de diálogo: encuestas de satisfacción

Pretenden valorar el grado de calidad percibido por el público objetivo tanto del canal oficina, como de los cajeros automáticos, y de Bancaja Próxima Particulares (BPP).

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Satisfacción global	Manual de mejores prácticas y protocolos de actuación Plan de mejora en oficinas peor valoradas
Canal oficina: aspecto físico, trato personalizado y confidencial, claridad en el asesoramiento y atención telefónica	Manual de estilo Reformulación de la estrategia de carteras comerciales aumentando alcance Nueva herramienta MAC Estudio eliminación barreras arquitectónicas
Cajeros automáticos: estado físico, limpieza, confidencialidad y operatividad	Mejora del estado de los recintos, aspecto físico y sustitución módulo de libretas
BPP: atención al cliente, variedad de operaciones y productos, garantías	Plan de mejora para aumentar la satisfacción

##### Mecanismo de diálogo: Servicio de Atención al cliente (SERAC)

Permite conocer las actividades, productos y servicios con mayor número de quejas y reclamaciones.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Tiempo medio resolución	Plan de Mejora del SERAC, reduciendo el tiempo medio de 15,9 a 9,5 días naturales
Comisiones de mantenimiento	“Cero comisiones- cero condiciones” para clientes particulares.
Falta de información sobre comisiones y otros gastos	Punto 15 del Compromiso Bancaja “No ocultamos ni disfrazamos el coste de nuestros servicios”

### Mecanismo de diálogo: *tracking* de marca - Clientes

Conocer la opinión sobre los valores asumidos en las relaciones y con la sociedad y el grado de acuerdo con cada punto del Compromiso Bancaja.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Relación con los clientes: el cliente debe ser lo más importante y cuidar la relación	El "Compromiso Bancaja" concreta la promesa de cuidado eficaz del cliente, sin marcha atrás e indemnizando al cliente si no se cumplen
Relación con la sociedad: ayudar al progreso económico	Incremento de la dotación a la Obra Social en un 26%

### Mecanismo de diálogo: indicadores de nivel de servicio

Evalúan la calidad de los canales con los que se interactúa con los clientes y de los servicios centrales que intervienen en el servicio final ofrecido.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Cliente externo: calidad de los indicadores objetivos definidos	Cada usuario responsable del canal define acciones de mejora
Cliente interno: rapidez y calidad de la respuesta dada por el servicio central	Integración de las encuestas de valoración de servicios centrales en acciones de mejora para medir y seguir su resultado

## EMPLEADOS

### Mecanismo de diálogo: encuesta de clima laboral

Permite conocer la opinión sobre el clima laboral en Bancaja.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Satisfacción global	Diseñado un plan de mejora en 2006 con 18 acciones calendarizadas. Quince finalizadas
Retribución y Beneficios Sociales	Definidas 3 acciones de las que se ha implantado una
Promoción y Desarrollo	Definidas 2 acciones de las que se ha implantado una
Conciliación de vida personal y profesional	Definidas e implantadas 4 acciones
Equipo de trabajo	Definida e implantada 1 acción
Responsable inmediato	Definida e implantada 1 acción
Formación	Definidas e implantadas 2 acciones
Comunicación interna	Definidas e implantadas 2 acciones
Cuidado eficaz del empleado	Definidas e implantadas 3 acciones

### Mecanismo de diálogo: *tracking* de marca - Empleados

Analizar la percepción de los comportamientos de la Entidad con los propios empleados, los clientes y la sociedad.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
La relación con los empleados y su cuidado	Concreción de las acciones de mejora derivadas de la encuesta de clima

### Mecanismo de diálogo: foros

Permite compartir experiencias y opiniones por colectivos profesionales.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Conocer la participación y sugerencias más frecuentes	Publicado feed-back con las sugerencias más frecuentes. Más de 1.500 aportaciones
Participar en propuestas de nuevos temas	352 propuestas Una acción correctiva (MAC)

### Mecanismo de diálogo: canal Ideas

Se proponen acciones que mejoren la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Mejoras operativas	Implantadas 84 ideas sobre 348 viables de 3.470 propuestas recibidas

### Mecanismo de diálogo: Oficina de Atención al empleado

Conocer y atender los asuntos laborales de mayor interés.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Respuesta rápida y personalizada en un máximo de 48 horas	Atendidas 8.205 consultas con un tiempo medio de respuesta de 5,8 horas Publicadas en Intranet las consultas más frecuentes

## PROVEEDORES

### Mecanismo de diálogo: *tracking* de marca - Proveedores

Evalúa la opinión en dos vertientes: imagen y relación de negocio con la Entidad (satisfacción).

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Imagen de Bancaja: respeto al medioambiente, transparencia y accesibilidad	Nueva Política de compras y Política Medioambiental difundidas en la Web corporativa
Relación de negocio: control de la calidad del servicio, formación, equilibrio y satisfacción mutua	Mejora del sistema de facturación Nuevo procedimiento de homologación y contratación

## SOCIEDAD

### Mecanismo de diálogo: *tracking* de marca - Líderes de opinión

Evaluar la reputación de marca: valores, percepción y eficacia de la comunicación.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Valoración de la Obra Social	Campaña de comunicación y sensibilización del Compromiso Social

### **Mecanismo de diálogo: negociación de Convenios con Administraciones Públicas**

Permiten conocer los temas prioritarios de las Administraciones Públicas con sectores de interés.

<b>Qué temas preocupan</b>	<b>Respuesta de Bancaja</b>
Vivienda	Convenios con:
Exclusión social	- Ministerio de Vivienda
Desarrollo empresarial (Pyme)	- ICO. Microcréditos
Sociedad de la información	- ICO. Pymes
	- Fomento de empleo

### **Mecanismo de diálogo: convenios de colaboración con numerosas entidades e instituciones**

Participación en las actividades de otras entidades e instituciones de prestigio, con el objetivo de cumplir los fines propios de la Obra Social.

<b>Qué temas preocupan</b>	<b>Respuesta de Bancaja</b>
Empleo, investigación, nuevos ciudadanos, personas mayores, marginación, arte y cultura	Aprobación, firma y desarrollo de los convenios
	Seguimiento y comunicación del resultado

### **Mecanismo de diálogo: Web de la Obra Social**

A través de un formulario de contacto se pueden realizar las consultas y comentarios que consideren oportunos.

<b>Qué temas preocupan</b>	<b>Respuesta de Bancaja</b>
Juventud: becas, convocatorias, premios, actividades	Las peticiones, consultas y comentarios se derivan a los departamentos correspondientes, que procuran dar una rápida respuesta a las cuestiones planteadas
Ayudas para proyectos, consultas concretas, prestación de servicios, etc.	La utilización que se hace de la Web permite pulsar las demandas de la sociedad, y programar actividades que respondan a las necesidades de los destinatarios de la Obra Social de Bancaja

### **Mecanismo de diálogo: formulario “tu opinión cuenta” Informe RSC**

Se conoce la opinión sobre los contenidos y extensión del informe.

<b>Qué temas preocupan</b>	<b>Respuesta de Bancaja</b>
Cantidad de información: el 37% opina que es excesiva	La memoria se edita únicamente en formato Web en 2006
Capítulo menos interesante: RSC e Inversores	Se han revisado los capítulos 4 y 8

### **Mecanismo de diálogo: Web del Voluntariado Corporativo**

Propiciar actividades donde los empleados puedan ofrecer su tiempo, capacidades y talentos en diferentes causas sociales.

<b>Qué temas preocupan</b>	<b>Respuesta de Bancaja</b>
Problemas sociales que afectan a la totalidad de la sociedad	
Generación de sinergias con fines sociales entre Bancaja, sus empleados, las organizaciones y la comunidad	Actualización continua de demandas y noticias de interés

Las principales novedades, tanto en mecanismos de diálogo como en respuestas diseñadas para atender los temas y preocupaciones manifestados, se describen en los capítulos posteriores.

## 4.5 Internalización en la gestión

### (4.17)(CSR6)

Las acciones y compromisos asumidos por Bancaja para atender a las expectativas identificadas, se integran en los sistemas de gestión y control de la Entidad y son objeto de seguimiento y coordinación para poder evaluar los resultados y eficacia de las respuestas diseñadas.

## FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (F5)

(Compromiso 2006) En el año 2006 se han realizado importantes esfuerzos por aumentar la información y sensibilización de los empleados en materia de responsabilidad empresarial, así como por mantenerles informados de los objetivos y avances que va registrando Bancaja en estos aspectos. Por este motivo se realizaron las siguientes actuaciones:

- Creación de nuevos contenidos sobre responsabilidad empresarial en la Intranet corporativa. El apartado ha registrado en el ejercicio 2006 aproximadamente 4.000 accesos.
- Creación de una unidad práctica de aprendizaje “La Responsabilidad Social Corporativa en Bancaja”, contemplando aspectos generales de la responsabilidad empresarial, cómo se entiende en Bancaja y las acciones puestas en marcha. Desde su lanzamiento, en abril de 2006, realizaron la formación un total de 109 empleados, invirtiendo 218 horas.
- Información y acceso a las nuevas políticas aprobadas por la Entidad en cumplimiento de las líneas de actuación definidas (Política Medioambiental, Política de Compras, Gestión de riesgos ambientales en Política Crediticia). El contenido fue actualizado en diciembre de 2006.

## INTEGRACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL (4.12)(4.13)(HR1)(HR6)(CSR3) (INT1)(SUP1)(F7)

(Compromiso 2006) Bancaja se adhirió en el ejercicio 2004 al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, asumiendo sus diez principios en materia de **derechos humanos, normas laborales, de medioambiente y lucha contra la corrupción**. Desde entonces, Bancaja ha adoptado el firme compromiso de difundir, apoyar, implantar y desarrollar estos principios ante su equipo humano, sus clientes, sus socios, sus proveedores y ante la sociedad en su conjunto, y de informar pública y periódicamente sobre las medidas adoptadas y los avances obtenidos.

En el mes de enero de 2005, Bancaja se incorporó a la Asociación Española del Pacto Mundial - ASEPM - habiendo adquirido en la actualidad la condición de socio fundador de la asociación.

En el ejercicio 2006 se ha efectuado la segunda comunicación de progresos, siendo Bancaja una de las primeras entidades que se han adaptado a las nuevas directrices de información establecidas por el Pacto Mundial, calificándose por este motivo la Entidad como una empresa “activa” en el cumplimiento de las obligaciones de comunicación de progresos formuladas por parte de dicho organismo.

La invitación a suscribir el Pacto realizada en la Web de Bancaja, apartado de empresas, en una noticia sobre la responsabilidad social corporativa en la Entidad, ha tenido un total de 3.315 visitas durante el 2006.

Dentro del cuestionario cualitativo que forma parte del expediente electrónico soporte para el análisis de operaciones crediticias de empresas, se incluyen una serie de preguntas sobre la implicación de los clientes con la responsabilidad social corporativa, el Pacto Mundial de Naciones Unidas y el medioambiente, instruyendo a las oficinas al respecto a través del manual de procedimientos de la Entidad.

Se ha registrado un ascenso muy significativo del nivel de cumplimentación de las cuestiones específicas, al haber aumentado el número de empresas que han respondido, desde el 67% (3.886 sobre 5.774) en el ejercicio 2005 al 94% en el ejercicio 2006 (20.235 sobre 21.419) de los cuestionarios actualizados y finalizados al cierre de ejercicio.

En el ejercicio 2006 Bancaja presentó en las jornadas organizadas por ASEPMAM sobre casos de implantación de principios del Pacto Mundial de naciones Unidas, el Compromiso Interno como ejemplo de aplicación práctica del Principio 6 del Pacto Mundial “eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación”.

La Entidad ha registrado los siguientes avances en la difusión e implantación de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas:

	2006	2005
Entre los empleados	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entrega a la totalidad de la plantilla del nuevo Código de Conducta, e incorporación de los principios de actuación en el Curso de Acogida para nuevos empleados.</li><li>- Desarrollo de la actividad del Comité del Código de Conducta durante todo el ejercicio.</li><li>- Política medioambiental para fijar los objetivos a medio plazo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nuevo código de conducta de los empleados donde prevalecen los comportamientos éticos, respetuosos y no discriminatorios. Publicación en Intranet.</li><li>- Constitución del Comité de Código de Conducta y creación de canales confidenciales para comunicar y resolver actuaciones éticamente cuestionables.</li></ul>
Entre los clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difusión en la Web de empresas de los principios del PMNU.</li><li>- Política de evaluación de riesgos medioambientales en la financiación de empresas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difusión de los principios del PMNU entre los clientes de empresa.</li></ul>
En la cadena de suministro	<ul style="list-style-type: none"><li>- Procedimiento de homologación y contratación considerando positivamente la adhesión al PMNU e incorporando requisitos específicos en materia laboral, de salud y seguridad y derechos humanos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difusión de los principios del PMNU entre los proveedores-clientes.</li></ul>

El nuevo procedimiento de homologación y contratación de proveedores, de reciente aprobación, comenzará a aplicarse en el ejercicio 2007. En el ejercicio 2006 han sido informados la totalidad de los centros gestores de compras y aprovisionamientos.

Los principios del Pacto Mundial y la manera en que este informe los cubre se encuentran detallados en el Anexo III. Los informes de progresos publicados pueden consultarse en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

## PARTICIPACIÓN EN FOROS (4.12)(4.13)(CSR3)

Bancaja está adherida al Instituto de Análisis de Intangibles, asociación sin ánimo de lucro, de ámbito español, constituida por un grupo de empresas, consultoras, escuelas de negocio y organizaciones, con la función de integrar y fomentar las relaciones entre empresas, instituciones y con cualquier otro organismo, entidad y colectivo que opere en el ámbito de la gestión de los intangibles.

Bancaja participa también en el portal de la Generalitat Valenciana [www.empresasolidaria.gva.es](http://www.empresasolidaria.gva.es), plataforma de servicio de las empresas de la Comunidad Valenciana que son activas en el campo de la acción social compartida, porque quieren contribuir a la sociedad del bienestar.

A través de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), Bancaja ha participado durante el ejercicio 2006 en:

- Grupo de trabajo en el que Bancaja, junto a quince cajas de ahorros y dentro de un proceso piloto, probaron y evaluaron los nuevos indicadores sociales y medioambientales publicados por el Global Reporting Initiative (GRI) para el sector financiero, al objeto de redactar una versión definitiva de este suplemento en la primavera del 2006. En el año 2006 la Entidad participa también en un grupo de trabajo para evaluar el impacto medioambiental de las cajas de ahorros, habiéndose celebrado tres sesiones de trabajo.
- La Alianza de la Comisión Europea de responsabilidad social, con el objeto de participar activamente en el estudio, análisis y desarrollo de las distintas acciones que van a ser impulsadas desde la Unión Europea para la consolidación de la rsc en este ámbito territorial empresarial, en la que participan empresas líderes en Europa.
- La elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social de Cajas de Ahorros 2005, única memoria sectorial calificada *in accordance* por GRI.
- “Proyecto eficacia en las Cajas de Ahorros”, promovido por la COAS, cuya misión es el diseño e implantación de un modelo de indicadores de calidad (eficacia) que permita la comparación del rendimiento de áreas y procesos, identificando oportunidades de mejora.

## LA PERCEPCIÓN DE LA MARCA (2.10)(4.16)(SUP2)

Para Bancaja, la marca es un activo estratégico al representar su identidad y ser el valor diferencial frente a sus competidores. La marca requiere de una permanente gestión, por lo que hay que medir, seguir y evaluar los atributos sobre los que descansa y la percepción que de ella tienen sus principales grupos de interés, con un claro objetivo de mejora continua.

Los resultados de las encuestas ayudan a conocer cómo se percibe la marca, cuáles son sus fortalezas, en qué aspectos hay que intensificar los esfuerzos para mejorarlala y cómo va evolucionando en el tiempo. En función de la evolución de la valoración en las sucesivas encuestas, se adoptan las medidas correctoras que sean necesarias.

Para llevar a cabo la citada medición y seguimiento, en el 2005 se diseñó un plan de encuestas (el cual ha tenido continuidad en el 2006) dirigidas a empleados, clientes, proveedores y líderes de opinión, al considerar que son los colectivos con los que Bancaja se relaciona en su quehacer diario. Dichas encuestas se realizan anualmente por empresas especializadas en estudios de mercado, totalmente independientes de Bancaja (salvo la de empleados que se efectúa con medios propios).

En el 2006 se ha iniciado un tracking de publicidad, consistente en 4 oleadas anuales en las que se va midiendo la evolución de cuestiones tales como la notoriedad (espontánea y sugerida), la visibilidad, la asociación de marca, la credibilidad del mensaje, etc. En estos estudios se analizan las valoraciones tanto a nivel global de Bancaja, como en cada una de las agrupaciones territoriales definidas en función del grado de implantación de Bancaja.

La medición realizada en el 2006 ha supuesto un avance respecto a los resultados del 2005 en los cuatro colectivos consultados:

RESULTADOS SEGUIMIENTO DE MARCA 2006 vs. 2005

Año	Valoración de la imagen (1)		Año	2006	2005
	2006	2005			
Clientes	7,91	7,56	Empleados	5,91	5,85
Proveedores	8,36	8,35	Líderes Opinión	7,46	6,75

(1) Sobre 10 puntos

**RESULTADOS SEGUIMIENTO DE MARCA 2006 vs. 2005**

Valoración de El Compromiso Bancaja entre el colectivo de clientes <sup>(1)</sup>		
Año	2006	2005
Clientes	8,59	8,26

(1) Sobre 10 puntos

Colectivos	Universo
<b>Clientes</b>	2.118 particulares de Red Nacional y Red de la Comunidad Valenciana y Albacete, entre 18 y 70 años.
<b>Empleados</b>	1.532 empleados fijos y temporales (28% plantilla total).
<b>Proveedores</b>	254 del sector privado con 2 años como mínimo de relación contractual y volumen de facturación mayor o igual a mil euros en los últimos 12 meses.
<b>Líderes de opinión</b>	12 líderes de opinión de diferentes sectores de actividad.

La selección de los cuatro grupos citados se realizó en el marco del grupo de trabajo que llevó a cabo los desarrollos inherentes al reposicionamiento de la marca Bancaja, contando con el asesoramiento de un consultor externo de reconocido prestigio.

Los resultados del tracking de marca se comunican a los empleados a través de los Comités de Planificación Trimestral y su correspondiente apartado en la Intranet corporativa.

**Bancaja consigue el premio al mejor reposicionamiento en los “Premios Centro de la Marca” organizados por ESADE, Accenture y Expansión, por el Compromiso Bancaja**

**NIVEL DE SERVICIO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES (4.16)**

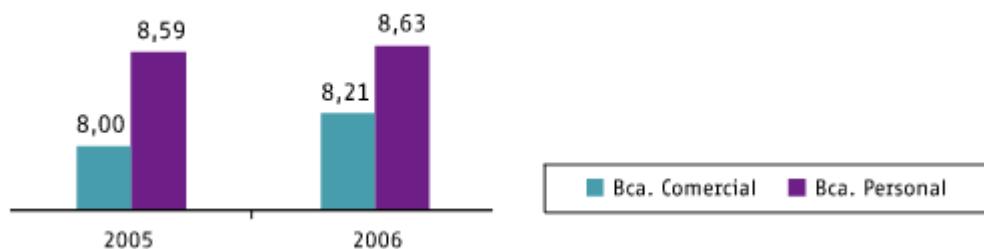
En el ejercicio 2006 se han realizado 31.047 encuestas de satisfacción a clientes, siendo la evolución de la valoración muy positiva en el 2006 en relación al 2005:

Satisfacción de clientes	2006	2005
Número de encuestas	31.047	28.651
Número de clientes encuestados C.Valenciana y Albacete	28.471	27.139
Número de clientes encuestados R.Nacional	1.066	-
Número de clientes encuestados Bancaja Banca Personal Fidenzis <sup>(2)</sup>	1.510	1.512
Valoración Global de Bancaja en oficinas de Banca Comercial <sup>(1)</sup>	8,21	8,00
Valoración Red Comunidad Valenciana y Albacete	8,15	8,00
Valoración Red Nacional	8,58	-
Valoración Global de Bancaja en oficinas de Banca Personal Fidenzis <sup>(1) (2)</sup>	8,63	8,59

(1) Escala de 0 a 10

(2) Red de Banca Personal

Índice de satisfacción de clientes



En octubre del 2005 se implantó un sistema de evaluación de los servicios centrales por parte de los solicitantes de peticiones de trabajo a dichos centros, ya que la calidad no se ve afectada sólo por la interacción directa con el cliente final, sino también por la forma en la que se desarrollan los procesos internos asociados al producto. Se han efectuado 9.951 encuestas sobre 1,1 millón de peticiones, con una valoración global de 7,83 sobre 10. Cada usuario responsable establece acciones específicas de mejora en sus peticiones de servicio, habiéndose registrado por este motivo una mejora desde 7,55 hasta 7,83 entre el 2005 y el 2006. Se valora, entre otros aspectos, la rapidez y calidad de las respuestas.

#### ENCUESTA DE CLIMA (4.16)(INT3)

En cumplimiento del compromiso interno nº 10 “Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora”, anualmente se realiza una encuesta de clima laboral. Para ello, por segundo año consecutivo, se ha contado con la colaboración de una consultora externa, la cual ha realizado la fase cualitativa del estudio para la recogida de información con la participación de empleados en la elaboración del cuestionario. Por este motivo, se han realizado dinámicas de grupos constituidos por empleados de oficinas y empleados de servicios centrales. En una segunda fase del pilotaje del cuestionario, se somete a los miembros del grupo de trabajo y se cuenta con los representantes de las secciones sindicales.

Los principales resultados obtenidos han sido:

- Actitud hacia la consulta: se ha caracterizado por la confianza en la veracidad de los resultados, ya que el 55,9% de los empleados opina que los resultados ayudarán en cierta medida a corregir deficiencias y poner en marcha acciones de mejora.
- Satisfacción global: mayoritariamente (el 66,3%), los empleados se sienten satisfechos por el hecho de trabajar y pertenecer a Bancaja.
- Nivel de identificación con la Entidad: el sentimiento de identificación es notable (61,9%), sintiéndose integrados y comprometidos (70,4%) con el éxito de Bancaja.
- Imagen interna: mayoritariamente se opina que la Entidad es líder en el sector.
- Calidad de atención y servicio al cliente: los empleados están implicados en cuidar la calidad del trabajo y consideran que el Compromiso Bancaja contribuye a un mejor cuidado del cliente.
- La gestión: se percibe una mejoría en la gestión global de Bancaja (48,4%).

Aunque se alcanzó un índice de participación del 36,2%, inferior al promedio obtenido en otras empresas (56,8%), el indicador básico de clima, que mide la *temperatura* del ambiente laboral y que se interpreta “a mayor puntuación, mayor satisfacción”, alcanza 6,00 puntos sobre 10, lo que pone de manifiesto que en Bancaja se trabaja con un clima relativamente satisfactorio. Comparándolo con el valor medio resultante de otras empresas (5,60), el resultado es mejor.

## ÍNDICE DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

En el Informe Merco Marcas del Sector Financiero (Monitor Español de Reputación Corporativa), Bancaja ha pasado de la novena posición del *ranking* de entidades autonómicas en el año 2005, a la tercera posición de entidades de ámbito estatal en la edición del ejercicio 2006. Este *ranking* es el referente en reputación corporativa y gestión de marca para las principales empresas españolas.

El ascenso en 58 puntos respecto a la edición anterior de Bancaja, supone un respaldo a la política de expansión llevada a cabo por la entidad en los 2 últimos años y a la nueva estrategia de marca, en la que el compromiso es el eje central. Los expertos en reputación de marca consideran que el cambio estratégico realizado por la Entidad con el Compromiso Bancaja ha sido el principal artífice de esta espectacular evolución en el consolidado estudio, referencia en el mercado.

**El Informe Merco Marcas Financieras publicado en 2006 sitúa a Bancaja en la 3<sup>a</sup> posición dentro del grupo de entidades financieras de implantación estatal, destacando el ascenso desde la 9<sup>a</sup> posición**

Tanto en las encuestas realizadas en el año 2005 como en el 2006, Bancaja aparece en la primera posición tanto en conocimiento de iniciativas éticas como en conocimiento de responsabilidad social corporativa y medioambiente.

Por variables, los resultados son los siguientes:

- Calidad: tercera posición en 2006, décima en 2005
- Garantía: sexta posición en 2006, décima en 2005
- Ética: segunda posición en 2006, décima en 2005
- Responsabilidad Social: tercer posición en 2006, cuarta en 2005
- Relevancia: cuarta posición en 2006, séptima en 2005
- Identificación: tercera posición en 2006, décima en 2005



5

Nuestro compromiso  
con los clientes



## NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES

(2.2)

El objetivo prioritario de la Entidad es el “cuidado eficaz del cliente”, con una filosofía empresarial basada en la ética del cuidado, cuyos pilares son el equilibrio, la dedicación y la confianza del cliente.

Partiendo de las necesidades del cliente, Bancaja diseña nuevos productos y servicios o adapta los actuales a las necesidades y características de cada uno de los sectores de la sociedad en cualquier situación a lo largo de su vida. Además, Bancaja asume compromisos específicos frente a los clientes, que hacen tangible su estrategia y que se muestran en el presente capítulo.

### LOS CLIENTES DE BANCAJA EN CIFRAS (2.7)(2.8)

	2006	2005	% variación
Número de clientes <sup>(1)</sup>	2.516.827	2.328.813	8,07%
Volumen de negocio (miles de euros)	86.743.546	69.230.585	25,29%
Número de clientes jóvenes (0 a 35 años)	974.787	888.964	9,65%
Número de clientes “Nuevos ciudadanos” <sup>(2)</sup>	273.924	202.745	35,10%
Inversión crediticia Pymes (miles de euros) <sup>(3)</sup>	21.410.424	16.595.000	29,01%

La información no incluye oficinas en el extranjero.

El volumen de negocio se expresa en saldo medio mensual.

<sup>(1)</sup> Durante el año 2006 se llevó a cabo un proceso centralizado en el que se dieron de baja 25.408 clientes con cuentas inoperantes. Sin considerar este efecto la variación del número de clientes habría sido de 9,16%.

<sup>(2)</sup> Personas físicas cuya nacionalidad es distinta a la española.

<sup>(3)</sup> Pymes son empresas con volumen de facturación hasta 50 millones de euros.

### BANCAJA SE SITÚA EN PRIMERA POSICIÓN EN CAPTACIÓN NETA DE CLIENTES <sup>(1)</sup>

Según se desprende de un estudio realizado por FRS Inmark sobre banca minorista con una base de 10.000 entrevistas, Bancaja es la entidad que más clientes capta en relación a su cartera de usuarios.

<sup>(1)</sup> Fuente: Diario Expansión 2 de noviembre 2006

### BANCAJA SUPERA LOS 200.000 CLIENTES NUEVOS CIUDADANOS <sup>(2)</sup>

Uno de cada tres altas del año ha sido de un Nuevo Ciudadano.

A 31 de diciembre de 2006, Bancaja ha alcanzado la cifra de 275.000 clientes Nuevos Ciudadanos, lo que supone el 12% de nuestros clientes particulares.

<sup>(2)</sup> Personas físicas cuya nacionalidad es distinta a la española

## BANCAJA ALCANZA LOS 450.000 CLIENTES FUERA DE SU TERRITORIO TRADICIONAL (Comunidad Valenciana y Albacete)

En el 2006, primer año que estamos en todas las capitales de provincia del territorio nacional, se ha crecido en 120.000 nuevos clientes, con un fuerte impulso en la captación neta.

## 5.1 Nuestra razón de ser

### (2.5)(2.7)(2.8)(RB1)(RB3)(AM3)

Los clientes que trabajan con Bancaja y los proyectos personales y profesionales que nos confían, son la base de nuestra fortaleza y lo que nos hace crecer día a día.

El esfuerzo de Bancaja por satisfacer las necesidades de todos sus clientes, se plasma en su modelo de distribución comercial basado en ofrecer una oferta completa y eficaz a través de la calidad en el asesoramiento, la excelencia en el servicio y la sistematización de las mejores prácticas, teniendo en cuenta parámetros de transparencia y profesionalidad, así como la confidencialidad de la información de sus clientes.

A través de sus empresas filiales, Bancaja desarrolla y ofrece a sus clientes servicios especializados de gestión de activos financieros e intermediación financiera y productos no financieros, con el ánimo de complementar su oferta básica de productos financieros. Forman parte de éstos la vivienda residencial, la vivienda vacacional y la oferta de plazas residenciales para las personas mayores a través de su Grupo Inmobiliario; una variada gama de productos de seguros en todos los ramos de actividad (vida, patrimoniales, pensiones y rentas) y un servicio de contratación de viajes vacacionales y de negocios.

Número de poblaciones (1)	Bancaja única caja de ahorros	Bancaja única oficina bancaria
Oficinas	59	5
Unidades administrativas	28	4
Ventanillas desplazadas	7	1
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>10</b>

(1) Poblaciones de más de 1.000 habitantes  
Fuente: Anuario Económico 2006

Para cumplir su función de distribuidor financiero y ofrecer a sus clientes una cartera completa de productos y servicios, Bancaja suscribe acuerdos de colaboración con operadores internacionales de referencia en áreas de negocio altamente especializado:

- En el área de seguros, Bancaja tiene un acuerdo con *Aviva*, primer grupo asegurador británico y uno de los tres más grandes de Europa, para la distribución de seguros de vida y pensiones a través de canales bancarios. En esta alianza estratégica se contempla la coparticipación en Aseguradora Valenciana, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros, especializada en la actividad de banca seguros.
- Con relación a Banca Comercial, Bancaja mantiene en la actualidad acuerdos de colaboración vigentes con entidades en la República Dominicana, Italia, Noruega, Ecuador y China.

Durante el ejercicio 2006 la actuación más relevante ha sido la apertura de oficinas de representación en Francia, con sede en París; en Portugal, con sede en Lisboa; en Alemania, con sede en Munich; en Polonia, con sede en Varsovia; y en Gran Bretaña, con sede en Londres. Todas estas aperturas se han realizado con el objetivo de incrementar la cuota de mercado en el intercambio comercial entre los diferentes países europeos y España, a la vez que se apoya la actuación de los clientes españoles en dichos países.

Bancaja enfoca sus actividades hacia todas las personas, tanto físicas como jurídicas, desarrollando un modelo de banca universal en el que el colectivo de particulares es el núcleo central de la base de clientes.

Distribución de clientes por segmentos:

	Número de clientes	Volumen de negocio <sup>(1)</sup>
Particulares	2.328.000	45.935.399
Comercios y empresas	132.329	38.487.152
Sector Público	1.233	899.103
Otros <sup>(2)</sup>	55.265	1.421.892
<b>TOTAL</b>	<b>2.516.827</b>	<b>86.743.547</b>

La información no incluye oficinas en el extranjero

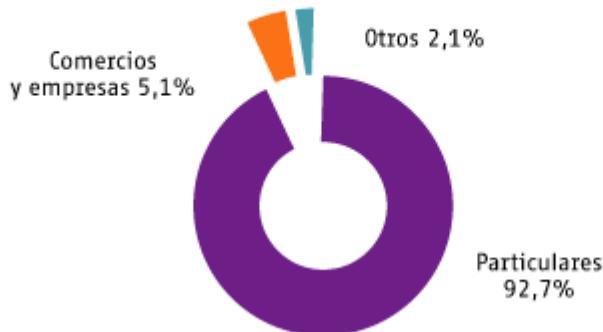
(1) Saldo medio mensual

(2) Incluye asociaciones, fundaciones, comunidades, etc.

Datos en miles de euros.

### Distribución de clientes (%)

2006



En su esfuerzo y voluntad por satisfacer las necesidades específicas de cada segmento de clientes, Bancaja estructura su oferta hacia los colectivos que se ven más influenciados por las diferencias generacionales y socio-económicas.

### Jóvenes

Bancaja quiere apoyar a los jóvenes a alcanzar sus aspiraciones. Para ello desarrolla productos y servicios financieros destinados a este segmento, donde destacan: productos dirigidos a paliar la dificultad que tienen para obtener recursos financieros y a facilitar el acceso a su primera vivienda; la promoción de la iniciativa empresarial y el primer empleo; descuentos y promociones con regalos; posibilitar el acceso a becas y premios de la Fundación Bancaja. Para sus primeros proyectos hasta los 35 años, Bancaja dispone de: créditos matrícula, créditos máster, crédito estudios muévete, crédito primera empresa, solución emprendedores, crédito casa y credicoche.

También pone a disposición espacios Web específicos en [www.bancaja.es.:](http://www.bancaja.es.)

- Para los más pequeños (0 a 14 años): Quico
- Para los más jóvenes (15 a 25 años): Joven
- Para los jóvenes (26 a 35 años): Custom

## Nuevos ciudadanos (1)

Desde el 2002, el programa de Bancaja “Nuevos Ciudadanos” tienen como objetivo apoyar a los inmigrantes para lograr tanto su plena integración como su estabilidad económica y personal, promoviendo la interculturalidad a través de la Fundación Bancaja y desarrollando servicios y productos que faciliten el acceso del nuevo ciudadano al sistema financiero. Entre los múltiples productos destaca el welcome pack, paquete de productos y servicios sin coste para el cliente que tiene como regalo una tarjeta telefónica de 5 euros; servicio de transferencias “A mi país” sin comisiones en destino; servicio de asesoramiento telefónico sobre temas financieros y legales; tramitación gratuita del certificado de no residencia; seguro gratuito de repatriación al país de origen en caso de fallecimiento; documentación contractual traducida a los diferentes idiomas para garantizar un adecuado entendimiento; Web de particulares en inglés.

(1) Personas físicas cuya nacionalidad es distinta a la española.

## Tercera edad

Porque necesitan atenciones específicas, Bancaja ofrece a través del Club Servicio Pensión productos y servicios para hacerles la vida más fácil, cómoda y agradable, tramitándoles gratuitamente la pensión; con precios especiales en préstamos, seguros y tarjetas; viajes a precios especiales e incluso subvencionados; ofertas de ocio; convenios con centros asistenciales y de salud con trato preferencial y seguro de accidentes gratuito, entre otras ventajas.

También se colabora con diversos clubes y asociaciones de jubilados y pensionistas para la exposición de conferencias por profesionales sobre temas de su interés.

## Personas con riesgo de exclusión

Para evitar la exclusión financiera y posibilitar la igualdad de oportunidades a personas y colectivos desfavorecidos, Bancaja desarrolla productos específicos con condiciones financieras o características especiales tales como: planes de pensiones con seguros de asistencia sanitaria gratuita por accidente doméstico para amas de casa y para discapacitados; líneas de financiación en condiciones preferentes para ayudar a la creación de empleo; microcréditos ICO y del Monte de Piedad para necesidades puntuales; tarjetas ONG con las que Bancaja cede el 50% de los beneficios obtenidos por el uso de estos medios de pago a las ONGs que los clientes decidan, contribuyendo con su utilización al sostenimiento de las organizaciones de voluntarios que prestan su servicio desinteresado a quien más lo necesita.

En relación a los productos y servicios del catálogo de Bancaja orientados a las personas que son objeto de atención especial por parte de la Entidad, las cifras más relevantes al cierre del 2006 son las siguientes:

		2006		2005
		Número	Importe	Número
				Importe
<b>Jóvenes (iniciativa empresarial)</b>				
Altas Préstamo matrícula a 6 meses sin interés ni comisiones (Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia)		9.902	7.256	9.813 6.795
Altas "Crédito Matrícula", "Crédito máster joven", "Crédito consumo joven" y "Primera empresa joven"		360	2.297	171 885
Crédito estudios muévete <sup>(1)</sup>		7	57	-
<b>Nuevos Ciudadanos (2)</b>				
Operaciones Microcrédito ICO		25	560	5 106
Llamadas atendidas en el Servicio de asesoramiento Bancaja		1.426	-	2.703 -
Seguro de repatriación gratuito vigentes		4.271	-	654
Préstamo solidario <sup>(3)</sup>		17	176	- -
<b>Personas con riesgo de exclusión</b>				
Planes de pensiones para asociaciones de amas de casa		3.303	8.669 <sup>(4)</sup>	3.456 6.713 <sup>(4)</sup>
Planes de pensiones para personas discapacitadas <sup>(5)</sup>		390	2.707 <sup>(4)</sup>	348 1.996 <sup>(4)</sup>
Préstamos convenio fomento empleo		402	5.042	453 6.727
Tarjetas ONG y Voluntariado <sup>(6)</sup>		133.442	525	90.550 435
Microcréditos Monte de Piedad		30.034	12.102	32.567 13.397

La información no incluye oficinas en el extranjero

<sup>(1)</sup> Producto lanzado en noviembre de 2006.

<sup>(2)</sup> Personas físicas cuya nacionalidad es distinta a la española.

<sup>(3)</sup> Producto lanzado en abril de 2006.

<sup>(4)</sup> Patrimonio gestionado.

<sup>(5)</sup> Planes de pensiones cuyo titular es minusválido o a favor de minusválidos.

<sup>(6)</sup> El 0,7% de las compras realizadas por los clientes titulares de tarjetas Visa Voluntariado, Carnet Jove Voluntariado y Custom Voluntariado ha sido donado a organizaciones dedicadas a proyectos de Inmigración, Codesarollo y Cooperación Internacional. Importes en miles de euros.

Las principales novedades en el ejercicio 2006 en relación a productos y servicios responsables, han sido:

- Para las personas mayores, en el mes de octubre del ejercicio 2006, además de subvenciones de viajes, sorteos y atenciones, se lanzó el "producto vivienda pensión Bancaja", destinado a ofrecer una alternativa de liquidez sin mermar su patrimonio.
- El servicio de "Transferencias a mi País" para Nuevos Ciudadanos, ha ampliado sus servicios a Rumanía y Marruecos.
- Se lanzó el producto *Crédito Instantáneo*, préstamo instantáneo por Internet que, orientado a todas las personas, permite acceder a financiación de forma rápida, fácil y cómoda, pudiendo contratar el préstamo en tiempo real desde la misma página Web.
- **(Compromiso 2006)** En 2006 se puso en marcha la línea de **Préstamos solidarios**, Bancaja, como entidad adscrita al acuerdo marco de CECA sobre potenciación de los Microcréditos, en cumplimiento del compromiso asumido en el 2005 "Emitir una línea propia de microcréditos, dirigida fundamentalmente a potenciar el autoempleo de Nuevos Ciudadanos", abre en abril de 2006 -en colaboración con la Fundación Bancaja-, una línea de financiación destinada principalmente a los Nuevos Ciudadanos cuya finalidad es ayudarles a emprender una actividad productiva y potenciar el autoempleo. Bancaja, sin exigir garantías adicionales y eximiendo comisiones, favorece el acceso a la financiación de proyectos hasta 12 mil euros, si se obtiene un informe favorable de viabilidad. La línea se ha abierto con 660 mil euros.

## Con la nueva línea de Préstamos solidarios, Bancaja favorece el acceso a la financiación a los Nuevos Ciudadanos, sin garantías adicionales y con exención de comisiones, para ayudarles a emprender una actividad productiva

- **(Compromiso 2006)** Dentro de las denominadas Tarjetas ONG, se lanzaron en el 2006 las tarjetas ONG Afinidad, a través de las cuales, se han formalizado acuerdos con asociaciones no gubernamentales de reconocido prestigio.

Tarjetas ONG Afinidad	Finalidad	Número de tarjetas emitidas
Acnur	Protección y asistencia a los refugiados	462
Manos Unidas	Luchar contra la pobreza, hambre, malnutrición, enfermedades, la falta de instrucción y el subdesarrollo	1.727
Unicef	Garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños	5.300
Cruz Roja	Humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia	1.830
Acción contra el Hambre	Lucha contra el hambre, la miseria y situaciones de peligro que amenacen a hombres, mujeres y niños indefensos	2.163
Médicos Mundi	Ayudar en el ámbito de la salud a las poblaciones más vulnerables	766

Mediante la tarjeta ONG, Bancaja destina a las ONGs el 50% de los beneficios obtenidos por el uso de las tarjetas en comercios, a asociaciones y fundaciones cuyos fines sean la ayuda humanitaria, la cooperación al desarrollo, la acción social y la defensa y protección del medioambiente. El cliente tiene la oportunidad de poder elegir a qué ONG cede parte de los beneficios generados, con dos posibilidades: elegir él mismo la ONG a la que ceder el beneficio o no elegir ninguna concreta, siendo en este caso la Fundación Bancaja quien lo haga por él.



En 2006 se han beneficiado 30 organizaciones por las compras efectuadas por los clientes de la Entidad a través de las tarjetas Visa Voluntariado, siendo instituciones y asociaciones sin ánimo de lucro, que emplean voluntarios para actividades de inmigración y cooperación al desarrollo, distribuyéndose los importes donados, por Comunidad Autónoma, de la siguiente forma:

Comunidad Autónoma	Total
Comunidad Castilla-La Mancha	10
Comunidad de Cataluña	30
Comunidad Valenciana	440
Madrid	30
País Vasco	15
<b>Total general</b>	<b>525</b>

Datos en miles de euros.

El número de asociaciones y organizaciones no gubernamentales elegidas por los clientes de Bancaja a través de la tarjeta Bancaja ONG, ha aumentado considerablemente en el ejercicio 2006 al existir, al cierre del ejercicio, 121 asociaciones seleccionadas como destinatarias de los fondos.

Pero este interés por el bienestar de las personas se pretende reforzar día a día también ofreciendo a los clientes acceso gratuito o en condiciones especiales a alternativas de ocio y complementarias a los productos y servicios financieros.

Tras la positiva aceptación y valoración por parte de los clientes, por segundo año consecutivo, la compañía aseguradora de Grupo Bancaja, Aseval, ofrece planes de pensiones diferentes porque unen lo racional y lo emocional (el año pasado más de 100.000 niños y niñas fueron vacunados).

Lo racional porque los clientes quieren ahorrar y tener las máximas ventajas para contar con un importante capital en su jubilación, y lo emocional, porque Aseval ha querido dar continuidad al proyecto que empezó el pasado año y con ello, multiplicar el número de vacunas y en definitiva, salvar la vida a millones de niños y niñas. Sólo porque el cliente aporte a su plan de pensiones, sin que le cueste nada, Aseval pone en marcha junto con UNICEF su Programa de Vacunación Infantil.

Con el siguiente mensaje "*Por una vez tiene sentido que el corazón y la cartera estén en el mismo sitio*", se ha transmitido a los clientes de una forma clara y directa el contenido principal de la campaña y en esta ocasión, se ha conseguido vacunar a más de 130.000 niños y niñas.

**La campaña de planes de pensiones solidarios realizada en 2006 ha permitido vacunar a más de 130.000 niños y niñas del Tercer Mundo a través del proyecto de UNICEF “Inmunización de niños y niñas”**

#### **MEJORAR LAS OPORTUNIDADES Y PROMOVER LA INICIATIVA EMPRESARIAL (4.12)(4.13) (RB2)**

El sector empresarial es un segmento de negocio que es objetivo prioritario del apoyo financiero de Bancaja, al representar el 44,37% del volumen de negocio total con clientes, con 38.487 millones de euros.

Distribución de empresas por tamaño:

	Número empresas	Inversión crediticia
Pymes (1)	56.103	21.411
Empresas (2)	774	4.250
Grandes Empresas (3)	102	948

La información no incluye oficinas en el extranjero

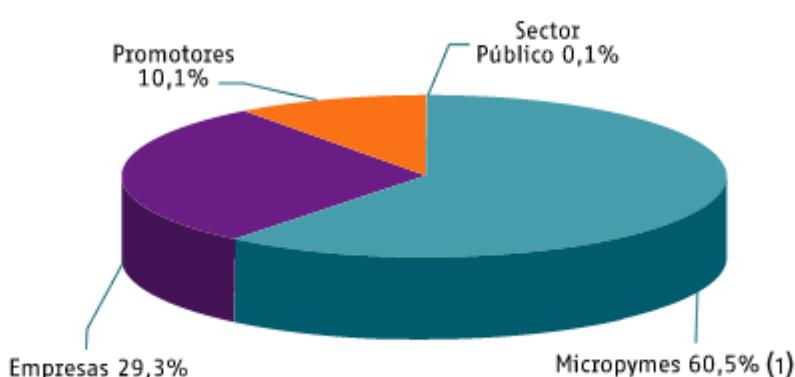
(1) Empresas con un volumen de facturación anual de hasta 50 millones de euros.

(2) Empresas con facturación anual entre 50 y 500 millones de euros.

(3) Empresas con facturación anual superior a 500 millones de euros.

Datos en millones de euros.

Distribución de empresas por división  
2006



(1) **Micropymes**: personas físicas o jurídicas con actividad empresarial y cifra de facturación inferior a 1,5 millones de euros

Con el fin de ofrecer un servicio profesional y de calidad, Bancaja pone a disposición de sus clientes de empresa un amplio catálogo de productos de financiación, de servicio, de gestión de tesorería y de seguros y acuerdos de banca comercial suscritos con los principales operadores internacionales, así como una red especializada de empresas y promotores y un canal de Internet específico para empresas “Bancaja próxima empresas”.

En el ejercicio 2006 Bancaja ha mejorado su oferta de productos y servicios orientados a apoyar el desarrollo, formación y futuro de los jóvenes emprendedores, con las siguientes actuaciones:

- Nuevo crédito estudios *Muévete*, con el que los jóvenes pueden financiar un curso académico fuera del centro de estudios habitual, fundamentalmente enfocado a las becas universitarias Erasmus, Sócrates y Leonardo.
- Mejoras de las condiciones financieras de los créditos *Consumo, Máster y Matrículas*, con el fin de favorecer al segmento joven, eliminando los límites del capital a contratar y mejorando las condiciones económicas.
- *Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores*, dirigida a financiar los proyectos factibles e innovadores de los jóvenes emprendedores, siendo el único aval exigido la propia viabilidad del proyecto, como elemento diferenciador frente al resto de entidades financieras.

**Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores,  
tu idea es tu aval**

Bancaja apoya también a las empresas exportadoras tramitando operaciones vinculadas con países en vías de desarrollo mediante créditos con apoyo oficial, en las que se gestionan aquellas posiciones de deuda que han sido financiadas en el marco de acuerdos internacionales (Consenso OCDE).

Bancaja actúa como agente domiciliatario de Fondos de Ayuda al Desarrollo (FAD) en diversas operaciones, permitiendo de esta forma a las empresas financiar en condiciones privilegiadas aquellas que no serían viables en condiciones de mercado. La mayoría de estas operaciones tienen un elevado componente social en su destino: infraestructuras básicas para el desarrollo, educación, sanidad, tratamiento de aguas, etc. Desde que se inició este tipo de colaboración, Bancaja ha gestionado más de 10 millones de dólares en operaciones destinadas fundamentalmente a infraestructuras de señalización y ordenación del tráfico portuario.

A través de la Obra Social, Bancaja promueve la **formación y los proyectos de emprendedores** con:

- Premio jóvenes emprendedores: ayudas a través de la Obra social para realizar su primer proyecto. Ver apartados 7.4 y 7.5.
- Cursos de formación para jóvenes emprendedores: dirigidos a emprendedores menores de 35 años, para orientarles en la creación de empresas y en las diferentes áreas de gestión empresarial.
- Programa de creación y desarrollo de empresas: Bancaja cofinancia el Programa de Creación y Desarrollo de Empresas, dirigido a emprendedores que quieran crear su propia empresa, a los empresarios que quieran mejorar la gestión y a desempleados que quieran mejorar su situación.
- Programa de Becas Internacionales: convenios con 38 Universidades de España para favorecer la movilidad internacional hacia países no incluidos en el programa Erasmus.

## **CALIDAD (PR1)(PR3)(PR9)(INT5)**

El nivel de servicio y las encuestas de satisfacción de clientes son los ejes fundamentales en un sistema de mejora continua de las relaciones con los clientes, y de la eficacia y calidad del servicio prestado.

Por ello, Bancaja monitoriza y gestiona de forma permanente indicadores de la calidad del nivel de servicio prestado tanto a los clientes externos como a los clientes internos. A partir de su seguimiento se establecen índices cuantitativos que permiten líneas de mejora.

Muestra de la relevancia que la Entidad concede a este aspecto es que la retribución variable de los empleados de las oficinas se ve afectada por un coeficiente de calidad.

Los indicadores de calidad monitorizados por la Entidad se estructuran en:

- Indicadores de nivel de servicio, que miden la calidad objetiva ofrecida a los clientes al interactuar con Bancaja a través de distintos procesos y canales. Son básicamente indicadores de volumen, tiempos e incidencias.
- Encuestas de satisfacción a clientes sobre el servicio que prestan las oficinas, como usuarios de los cajeros automáticos; las causas que les lleva a abandonar la Entidad; y por el uso de Internet.
- El seguimiento que se realiza de la marca, por ser un activo estratégico que nos permite identificar los atributos por los que los clientes nos diferencian de nuestros competidores, descrito ampliamente en el capítulo 4 anterior.

- El seguimiento del nivel de cumplimiento del Compromiso Bancaja permite igualmente gestionar la eficacia de los compromisos asumidos voluntariamente para cuidar al cliente, por encima de los indicadores operativos que tradicionalmente pueden definirse en las entidades financieras.
- El análisis continuo de las quejas y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente, permite adoptar las medidas correctoras que sean necesarias.

Las principales novedades en el ejercicio 2006 de los sistemas de calidad enmarcadas en la estrategia del cuidado eficaz del cliente, además de las descritas en capítulo 4.4 precedente, han estado orientadas a la personalización de los servicios y la adecuación a las características y perfil inversor de los clientes, para poder resolver satisfactoria y profesionalmente sus necesidades, a través de:

- Un nuevo aplicativo para el modelo de atención al cliente (MAC).
- Nuevas formas de actuación en las inversiones de los clientes atendiendo a su perfil, en línea con las iniciativas de los organismos reguladores del sistema financiero, de anticipación a la normativa europea (Directiva 39/2004 de la Unión Europea).
- Mejoras en los servicios ofrecidos, como las descritas en el siguiente apartado.

## PROGRESOS TECNOLÓGICOS (2.10)

Los objetivos de Bancaja en el ámbito tecnológico se centran fundamentalmente en la mejora de la calidad de servicio a sus clientes. Bancaja trabaja en desarrollar y mejorar los medios tecnológicos que facilitan las relaciones y el acceso a los productos y servicios. Para ello, Bancaja dispone de servicios financieros a distancia, por teléfono y por Internet, y trabaja continuamente en su mejora, ampliando el número y clase de operaciones.

El desarrollo del Plan de Proyectos durante el ejercicio 2006 se ha centrado fundamentalmente en la implantación de proyectos relacionados con Internet, sistemas de información y financiación al consumo.

Los principales trabajos desarrollados son:

- Incremento de la funcionalidad disponible en Bancaja Broker online (fase III), para efectuar órdenes condicionadas y dar acceso a información cualificada.
- Securización de claves en Multiacceso y Bancaja Próxima Particulares.
- Desarrollo de los hitos establecidos para 2006 por el Plan Director de Riesgo de Crédito y el Plan director del Riesgo Operacional (iniciados ambos en 2005), con el objetivo final de la adecuación de nuestros sistemas de medición y gestión del Riesgo de Crédito y del Riesgo Operacional al Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (BIS II).
- Desarrollo de un modelo de seguimiento de riesgos, con la finalidad de aumentar la eficiencia y transparencia del seguimiento de riesgos.
- Incorporación en la Web del Asesor Hipotecario *on line*. En este nuevo servicio, se contó con la colaboración de los clientes, a través de un buzón de sugerencias, entre las que se sortearon diversos premios.
- Traducción de la Web de Bancaja al valenciano y al inglés.

Según el Monitor de Banca de Eurobits publicado en la revista especializada *ComputerWorld* en septiembre de 2006, la mayor disponibilidad del servicio se cumple tanto en banca privada como en particulares.

Bancaja ofrece la mayor disponibilidad de servicio de banca a través de Internet<sup>(1)</sup>

(1) La disponibilidad representa el porcentaje de operaciones, sobre el total, que han concluido con éxito.

Los clientes de Bancaja Próxima Particulares, según una encuesta realizada por la empresa STIGA en el 2006, muestran un elevado grado de satisfacción valorándolo con un 8,36 (en una escala de 10). Ratificando esta excelente valoración, el 97,3% de los clientes consultados manifiestan su intención de seguir utilizando dicho canal en el próximo año y un 93% de los mismos estarían dispuestos a recomendarlo a un tercero.

Bancaja es la entidad financiera cuyos clientes más usan su servicio de banca por Internet<sup>(2)</sup>

(2) Diario Expansión - encuesta FRS Inmark - 7 diciembre 2006.

Los aspectos mejor valorados fueron la facilidad para la realización de consultas y operaciones, la calidad de la información facilitada, la ausencia de errores y lo fácil que resulta la navegación.

### **SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE (PR1)(PR3)(PR9)(CSR3)**

Los riesgos principales que pueden afectar a la salud y seguridad de los clientes en relación con los productos y servicios financieros que ofrece y comercializa la Entidad, están asociados principalmente al uso y servicio de los distintos canales a través de los cuales se accede a los mismos.

El canal principal lo constituye la red de oficinas, pero Bancaja dispone además de un amplio abanico de canales alternativos como son la banca electrónica, la banca telefónica e Internet, que permiten a los clientes realizar operaciones los 365 días del año, las 24 horas del día.

El acceso seguro a los servicios, necesario para garantizar la seguridad física de los clientes, es una prioridad en la gestión de los distintos canales, que se materializa en:

- **Seguridad en oficinas:** Bancaja cumple taxativamente la legislación aplicable sobre seguridad, fundamentalmente la Ley y Reglamento de Seguridad para Entidades financieras, disponiendo la totalidad de las sucursales de un sistema de seguridad dotado de técnicas y mecanismos avanzados.

El mantenimiento y limpieza de las oficinas y sus instalaciones, se mantiene preventiva y correctivamente, y es objeto de seguimiento en las encuestas de satisfacción de clientes.

- **Seguridad en Internet:** Bancaja dispone de los sistemas de protección habituales para garantizar la seguridad en las operaciones y consultas que realizan los clientes por Internet.

Además de estos sistemas, Bancaja ha sido pionera en la incorporación de una nueva medida adicional de seguridad, requiriendo en determinadas operaciones una clave de confirmación que se recibirá en el móvil mediante un mensaje sms.

Adicionalmente, se realizan labores divulgativas ante los clientes, tales como la participación en campañas de prevención y de información, jornadas y seminarios; la inserción de páginas informativas de obligada lectura, la presencia permanente de un *banner* sobre seguridad en la Web, etc.

- **Seguridad en Banca Electrónica:** el porcentaje de cajeros y tarjetas sometidos a procedimientos de evaluación del cumplimiento de la normativa es del 100%, realizando dicha revisión los propios proveedores.

En el caso de los cajeros, éstos se adquieren a proveedores líderes en mercados internacionales, que invierten a su vez en incrementar la seguridad para nuestros clientes. Se trata de productos manufacturados que se adquieren con todos los sellos y conformidades exigidos en la Unión Europea.

En cuanto a las tarjetas, éstas se adquieren de proveedores homologados por la Marca Visa, por lo que se cumplen todas las exigencias normativas de aplicación.

Desde el 2003 la Entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado ISO 9001:2000 para el diseño y gestión de la red de cajeros automáticos. Esto le ha permitido anticiparse a posibles incidencias y solucionarlas en tiempos óptimos de respuesta. La media real de disponibilidad de pago de la red de cajeros, en el 2006, ha superado el 96,6% del tiempo real.

- **Seguridad en Banca Telefónica:** los mecanismos de seguridad implantados en Banca Telefónica se basan en los mismos elementos que se utilizan en Bancaja Próxima Particulares.

Otro elemento importante con que se garantiza la seguridad y autenticidad de las consultas y operaciones de los clientes a través de la Banca Telefónica, es la grabación de todas las conversaciones.

La importancia de la formación y sensibilización de los empleados en estas materias, es crítica en el ámbito de la red de oficinas, en la medida en que la integridad física de los clientes puede verse mermada si las actuaciones del personal en casos de atraco, emergencia, etc., no están debidamente planificadas y controladas. Por este motivo, Bancaja desarrolla acciones formativas presenciales sobre seguridad y asistencia médica para la totalidad de los nuevos empleados, tanto fijos como temporales, y para el personal en prácticas, y prevé habilitar formación *on-line* accesible a través de la plataforma de formación de la Intranet corporativa.

Complementariamente a la gestión habitual de la seguridad y correcto funcionamiento de los canales, la Entidad cuenta con planes de continuidad de negocio para prevenir y gestionar situaciones de emergencia o de interrupción de la actividad debidas a causas excepcionales.

Debido al aumento de ataques y casos de *phishing* que las entidades financieras veníamos sufriendo desde mediados de 2005, en abril de 2006 Bancaja implantó el servicio de autentificación de clientes mediante una clave de confirmación específica enviada a un teléfono móvil, de forma aleatoria, cuando se realizan determinadas operaciones. Bancaja fue la primera entidad financiera española en poner en funcionamiento un sistema de autentificación a través del móvil.

Se publicó además un Plan de Acción Comercial (PAC) denominado "Securización de operaciones en Bancaja Próxima Particulares", en el que se informaba del funcionamiento del nuevo servicio, haciendo hincapié en que era importante que el cliente nos informara de su número de móvil. Si no se disponía del mismo, el cliente podría obtener dicha clave de confirmación a través del servicio de Línea Directa.

El éxito del sistema de autenticación se ha concretado en:

- Eficacia total del sistema de protección
- Reducción drástica de ataques y correos de phising
- Muy bajo nivel de incidencias
- Incremento del número de transferencias realizadas por Bancaja Próxima Particulares.

**(Compromiso 2006)** En el ejercicio 2005, Bancaja asumió el compromiso de “ejecutar progresivamente un plan para la eliminación de barreras arquitectónicas en la red de oficinas”, en aras a mejorar la accesibilidad y seguridad del principal canal de negocio y contacto con los clientes, constituido por las sucursales.

Con este objetivo, se suscribió en el ejercicio 2006 un contrato de colaboración con el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), especializado en ergonomía, usabilidad y accesibilidad, para evaluar objetivamente los niveles de accesibilidad integral y diseño de los centros de trabajo, e identificar las mejoras necesarias para asegurar la accesibilidad arquitectónica, de materiales y elementos constructivos (puertas, mobiliario, señalética, etc.), de los sistemas de protección contra incendios y planes de evacuación, así como la ergonomía de tareas y espacios.

En base a los estudios realizados tanto de oficinas como de servicios centrales, se ha establecido un plan de actuación para el ejercicio 2007.

No se ha incurrido en multas o sanciones significativas por incumplimiento de leyes o normativas referentes al suministro y uso de productos y servicios.

#### **RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO (2.10)(4.12)(4.13)(PR1)(PR3)(PR6)(PR9)**

Como entidad financiera, Bancaja debe someter las campañas de publicidad a la supervisión de organismos competentes en cada caso, en virtud de la normativa aplicable en España y del ámbito autonómico en el que se desarrolla la actividad.

Durante el ejercicio 2006 el Instituto Valenciano de Finanzas aprobó 204 expedientes asociados a campañas publicitarias, asegurando el cumplimiento de la normativa en relación a tarifas y protección de los clientes. Por otro lado, el Banco de España aprobó 8 expedientes.

Adicionalmente, Bancaja está adherida voluntariamente a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), asociada a la European Advertising Standards Alliance, que vela por los intereses de los consumidores y usuarios, promoviendo una ordenación ética y responsable de la actividad publicitaria. Con ello, la Entidad asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial, y contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria, como medio para asegurar el respeto a los derechos de los consumidores y competidores. Todas las campañas de Bancaja difundidas a través de medios masivos se trasladan al jurado de Autocontrol.

Por otro lado, el respeto a la intimidad y el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, son directrices incorporadas a la cultura corporativa y al modelo de gestión comercial y a los sistemas de control interno y de cumplimiento normativo.

Durante el ejercicio 2006 no se han registrado reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos con sanción para la Entidad.

Para asegurar el conocimiento y escrupuloso cumplimiento por parte del personal tanto interno como externo que dispone de acceso a los sistemas de información de Bancaja, de las obligaciones derivadas de la normativa sobre protección de datos, y posibilitar el correcto desarrollo de sus funciones en esta materia, la Entidad dispone, entre otras, de las siguientes herramientas:

- Mantenimiento permanente en la Intranet corporativa del “documento de seguridad” en materia de protección de datos de carácter personal.
- Formación permanente en materia de LOPD, presencial para las nuevas incorporaciones tanto fijas como temporales y para el personal en prácticas; y *on-line* para el resto de la plantilla.

## El Compromiso Bancaja, mejor publicidad financiera de 2006

*Mi Cartera de Inversión* ha premiado la campaña “Compromiso Bancaja” como la mejor publicidad financiera de 2006, otorgado por los lectores de la revista.

### **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (PR1)(PR3)(PR9)**

Bancaja dispone, desde 1992, de un Servicio de Atención al Cliente, que actúa con imparcialidad y objetividad en la toma de decisiones, tomando como referencia los criterios adoptados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el Defensor del Cliente de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros.

El Servicio tiene la función de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes, defendiendo sus intereses y derechos. Para cumplir este cometido, los clientes pueden establecer un contacto personal con el servicio de forma directa a través del teléfono, correo ordinario o electrónico o mediante visitas a sus dependencias, según se informa en la Web de Bancaja.

Durante el año 2006 las quejas y reclamaciones atendidas ascendieron a un total de 2.398, de las que el 35,53% se resolvieron a favor del cliente.

**(Compromiso 2006)** Dentro del proceso de mejora continua, se han adoptado en el 2006 medidas específicas para reducir los tiempos de respuesta y el número de reclamaciones.

Toda la información detallada sobre la actividad del Servicio de Atención al cliente, se encuentra ampliamente recogida en el Informe Anual del Servicio de Atención al Cliente publicado en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

### **CONTRIBUCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL DEL RIESGO AL CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD Y A LA GESTIÓN SEGURA DEL NEGOCIO (4.11)**

Bancaja mantiene como criterio general una “política prudencial”, entendida en sentido amplio como aquella que garantice el mantenimiento de un adecuado nivel de recursos propios, que permita asegurar su solvencia y cubrir holgadamente los diferentes tipos de riesgo a los que la Entidad está sometida por el desarrollo de su actividad.

Los principales riesgos inherentes en los negocios del grupo son los de crédito, mercado y operacional. Bancaja asume que una adecuada y eficiente gestión y control de los riesgos tiene implicaciones, más allá del de asegurar el pago de las obligaciones de los prestatarios, en el ámbito de su responsabilidad empresarial.

- **Asegurando un crecimiento sostenible de la Entidad.**

El sistema de control de Bancaja se estructura a primer nivel mediante la fijación de políticas de adecuación de capital acordes con el nivel de riesgo objetivo y, en el plano operativo, en la revisión y estandarización de procedimientos y la vigilancia en su cumplimiento, así como en el desarrollo y parametrización de un conjunto de herramientas y técnicas de medición, seguimiento y control que han sido adaptadas y complementadas a los estándares y mejores prácticas de gestión de riesgos y con el establecimiento de políticas de mitigación o reducción de los riesgos.

Este sistema se complementa con la colaboración, a través del Departamento de Gestión Global del Riesgo, en el desarrollo de nuevos productos, mediante el análisis de sus características y la valoración de los riesgos asociados. Dentro de este mismo esquema también participa en los procesos de planificación estratégica y presupuestaria, garantizando que los objetivos establecidos permitan mantener los distintos parámetros de riesgo dentro de los niveles de riesgo fijados.

A 31 de diciembre de 2006, el ratio de solvencia del Grupo, siguiendo criterios BIS, se sitúa en el 13,07% y el Tier 1 en el 7,40%.

- **Contribuyendo a la gestión segura del negocio.**

La función de riesgos de Bancaja cuenta con una serie de herramientas avanzadas que complementan el exhaustivo conocimiento de los clientes y mercados en los que opera la Entidad, entre las que cabe destacar:

- Modelos internos de calificación de clientes (*scoring y rating*), que cumplen con los requerimientos exigidos en el NACB.
- Modelos VaR para la medición interna del riesgo de mercado, adaptados a las exigencias de la normativa de Banco de España.
- Herramienta de evaluación cualitativa del riesgo operacional y base de datos de recogida de pérdidas operacionales.
- Modelo interno de gestión de activos y pasivos.

Las políticas de mitigación de riesgos en la Entidad se fundamentan en una correcta evaluación de los mismos y en la utilización de elementos que permitan su reducción.

En línea con las últimas tendencias en gobierno corporativo que potencian la existencia de sistemas de gestión que permitan identificar, gestionar, controlar y medir los riesgos, Bancaja inició en 2005 un **proyecto para la gestión integral del riesgo operacional**.

La definición de **Riesgo Operacional adoptada** por Bancaja es “*El riesgo de sufrir pérdidas resultado de la inadecuación o fallo de procesos internos, personas y sistemas, o debidas a sucesos externos*”. Incluye también “*aquellas exposiciones materiales al riesgo legal y regulatorio que surjan como resultado del desarrollo de su negocio*”.

Con este proyecto Bancaja pretende cubrir, entre otros, los siguientes objetivos:

- **Cumplir con el marco regulatorio establecido.**
- **Identificar, evaluar y anticipar los riesgos operacionales** existentes, tanto por factores internos como externos, para conseguir un mayor control de los resultados de la Entidad (reducción de su volatilidad).
- **Asegurar la pervivencia a largo plazo de la Organización**, evitando aquellos factores de riesgo que puedan poner en peligro la continuidad de la misma.
- **Establecer sistemas de mejora continua** de los procesos operativos y de la estructura de controles existente, que permita tomar decisiones de mitigación del riesgo.
- **Promover una cultura de gestión del Riesgo Operacional**, especialmente orientada a la concienciación por el riesgo, la asunción de responsabilidad / compromiso y la calidad de servicio.

Las metodologías implantadas para la gestión del Riesgo Operacional tienen asimismo en consideración la identificación y evaluación del riesgo de imagen -o reputacional-, valorando en términos cualitativos el impacto en el cliente final, empleados, reguladores y medios de comunicación que puedan tener los errores en las personas, procesos o sistemas de información, siempre con el objetivo de gestionar e implantar las medidas mitigadoras correspondientes.

- **Garantizando el mantenimiento de relaciones no oportunistas con los clientes.**

La gestión del riesgo en Bancaja parte de una serie de principios que, entre otros elementos, se sustentan en la consideración de aquellos aspectos éticos que permiten garantizar la imparcialidad de los procesos de calificación y asignación de nivel de riesgo.

## CONCESIÓN RESPONSABLE DE CRÉDITOS (PR1)(F1)(F2)(F3)(F4)(F7)

(Compromiso 2006) Bancaja ha venido gestionando su cartera crediticia con una orientación financiera y comercial, tratando de obtener un perfil de riesgo que fuera coherente con su orientación estratégica y con los fines propios de una caja de ahorros líder, con vocación de banca de clientes, con relaciones estables a largo plazo que permitan el desarrollo de todo tipo de empresas acompañándolas en su andadura empresarial. Particulares, empresas y promotores pueden encontrar una entidad con gestores especializados que no sólo entienden su problemática diaria, cuanto una entidad responsable con el entorno en el que desarrolla su actividad y comprometida a impulsar cambios que mejoren el buen gobierno, el respeto al medio ambiente y los más fundamentales principios éticos en su gestión, como un paso más en el ejercicio de nuestra responsabilidad empresarial.

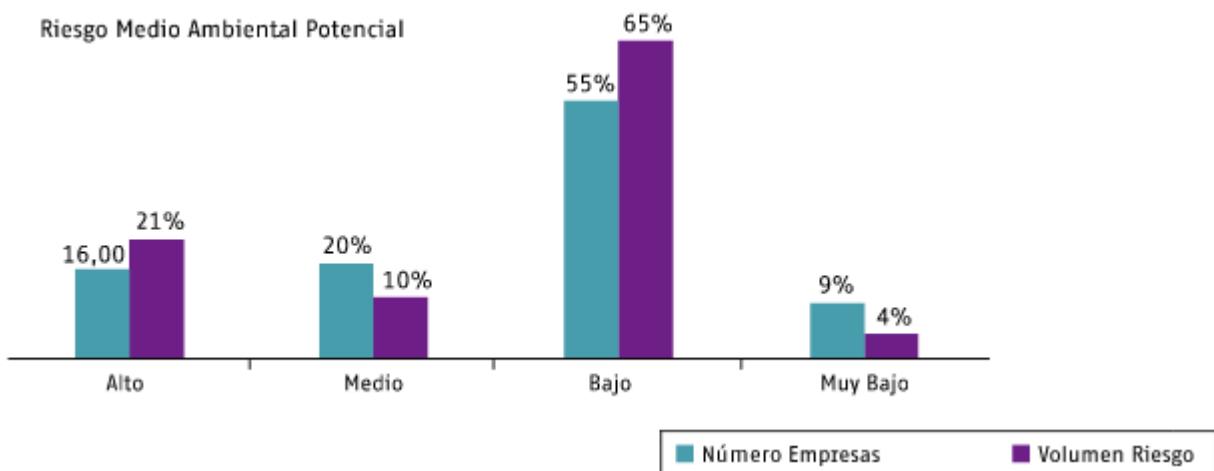
Si bien nuestra actividad directa no genera impactos ambientales significativos, el sector financiero en general y, por tanto, Bancaja en particular, puede influir significativamente en los impactos ambientales provocados por las empresas a las que se facilita financiación, circunstancia de especial relevancia para el conjunto de la sociedad por la influencia en el entorno de la actividad empresarial, fundamentalmente la industrial.

La voluntad de desarrollar un modelo de gestión del riesgo medioambiental integral en Bancaja, ha sido formulada firmemente por la Dirección tanto en sus objetivos estratégicos como en la definición de Políticas generales de actuación que establezcan las líneas directrices que deben orientar las actuaciones institucionales a corto, medio y largo plazo.

En el ejercicio 2006 la Entidad ha dado su primer paso en la evaluación del riesgo medioambiental potencial de su cartera de inversión crediticia empresarial realizando, un **mapa de riesgos medioambientales** sobre los clientes de empresa con los que la Entidad mantenía inversión crediticia y para los que se disponía de *rating* financiero y/o información económico-financiera actualizada.

El colectivo evaluado representaba el 69,59 % de las empresas con inversión crediticia a 31 de mayo 2006, y un 77,70% del volumen de riesgo a dicha fecha, siendo todas ellas empresas con actividades desarrolladas en España.

Los resultados obtenidos cabe calificarlos de **muy positivos**, permitiendo un tratamiento masivo, ya que se pone de manifiesto que la cartera de empresas se ve afectada por un riesgo medioambiental potencial alto o medio en un 36% en cuanto a número de empresas, y en un 31% en volumen de riesgo, siendo el sector de la construcción el que concentra un mayor número de empresas con riesgo medio ambiental potencial alto o medio.



Por el contrario, la cartera crediticia refleja que el 64 % de las empresas y el 69 % de la inversión crediticia vigente, tiene un componente de riesgo medioambiental bajo o muy bajo.

La metodología del análisis con la que se ha efectuado el mapa de riesgo medioambiental es de tipo proactivo, evaluando la sensibilidad al riesgo medioambiental de determinadas variables, por lo que la posterior justificación documental de la gestión que realice cada acreditado nunca podría dar un resultado adverso al planteado en la presente memoria, cuanto mejorar, fruto de la documentación de las medidas o coberturas tomadas para la evitación o paliación de riesgos medioambientales inherentes a la actividad de las propias empresas.

A partir de dicha información, la Entidad ha definido una Política para la gestión de riesgos medioambientales dentro de su Política crediticia, para el análisis de operaciones de financiación a empresas, que será aplicada a partir del ejercicio 2007.

El alcance de la política se equipará en todos los aspectos a los criterios del rating financiero, siendo aplicable a los clientes de empresa (personas jurídicas) con riesgo medioambiental potencial medio o alto, un volumen de riesgo significativo o un rating de riesgo financiero inferior a A (máximo nivel de calificación).

## 5.2 El Compromiso Bancaja

### (PR1)(RB1)(RB3)

Bancaja asumió en mayo del 2005 doce compromisos concretos con sus clientes particulares en operaciones de uso doméstico, que suponen nuevos modos de actuar con los clientes y se plasman en el “Compromiso Bancaja”, que la Entidad se comprometió a cumplir y mejorar. Desde su lanzamiento, se han añadido cuatro compromisos más, dos de ellos en el 2006, siendo dieciséis los asumidos por Bancaja al cierre del ejercicio 2006:



#### **Punto 1 “Nuestros contratos sin letra pequeña y más claros”**

Los contratos de cuentas de ahorro, tarjetas y préstamos no tendrán letra inferior a 1,7 mm. y, para conseguir mayor transparencia, se informará de las dudas más habituales.



#### **Punto 2 “Antes de realizar cualquier operación informamos de su coste”**

Nuestros clientes siempre sabrán que comisión les vamos a cobrar antes de realizar cualquier operación. Si no cumplimos, devolvemos la comisión cobrada.



#### **Punto 3 “Avisamos por SMS de falta de saldo en cuenta o impagos”**

Avisamos con un mensaje SMS cuando falte saldo en cuenta o esté en descubierto por pagos de préstamos, tarjetas o liquidaciones de cuentas al cliente que nos facilite su móvil particular. Si no mandamos el SMS, abonamos 10 euros.



#### **Punto 4 “No devolvemos los recibos del hogar”**

No devolvemos ningún recibo domiciliado del hogar: agua, luz, gas, teléfono,..., hasta un descubierto de 500 euros a clientes mayores de edad sin impagos más de 30 días. Si no cumplimos, pagamos 10 euros.



#### **Punto 5 “No cobramos comisiones a jóvenes ni mayores por sus cuentas”**

A menores de 26 y mayores de 65 años, no les cobramos comisiones de mantenimiento ni administración en libretas y cuentas corrientes. Si no cumplimos, pagamos el doble de la comisión cobrada.



#### **Punto 6 “Respondemos a las solicitudes de préstamo en 24 h.”**

En nuestras oficinas respondemos a las solicitudes de préstamo en un plazo máximo de un día laborable. Si no cumplimos, no cobramos la comisión de apertura.



#### **Punto 7 “Cualquier información sobre sus productos o sus cuentas antes de 24 h.”**

A los clientes identificados a través de Banca Telefónica o Internet, les informaremos de todos sus productos y de los movimientos de sus cuentas en un plazo máximo de un día laborable. Si no cumplimos, abonamos 10 euros.



**Punto 8 “Primero abonamos sus reclamaciones y después las analizamos”**

En las reclamaciones formales de hasta 300 euros presentadas en su oficina, si no podemos justificarlas, primero las abonamos y luego analizamos la reclamación. Si no cumplimos, abonamos 50 euros.



**Punto 9 “Informamos del estado de sus reclamaciones antes de 48 h.”**

Informamos del estado de las reclamaciones presentadas formalmente en un plazo máximo de 2 días laborables. Por cada día de demora le compensamos con 5 euros, máximo 50 euros.



**Punto 10 “Si nuestro cajero no da dinero, pagamos el doble de la comisión cobrada por utilizar otro”**

Si nuestro cajero no funciona y se ha de utilizar un cajero de otra entidad, pagamos el doble de la comisión.



**Punto 11 “Reponemos su tarjeta en 24 h.”**

En caso de robo o extravío, nuestros clientes recibirán su tarjeta en la oficina de Bancaja que deseen el día siguiente laborable, si la solicitan antes de las 15 h. y no incorporan chip ni foto. Si no cumplimos, abonamos 10 euros.



**Punto 12 “Publicamos un informe de cumplimiento de ‘El Compromiso Bancaja’ y un Plan de mejora”**

La memoria anual del Servicio de Atención al Cliente tendrá un apartado con las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes como consecuencia del incumplimiento de ‘El Compromiso Bancaja’.



**Punto 13 “No cobramos a los menores de 26 años por sus tarjetas”**

A los menores de 26 años no les cobramos comisión de emisión y tenencia de sus tarjetas Bancaja. Si no cumplimos, pagamos el doble de la comisión cobrada.



**Punto 14 “Aplazamos gratis su hipoteca en Bancaja durante 6 meses si pierde su trabajo”**

Si pierde su trabajo le aplazamos el pago de la hipoteca de su casa durante 6 meses. Las cuotas aplazadas se pagarán al final del préstamo sin intereses adicionales. Se podrá aplazar el préstamo una vez cada 3 años, siempre que el titular no esté en situación de impago. Si no cumplimos, le aplazamos gratuitamente todas las cuotas de un año.



**(Compromiso 2006) Punto 15 “No ocultamos ni disfrazamos el coste de nuestros servicios”**

Semestralmente informamos del coste de todos los servicios que hemos prestado a cada cliente y del coste pagado por ellos. Si no cumplimos, pagamos 10 euros.



**(Compromiso 2006) Punto 16 “15 días para cambiar de opinión al contratar uno de nuestros productos”**

Si un cliente contrata uno de nuestros productos y cambia de opinión, dispone de 15 días naturales para cancelarlo; además le devolveremos las comisiones percibidas por Bancaja. Aconsejamos informarse previamente de los efectos fiscales. Quedan excluidos los productos que por sus características no admiten la cancelación o retrocesión. Si no cumplimos, pagamos 50 euros.

El compromiso afecta a todos los clientes particulares en sus operaciones domésticas. Los profesionales liberales y las empresas, si bien también se benefician de muchas de las medidas implantadas, inicialmente se excluyen en el pago de indemnizaciones.

Con la implantación del compromiso, Bancaja se comprometió con sus clientes a cumplir, autopenalizándose en caso de incumplirlos. Bancaja considera que ha incumplido cada vez que no ha sido capaz de aplicar correctamente alguno de los compromisos.

## 5.3 Balance del Compromiso Bancaja

### (2.10)(CSR6)

**(Compromiso 2006)** Siguiendo con el “cuidado eficaz del cliente”, desde finales de octubre del 2005, siempre que la Entidad comprueba que ha incumplido algún punto de “El Compromiso Bancaja”, toma la iniciativa de abonar la indemnización correspondiente y comunicárselo al cliente, en respuesta al “equilibrio en la relación”, uno de los principios en los que se basa el Compromiso.

La Entidad ha incorporado en el ejercicio 2006 dos nuevos compromisos a los catorce asumidos en 2005.

Durante 2006 de las 43.568.169 operaciones afectadas por “El Compromiso Bancaja”, tan sólo han registrado reclamación de clientes 6.745 de ellas (1,5 por cada 10.000 operaciones), por considerar que se había incumplido alguno de los 16 compromisos adquiridos, de las que se ha dado la razón al cliente (con la consiguiente indemnización) en el 95% de los casos.

	2006	2005 <sup>(1)</sup>
Número reclamaciones	6.745	3.737
Número reclamaciones /10.000 clientes	1,5	1,4
% reclamaciones a favor del cliente	95	93
Coste (miles de euros)	5.068	499

<sup>(1)</sup> Desde mayo a diciembre 2005

Además, durante 2006 la Entidad ha aplicado el Compromiso Bancaja proactivamente en 1.728 ocasiones, sin que medie la solicitud del cliente.

El coste total de la aplicación del Compromiso Bancaja durante 2006 ha ascendido a 5.068 mil euros, de los que sólo 61 mil euros corresponden a indemnizaciones realizadas a los clientes. El notable aumento del coste respecto al ejercicio 2005 se debe fundamentalmente al efecto del punto 14 del Compromiso Bancaja, que entró en vigor en noviembre de 2005.

La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, Ausbanc, otorgó a Bancaja en el 2005 el Euro de Oro a la mejor Entidad Financiera del Año 2005, entre otros motivos, por el “Compromiso Bancaja”. Éste fue considerado como “radical y absolutamente novedoso en el sector financiero”, ya que favorece la transparencia con el cliente.

**La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, Ausbanc, ha otorgado a Bancaja, por segundo año consecutivo, el “Euro de Oro” al mejor producto financiero del año 2006, por haber mantenido, desarrollado y profundizado mediante el programa Jóvenes Emprendedores, la aplicación del Compromiso Bancaja y posibilitar el acceso a la financiación de jóvenes empresarios sin necesidad de un aval**

También ha recibido reconocimiento la empresa aseguradora del Grupo, Aseval, por su campaña de planes de pensiones solidarios:

**UNICEF distingue a Aseval por su campaña de Planes de Pensiones Solidarios**

En junio de 2006 Aseval fue una de las entidades reconocidas en el acto de entrega de diplomas de UNICEF A LA SOLIDARIDAD por su campaña “Planes de Pensiones Solidarios”, en reconocimiento a su apoyo en una de las prioridades de UNICEF, “Inmunización y más”.

# 6

Nuestro compromiso  
con los empleados



## NUESTRO COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

(2.8)(INT1)

Bancaja entiende que las personas que trabajan en la Entidad son el activo más importante para alcanzar el éxito empresarial y posibilitar el cumplimiento del mensaje identitario por el que quiere ser diferenciada -el *cuidado eficaz del cliente*-. Por este motivo, *las personas que trabajan en Bancaja* forman parte de la cultura corporativa, del modelo de gestión, de los compromisos voluntarios asumidos públicamente y de una de las dimensiones de mayor trascendencia en el modelo de responsabilidad empresarial definido para posibilitar el bienestar de las generaciones futuras, como es la dimensión humana, dentro de la social.

Para Bancaja, la gestión de los recursos humanos tiene como eje fundamental conciliar los intereses de los empleados con las finalidades y los objetivos de la Entidad, concretados en sus planes estratégicos.

**Los empleados de Bancaja constituyen una pieza clave en la Entidad, por su capacidad de generar valor para los grupos de interés. Por ello, Bancaja establece relaciones sólidas y duraderas con su equipo humano**

### LOS EMPLEADOS DE BANCAJA EN CIFRAS (LA1)(LA13)(INT7)

	2006	2005
Gastos de personal	324.566	305.469
Plantilla media	5.493	5.300
Coste medio (miles de euros)	59.087	57.636
Número de empleados	5.535	5.404
% empleados fijos	98,4	98,4
% empleados a tiempo parcial	0,2	0,2
Promedio años de antigüedad	15	14
Edad media	41	40
% directivos y otros responsables	20,61	20,8
% hombres/mujeres	59,8/40,2	61,3/38,7
% titulación universitaria	53,2	51,8

No incluye los contratos con empresas de trabajo temporal.

Desglose del número de empleados fijos según el grupo profesional y sexo:

	2006		2005	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Grupo 1</b>				
Nivel I Gr. 1	7	0	7	0
Nivel II Gr. 1	105	4	101	4
Nivel III Gr. 1	590	32	570	29
Nivel IV Gr. 1	557	114	569	99
Nivel V Gr. 1	390	134	368	122
Nivel VI Gr. 1	492	186	459	164
Nivel VII Gr. 1	283	171	348	186
Nivel VIII Gr. 1	86	102	88	102
Nivel IX Gr. 1	108	127	92	102
Nivel X Gr. 1	204	346	211	314
Nivel XI Gr. 1	63	202	53	179
Nivel XII Gr. 1	353	670	368	639
Nivel XIII Gr. 1	16	58	30	73
Sin codificar (Extranjero)	7	12	3	10
<b>Grupo 2</b>				
Nivel II Gr. 2	1	0	1	0
Nivel III Gr. 2	21	4	21	4
Personal de limpieza	0	3	0	3
<b>Total</b>	<b>3.283</b>	<b>2.165</b>	<b>3.289</b>	<b>2.030</b>

Bancaja utiliza únicamente indicadores de discapacidad y nacionalidad en los procedimientos de registro de empleados.

Indicadores de diversidad:

	Porcentaje de empleados
<b>Hombres/mujeres</b>	59,8 % / 40,2 %
<b>Grupos minoritarios</b>	2,67%
	Menores de 30 años: 18,0 %
<b>Grupos de edad</b> (1)	Entre 30 y 50 años: 60,8 %
	Mayores de 50 años: 21,2 %

(1) Los datos que se muestran contemplan empleados fijos y temporales.

Al cierre del ejercicio 2006 el número de empleados con algún tipo de discapacidad ascendía a 44, siendo 38 hombres y 6 mujeres.

## 6.1 El principal activo

### (INT1)

En Bancaja, el acceso al empleo, las condiciones laborales, la salud y seguridad de todos los trabajadores y la formación orientada a la consecución de un desarrollo profesional adecuado, se efectúan en plenas condiciones de igualdad y transparencia, sin que esté permitido ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza o religión.

## **POLÍTICAS Y PRÁCTICAS LABORALES (4.8)**

Bancaja se rige por un amplio marco regulador integrado por las leyes generales de aplicación - principalmente Estatuto de los trabajadores-, las normas específicas del Sector de Cajas de Ahorros -Estatuto de los Empleados de las Cajas de Ahorros y Convenio Colectivo-, y las internas, fruto de acuerdos alcanzados a través de la negociación sindical -Pactos sobre diversas condiciones laborales, Reglamento de Beneficios Sociales, Reglamento del Fondo de Pensiones-.

Todas estas normas, tanto las generales y sectoriales como las específicas de Bancaja, son absolutamente coherentes y respetuosas tanto con los derechos dimanantes del ordenamiento constitucional como con aquellos que derivan de tratados internacionales con vigencia en España y garantizan, con un elevado nivel de cobertura y adaptación a las especificidades de cada entidad, la consideración de los aspectos fundamentales en las relaciones entre los empleados y la empresa.

La adhesión voluntaria de Bancaja en el año 2004 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, evidencia la importancia que la Entidad concede al respeto de las condiciones laborales, más allá del marco regulador aplicable.

Pero esta preocupación por la satisfacción y mejora continua de las personas que trabajan en Bancaja, se ha integrado explícitamente como elemento diferenciador frente a otras entidades, en el modelo de gestión de los recursos humanos de la Entidad, a través del “Compromiso Interno”. Un compromiso que, al igual que el asumido con los clientes, pretende materializar la premisa del cuidado eficaz y el equilibrio en las relaciones.

Para garantizar el cumplimiento y vigencia de los compromisos internos asumidos, ampliar y reforzar de forma continua los mecanismos de diálogo con los empleados y desarrollar las acciones de formación y sensibilización necesarias sobre la nueva cultura corporativa y el modelo de gestión, se creó en el ejercicio 2006 el departamento de Cultura y Prácticas Corporativas, dependiente del Área de Recursos Humanos. Este departamento informa periódicamente a la Alta Dirección sobre los avances conseguidos.

## **DERECHOS HUMANOS (4.8)(HR2)(HR4)(HR6)(HR7)**

En el tipo de actividad y ámbito de actuación en los que operan las Cajas de Ahorros españolas, la vulneración de los principios internacionales en materia de derechos humanos tales como la abolición del trabajo infantil y el trabajo forzoso y obligatorio, no es un factor de riesgo, ya que es muy poco probable que se produzcan estas situaciones.

El marco regulador laboral aplicable a las Cajas de Ahorros y los acuerdos internos alcanzados con los empleados a través de la negociación sindical descritos en el presente capítulo, garantizan la libertad de asociación, la necesaria aplicación de principios de actuación no discriminatorios, prácticas y medidas de seguridad adecuadas y procedimientos elementales de queja y reclamación.

No se ha detectado en el ejercicio 2006 ningún caso de discriminación. En el ejercicio 2006 tampoco se han trasladado al Comité del Código de Conducta cuestiones relacionadas con discriminación.

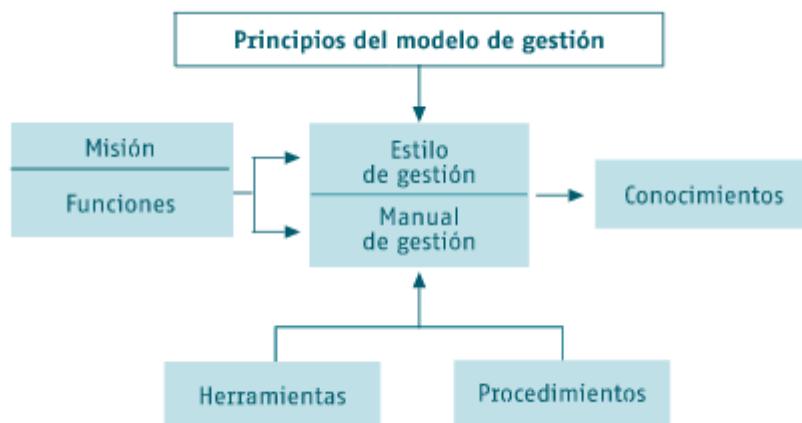
En caso de producirse incidentes de discriminación, la Entidad estudiaría las particularidades de cada caso para adoptar las medidas necesarias.

## EL MODELO DE GESTIÓN

El comportamiento de los profesionales de Bancaja se basa en los principios de actuación establecidos en el código de conducta y en el modelo de gestión. En ellos se basa el desempeño de su trabajo y sus relaciones con los clientes, los compañeros y la propia Entidad.

El Modelo de Gestión de Bancaja integra, para cada uno de los puestos de trabajo:

- El Estilo de Gestión del Puesto, que contiene las funciones y comportamientos con los que se debe actuar.
- El Manual de Gestión del Puesto, que recoge las herramientas y procedimientos para realizar las funciones.
- Perfil de conocimientos considerado idóneo para desempeñar el puesto.
- Camino profesional, que incluye la experiencia previa deseable para acceder a un puesto, así como las trayectorias profesionales.



## ATRACCIÓN, SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES (EC7)(LA10)

La política de Bancaja es atraer y elegir a los mejores candidatos para cada puesto, sin ningún género de discriminación, en función de sus capacidades actuales y potencialidades futuras. Además de la presentación de currículos a través de la Web corporativa de Bancaja, durante el año 2006, 422 estudiantes universitarios han realizado prácticas en Bancaja integradas en sus planes de estudios y 19 han participado en el programa de prácticas voluntarias.

No se aplica ninguna política o práctica para dar preferencia a los residentes locales en la contratación de personal en lugares donde se desarrollan actividades significativas.

(Compromiso 2006) Atendiendo al compromiso asumido por la Entidad el ejercicio anterior “estudio de medidas encaminadas a la integración en Bancaja de personas con minusvalía”, en el 2006 la Entidad ha llevado a cabo un estudio al objeto de identificar las medidas necesarias para integrar en Bancaja a personas con minusvalía. Como consecuencia del mismo, se está definiendo un plan de actuación y se ha llevado a cabo una oferta pública para incorporar personas discapacitadas en la plantilla. El proceso de selección se encontraba abierto al cierre de ejercicio.

Todos los empleados sin experiencia previa en Bancaja, realizan un programa específico de formación en el que se incluye un **Curso de Acogida** con el que se dan a conocer los aspectos más relevantes de Bancaja y de su grupo, incidiendo en materias tales como la prevención del fraude y la corrupción.

Respondiendo a los mismos objetivos, los empleados de Servicios Centrales que se incorporan a la red de oficinas realizan un programa de formación previo a la incorporación al nuevo puesto, así como estancias en oficinas tutoras.

Cifras principales en formación	2006	2005
Inversión total en formación (miles de euros)	6.855	8.947
Acciones formativas	203	194
Número de asistentes	19.634	26.124
Número de horas	114.826	165.220
Número de asistentes/empleados medios	3,57	4,93
Número de horas/empleados medios	20,9	31,17
Media de horas por asistente	5,84	6,32

La distribución de las horas de formación por grupo profesional es:

Horas de formación	2006	Promedio
<b>Grupo 1</b>		
Nivel I Gr. 1	17,71	
Nivel II Gr. 1	17,33	
Nivel III Gr. 1	15,82	
Nivel IV Gr. 1	16,79	
Nivel V Gr. 1	15,31	
Nivel VI Gr. 1	11,34	
Nivel VII Gr. 1	15,66	
Nivel VIII Gr. 1	11,57	
Nivel IX Gr. 1	12,33	
Nivel X Gr. 1	19,55	
Nivel XI Gr. 1	16,57	
Nivel XII Gr. 1	32,63	
Nivel XIII Gr. 1	33,92	
Sin codificar (Extranjero)	-	
<b>Grupo 2</b>		
Nivel II Gr. 2	6,00	
Nivel III Gr. 2	4,56	
Personal de limpieza	-	
<b>Total</b>	<b>18,95</b>	

Ser eficaz en las acciones formativas y ampliar y compartir el conocimiento, son objetivos básicos para Bancaja. Con este fin, la Plataforma de Aprendizaje y Tutorización On-line de Bancaja (Platón) disponía al cierre de 2006 de 180 horas lectivas repartidas en 21 cursos y 32 Unidades Prácticas de Aprendizaje, además de la colección de Manuales *on line* y el Plan de Acogida de nuevos empleados.

Durante el 2006 se han realizado importantes mejoras en la plataforma de aprendizaje *on line* Platón, con el objeto de facilitar el uso y navegación y ampliar las funcionalidades de las acciones formativas, lanzándose catorce nuevas unidades de aprendizaje y dos actualizaciones.

## **COMPARTIR EL CONOCIMIENTO**

Facilitar el intercambio de experiencias entre profesionales de la organización, impulsar los equipos multifuncionales involucrando a la línea jerárquica de las Redes Comerciales y a los especialistas de Servicios Centrales, son herramientas fundamentales para la gestión del conocimiento en Bancaja.

En el ejercicio 2006 se han impartido cursos de formación por 219 formadores internos y 35 externos. Además, se ha continuado con el programa “oficinas tutoras” aunque en menor medida que en el pasado año, debido a que en este el proceso de expansión no ha sido tan amplio, quedando reducido a aquellos empleados de servicios centrales que se trasladan a la red. Dicho programa permite seleccionar oficinas en las distintas Unidades de Negocio, que recibe y tutela el aprendizaje en el puesto de empleados en período de formación.

Por otra parte, las jornadas MAC (Modelo de Atención al Cliente) comenzaron a impartirse a las oficinas desde junio de 2006, y se completará para todas las oficinas en 2007. Al cierre de este ejercicio se han realizado 56 jornadas por las que han pasado 774 empleados de oficinas.

## **DESARROLLO PROFESIONAL**

Todos los empleados de Bancaja tienen acceso, a través del Modelo de gestión disponible en la Intranet corporativa, a las condiciones que se consideran idóneas para acceder a puestos de mayor responsabilidad, en cuanto a experiencia previa, puestos de procedencia y conocimientos requeridos.

Asimismo, Bancaja pone a disposición de sus empleados distintos recursos para la adquisición de los conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño de cada uno de los puestos “tipo” de la organización, tales como recursos publicados en Intranet o en la Plataforma de Formación, cursos presenciales, seminarios, *trainings*, etc. Todo ello pretende servir de guía y de orientación a todos los empleados para su desarrollo profesional.

Existen, además, programas específicos para dos tipos de colectivos:

- En función del potencial, de las expectativas profesionales y de las necesidades organizativas, los empleados con evaluación de desempeño superior se incluyen en programas de desarrollo profesional. Durante el año 2006 han participado en estos programas 186 empleados.
- Los empleados en desarrollo profesional, seleccionados internamente para la cobertura de vacantes y puestos de nueva creación. En el año 2006 han participado en estos programas 40 empleados.

Como consecuencia de la encuesta de clima, se implantó en el mes de septiembre una mejora en aras a facilitar el desarrollo profesional interno de los empleados, y es la publicación de vacantes para conocimiento interno y posibilitar el acceso a las mismas.

En esta línea, desde el inicio de esta acción, las ofertas publicadas durante el ejercicio 2006 han sido cinco. De ellas dos se han cubierto con personal interno.

## MOTIVACIÓN Y RETENCIÓN DE PROFESIONALES (LA2)(LA5)(LA14)(INT2)(INT6)

La política de retribución en Bancaja se fundamenta en las condiciones establecidas en convenios y pactos laborales internos, complementada en función de la contribución individual de los empleados y manteniendo el nivel de competitividad de la Entidad en referencia a los índices del mercado, sin que se produzcan diferencias salariales por razón de sexo, en un mismo nivel profesional. Hay definida una política de incentivos aplicable a redes comerciales, en la que se contemplan el valor del puesto, los resultados individuales, los resultados del grupo de trabajo, el desempeño individual, la calidad percibida por los clientes y el resultado de empresa.

Altas y bajas del personal:

	2006	2005
<b>Plantilla inicial</b>	<b>5.404</b>	<b>5.093</b>
Alta de empleados fijos	300	560
De los que nuevo ingreso	258	522
Alta de empleados temporales	289	227
<b>Total altas</b>	<b>589</b>	<b>787</b>
Baja de empleados fijos	174	173
De las que jubilación	16	18
De las que voluntarias	88	62
Temporales	284	303
<b>Total bajas</b>	<b>458</b>	<b>476</b>
<b>Plantilla final</b>	<b>5.535</b>	<b>5.404</b>
<b>Índice de rotación externa de empleados (1)</b>	<b>1,95%</b>	<b>1,74%</b>

(1) (Bajas voluntarias + despidos + jubilaciones + fallecimientos) / plantilla final

La distribución por región, edad y sexo de los empleados que abandonaron voluntariamente la Entidad es la siguiente.

Por regiones:

Región	Porcentaje de bajas	
	2006	2005
Comunidad Valenciana	22,73%	32,26%
Región de Murcia	3,41%	-
Cataluña	20,45%	22,58%
Madrid	19,32%	19,35%
Castilla-La Mancha	-	1,61%
Andalucía	17,05%	9,68%
Extremadura	1,14%	-
Islas Baleares	3,41%	4,84%
Aragón	6,82%	4,84%
País Vasco	-	1,61%
Navarra	1,14%	1,61%
Extranjero	4,55%	1,61%

Por grupo de edad:

Edad	Porcentaje de empleados	
	2006	2005
Menores de 30 años	43,18%	62,90%
Entre 30 y 50 años	55,68%	35,49%
Mayores de 50 años	1,14%	1,61%

Por sexo:

Sexo	Porcentaje de bajas	
	2006	2005
Mujeres	37,50%	40,32%
Hombres	62,50%	59,68%

Los períodos mínimos de preaviso en relación a cambios operativos significativos vienen recogidos por dos compromisos internos, no regulados por nuestro Convenio Colectivo, sino que son prácticas implantadas por Bancaja en beneficio del cuidado del empleado, los puntos 2 y 3 del compromiso (ver apartado 6.2).

La relación entre el salario base de las mujeres y el salario base de los hombres para cada grupo profesional es la siguiente:

Salario base	Mujer	Hombre	Porcentaje salario base mujer/hombre	2006
<b>Grupo 1</b>				
Nivel I Gr. 1	-	40.243,03		n.a.
Nivel II Gr. 1	25.509,42	25.869,54		98,61
Nivel III Gr. 1	21.687,78	21.798,36		99,49
Nivel IV Gr. 1	20.094,22	20.115,71		99,89
Nivel V Gr. 1	19.585,26	19.599,67		99,93
Nivel VI Gr. 1	18.687,48	18.687,48		100,00
Nivel VII Gr. 1	17.706,73	17.806,20		99,44
Nivel VIII Gr. 1	17.271,72	17.271,72		100,00
Nivel IX Gr. 1	16.352,38	16.444,55		99,44
Nivel X Gr. 1	15.637,03	15.646,49		99,94
Nivel XI Gr. 1	13.886,42	13.984,80		99,30
Nivel XII Gr. 1	11.712,03	11.756,42		99,62
Nivel XIII Gr. 1	9.204,60	9.204,60		100,00
Sin codificar (Extranjero)	-	-		-
<b>Grupo 2</b>				
Nivel II Gr. 2	-	14.609,40		n.a.
Nivel III Gr. 2	13.537,44	13.618,33		99,41
Personal de limpieza	-	-		n.a.

Para la elaboración de este cuadro se han tenido en cuenta los empleados con contratos celebrados bajo legislación española y a jornada completa.

La diferencia mostrada en la tabla anterior es consecuencia de la trasposición de las antiguas categorías a niveles. Al realizar la trasposición se incluyeron en cada nuevo nivel varias de las categorías anteriores produciendo, por tanto, diferencias retributivas dentro de un mismo nivel. A esto se suma la evolución demográfica de la plantilla, así como una mayor presencia de hombres en promociones incorporadas a Bancaja en el pasado, que consolidaban categorías superiores a las actuales.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

Bancaja dispone de un sistema de evaluación de los empleados cuyo principal objetivo es *valorar*, con las garantías necesarias, el *desempeño* en su función.

Para el ejercicio 2006, se ha contado con dos modelos de evaluación según el puesto de trabajo. Por una parte, encontramos como novedad del ejercicio 2006, el modelo de evaluación para Responsables de Grupo y Directores de Zona, cuyo principal objetivo es el de establecer las prioridades del ejercicio y las mejoras a conseguir por cada directivo, sobre la base de una entrevista inicial en la que se fijan las mismas, así como del correspondiente seguimiento periódico a lo largo del año. La evaluación pretende ser una vía más de comunicación eficaz, transparente, fidedigna y de confianza entre evaluado y evaluador, que sirva de ayuda y orientación en el crecimiento profesional, de manera totalmente anónima y confidencial.

Este modelo de evaluación está dotado de los siguientes instrumentos:

- Evaluación de desempeño
- Informe de Colaboradores
- Informe anual

Por otra, se dispone del modelo de evaluación para otros puestos, cuyo objetivo es identificar, con las garantías necesarias, empleados que, habiendo obtenido resultados y comportamientos superiores a lo esperado en el puesto, tengan capacidad y predisposición para asumir otros puestos.

Es de destacar que uno de los puntos del Compromiso Interno de Bancaja con sus empleados es que “la evaluación sólo tiene consecuencias positivas”.

## COMPENSACIÓN DEL DESEMPEÑO (INT5)

La Entidad dispone de un sistema de retribución variable para la red de oficinas establecido en función de criterios objetivos, comunicados a los empleados con total transparencia y accesibles para su consulta en la Intranet corporativa, en el que se consideran tanto indicadores del desempeño económico como indicadores de la calidad del servicio prestado, a través de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de clientes.

Retribución variable	2006	2005
Número de empleados con compensación variable dependiente de desempeño	4.671	4.479
Importe Retribución Variable (miles de euros)	18.434	15.998
Sueldos y salarios (miles de euros)	247.080	232.465
Porcentaje de retribución variable / Sueldos y salarios	7,46%	6,88%

Desde el año 2006, la evaluación no afecta a la retribución variable.

## BENEFICIOS SOCIALES

Ayudas 2006	Número de beneficiarios	Número ayudas	Aportación Bancaja
Aportaciones a primas de la Mutualidad de Previsión Social de empleados	1.965	-	732
Primas de seguros de vida	1.335	-	30
Ayuda de guardería	587	628	349
Ayuda formación de hijos	2.856	4.902	2.193
Ayuda para educación especial	50	52	149
Excedencias	41	-	-
Reducción de jornada	13	-	-
Otros permisos retribuidos <sup>(1)</sup>	2.733	-	-

<sup>(1)</sup> Se incluyen el permiso reglamentario (2.509), el permiso por hospitalización de familiar Compromiso Interno 6 (159), el permiso por cuidado de hijos Compromiso Interno 13 (64) y el permiso para acción de voluntariado (1) concedidos en 2006, siendo un empleado con varios permisos. Aportación en miles de euros.

Bancaja subvenciona el 90% de libros y matrículas en los estudios de enseñanza media, universitaria y técnicos de grado superior y medio, reconocidos y regulados por el Estado. Además, para cursar estudios de idiomas extranjeros, existe una ayuda de 240 euros que se percibe tras haber acreditado el aprovechamiento ante la Escuela Oficial de Idiomas. Para el estudio de otras lenguas oficiales autonómicas, la suficiencia deberá haberse obtenido ante los organismos específicos existentes en cada Comunidad.

Los productos y servicios que Bancaja pone a disposición de todos sus empleados, se ofrecen en condiciones preferenciales.

## CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y PROFESIONAL

Bancaja ofrece distintas opciones a aquellos empleados que necesiten mantener un balance especial entre su vida personal y el trabajo.

<b>Excedencias</b>	Voluntaria (de 6 meses a 5 años de acuerdo con el Convenio Colectivo), forzosa (mientras dura el desempeño de cargos públicos) y para cuidado de hijos (hasta que el niño cumpla los tres años).
<b>Reducción de jornada <sup>(1)</sup></b>	Por maternidad y adopción o acogimiento, para hijos menores de 6 años, así como para discapacitados físicos o psíquicos.
<b>Lactancia <sup>(1)</sup></b>	Permiso retribuido y cotizado, para ausentarse media hora al día o, alternativamente, disfrutar de crédito horario de 15 días laborables. El 85% de los permisos de lactancia se disfrutan con el crédito horario.
<b>Otros permisos retribuidos</b>	Por enfermedad grave, fallecimiento, matrimonio y traslado. Compromisos internos 6 y 13.

<sup>(1)</sup> Pueden disfrutarse tanto por la madre como por el padre.

En este aspecto, a través del Compromiso Interno con sus empleados se contribuye de forma muy destacable al cuidado de la conciliación de vida laboral y familiar, con concesiones de permisos retribuidos y condiciones de flexibilidad, que se detallan en apartado 6.2.

Adicionalmente, aquellos empleados que cuando lo requieran las necesidades del servicio sobrepasen la jornada ordinaria de trabajo vigente en cada momento, pueden compensar el exceso, en su caso, mediante el disfrute de tiempo libre, asumiendo el principio de no realización de horas extraordinarias.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

(Compromiso 2006) En 2006 se puso en marcha el programa de Voluntariado Corporativo, con el objetivo de apoyar y promover las actividades de voluntariado entre todo el personal de la Entidad y difundir internamente los proyectos que desarrollan las Fundaciones de Bancaja y las distintas ONG existentes en España.

La labor que realizan actualmente muchos empleados de Bancaja y la necesidad manifestada por una gran parte de la plantilla, hizo que Bancaja se planteara como uno de sus compromisos a desarrollar en el 2006, la puesta en marcha de un programa de voluntariado corporativo en Bancaja.

Para ello se ha creado una nueva página Web, accesible a través de la propia Web de Bancaja, en la dirección <http://voluntariado.bancaja.es>, que permite:

- Disponer de un espacio abierto a todos, eliminando las restricciones de acceso a la información de los empleados jubilados y prejubilados.
- Mantener en permanente actualización un “tablón de ofertas y demandas” en el que conocer las distintas necesidades de las ONGs y la disponibilidad y preferencias de la plantilla.
- Acceder a las distintas campañas de sensibilización y formación que se organicen.
- Difundir las distintas propuestas de colaboración con campañas o proyectos concretos.
- Conocer las experiencias de todos los que colaboran en acciones de voluntariado.
- Acceder a revistas especializadas y noticias de actualidad.

Para reforzar esta apuesta de la Entidad, se lanzó el compromiso interno número 16, que permite a los empleados solicitar una excedencia para realizar actividades de voluntariado, además de facilitarse la formación en tareas de voluntariado y posibilitar que los empleados que lo deseen puedan destinar cuatro horas laborales al año a estas tareas.

Dentro de las distintas actuaciones desarrolladas destaca el programa de turismo solidario, la recogida y envío de libros universitarios a las Residencias de Bancaja en El Salvador y Ecuador, y el lanzamiento de una oferta de actividades en las diveraulas hospitalarias infantiles que promueve Bancaja. En el ejercicio 2006 realizaron 11 empleados la actividad de turismo solidario.

## APOYO AL PROCESO DE PREJUBILACIÓN Y JUBILACIÓN (EC3)

Para facilitar al personal prejubilado y jubilado la toma de estas importantes decisiones, se les ofrecen apoyos económicos complementarios que se instrumentan como operaciones crediticias en condiciones muy favorables, que evitan que compromisos económicos que tengan contraídos puedan dificultar este tránsito. Esta política ha sido aplicada a las prejubilaciones realizadas en el año 2006.

El plan de jubilación ofrecido a los empleados es un plan definido de beneficios sociales de sistema de empleo, acogido a la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones.

La obligación de pagar las pensiones asumida por el empresario con arreglo al plan, se satisface a través de un fondo creado y mantenido que no se sufragia con los recursos generales de la organización.

El fondo independiente existente para pagar los importes exigibles del plan en concepto de jubilaciones, se cubrirá con el 100% de los activos separados a tal efecto. Para su cálculo se toma como base el censo actualizado del personal a 31 de diciembre de cada año, actualizándose permanentemente, ya que se trata de un sistema de aportación definida en el que la prestación que se percibe en la jubilación coincide con los derechos consolidados acumulados en el plan. Los empleados no realizan aportaciones.

En cuanto a las aportaciones de la empresa, existen dos colectivos o subplanes:

- En el subplan 2 la aportación es la misma para todos los empleados independientemente de su salario. Actualmente asciende a 1,1 mil euros anuales.
- En el subplan 4 la aportación anual es el 105% del salario base mensual.

### **REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (LA4)(HR5)**

La política de Relaciones Laborales de Bancaja tiene, entre otras, la finalidad de mantener un diálogo permanente y consistente con los agentes sociales, en posición de igualdad, garantizando la coherencia de las mutuas actuaciones y su desarrollo en un marco de cumplimiento de la normativa vigente.

En el año 2006 se celebró un proceso general de elecciones sindicales.

El número de representantes de los trabajadores existentes a final de año era de 152.

SATE	CCOO	UGT	CGT	CSICA
Sindicat Autònom de Treballadors d'Estalvi	Comisiones Obreras	Unión General de Trabajadores	Confederación General del Trabajo	Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorros
42,76	28,29	19,08	6,58	3,29

Los pactos de empresa más relevantes suscritos entre Bancaja y las Secciones Sindicales en el ejercicio 2006 para armonizar los intereses de la Entidad y los de sus profesionales han sido:

- Acuerdo firmado el 30 de mayo de 2006 referente a los efectos económicos del pase de nivel XIII a Nivel XII.
- Pacto de 8 de mayo de 2006 por el que se modifican algunos aspectos referentes a la solicitud y realización de las operaciones de crédito a empleados que se contienen en el Reglamento de Beneficios Sociales.
- Acuerdo en septiembre que establecía criterios para la mejor gestión y desarrollo del proceso electoral.

La totalidad de la plantilla ha sido informada puntualmente a través de la Intranet corporativa sobre el proceso electoral llevado a cabo durante el ejercicio 2006, así como de sus resultados.

Bancaja no considera que haya riesgos significativos de incumplimiento de la libertad de asociación y asociación colectiva.

## PREVENCIÓN Y SALUD LABORALES (LA7)(LA8)

En materia de seguridad y salud laboral, existe en Bancaja un órgano específico de participación y comunicación, en el que están representados la empresa y los trabajadores: el Comité de Seguridad y Salud (órgano paritario y colegiado), destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de Bancaja en materia de prevención de riesgos, así como al seguimiento de la planificación y desarrollo de la actividad preventiva. Se reúne de forma ordinaria, al menos, una vez al trimestre.

El Comité de Seguridad y Salud en Bancaja está constituido por 26 miembros, de los cuales 13 son representantes de la parte social y 13 miembros de la parte institucional.

Durante este ejercicio se han realizado programas de asesoramiento a los trabajadores sobre tabaquismo. No existen trabajadores que desempeñen actividades profesionales y que presenten una alta incidencia o un alto riesgo de padecer ciertas enfermedades.

El número de días naturales<sup>(1)</sup> registrados por las distintas causas de absentismo laboral se refleja en la siguiente tabla:

CAUSA	2006	2005
Accidente Laboral	2.386	2.206
Enfermedad <sup>(2)</sup>	497	378
<b>TOTAL</b>	<b>2.883</b>	<b>2.584</b>

(1) Desde el primer día en que se produce el accidente

(2) Incluye enfermedades profesionales

Datos de accidentabilidad:

	2006	2005
Número total de accidentes <sup>(1)</sup>	104	107
Accidentes sin baja	43	59
Índice de accidentabilidad (nº total accidentes/plantilla media)	1,89%	2,01%

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios

Durante el ejercicio 2006 se produjo una víctima mortal en accidente laboral *in itinere*.

	2006	2005
Índice de accidentes laborales (IA)	12.380,94	12.738,08
Índice de enfermedades profesionales (IEP)	1.071,42	1.071,42
Índice de días perdidos (IDP)	284.047,60	262.619,04

Índices calculados conforme al protocolo de indicadores GRI 2006 para el indicador LA7

## 6.2 El Compromiso Interno

### (LA5)(LA13)(INT1)

La ética del cuidado es una premisa que debe estar presente en todas las relaciones que mantiene la entidad. Por ello, al igual que existe un Compromiso Bancaja para el cliente, hay un compromiso con el empleado materializado en el **Compromiso Interno**.

Por este motivo, en mayo del 2005 la Entidad asumió 12 compromisos concretos con todos y cada uno de sus empleados, pensados para beneficiarles y mejorar la comunicación y el equilibrio, haciendo tangible el cambio cultural y de estilo de gestión. Doce puntos que Bancaja se compromete a cumplir. En noviembre de ese mismo año, Bancaja asumía dos nuevos compromisos, y a finales de este otros dos más, siendo 16 los compromisos desarrollados al cierre del ejercicio 2006. Su cumplimiento, como dice el compromiso interno nº 12, es supervisado por un grupo de empleados elegidos por sorteo, renovado todos los años, que se reúnen cuatrimestralmente e informan de éste al resto de la plantilla. Sus actas son publicadas en Intranet.

**Punto 1. "Tus consultas tienen una ventanilla única".**

 La "oficina de atención al empleado" centraliza las consultas no operativas que plantees en el ámbito de la relación laboral, y las responde antes de 48 horas.

**Punto 2. "Te garantizamos 2 años de permanencia en el mismo destino".**

 Para fomentar la estabilidad, en los próximos 5 años no te cambiamos de destino si no has permanecido al menos 2 años en el mismo, excepto casos de promoción profesional, acuerdos y sanciones.

**Punto 3. "Comunicamos los cambios de destino con 15 días de antelación".**

 Asumimos el compromiso de informarte, con 15 días de antelación, de un cambio de destino o función.

**Punto 4. "Incrementamos las mujeres directivas".**

 En los próximos 5 años, las mujeres en puestos directivos (directoras de oficina, alta dirección y responsables de servicios centrales), van a pasar del 14% actual a un mínimo del 25%.

**Punto 5. "Pagamos la reparación de tu coche".**

 Si poniendo tu vehículo a disposición de la Caja tienes un accidente en el que debes asumir el coste de la reparación, nos hacemos cargo de su importe, con un máximo del valor de tasación del coche.

**Punto 6. "Permiso de 15 días por hospitalización de familiares".**

 En caso de hospitalización de tus padres, pareja o hijos, mientras dure ésta, y si lo necesitas, puedes disfrutar de un permiso retribuido anual de hasta 15 días naturales. Esta medida podrá ajustarse si se modifica en el convenio colectivo el tratamiento anual de esta situación.

**Punto 7. "No te convocamos a acciones formativas en vacaciones escolares".**

 Para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, si tienes hijos en edad escolar, en julio, agosto y vacaciones de Semana Santa y Navidad, no te convocamos a acciones formativas presenciales fuera del horario laboral.

**Punto 8. "La evaluación sólo tiene consecuencias positivas".**

-  La evaluación del personal no directivo deriva, en su caso, en oportunidades profesionales o apoyos formativos.

**Punto 9. "Los nuevos empleados tienen 80 horas de formación".**

-  Ponemos a disposición de los nuevos empleados un programa de formación durante el primer año, cuya duración mínima es de 80 horas.

**Punto 10. "Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora".**

-  Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral y se crean grupos de trabajo, de composición rotativa, para proponer acciones de mejora.

**Punto 11. "Creamos nuevos canales de comunicación entre empleados".**

-  Abrimos en Intranet foros por colectivos para compartir experiencias y conocimientos profesionales.

**Punto 12. "Los empleados controlan el cumplimiento del compromiso interno".**

-  Un grupo de empleados renovado todos los años, evalúa el cumplimiento de este compromiso interno e informa al resto de la plantilla.

**Punto 13. "Permiso de dos horas para el cuidado de tu hijo".**

-  Las mujeres con jornada completa, podrán disponer de un permiso retribuido de 2 horas diarias, al principio o final de la jornada, hasta que su hijo cumpla 9 meses, una vez disfrutado el período de lactancia acumulado a la maternidad. El padre podrá optar a este permiso con las mismas condiciones, si la madre trabaja, y siempre que haya disfrutado al menos una parte del descanso maternal.

**Punto 14. "Tienes condiciones ventajosas en otras empresas".**

-  La "oficina de atención al empleado" gestiona con otras empresas descuentos, ofertas y condiciones especiales, de las que podrás beneficiarte por ser empleado de Bancaja.

**(Compromiso 2006) Punto 15. "Aplazamos gratis los préstamos de empleado durante 6 meses, por fallecimiento, divorcio o separación de la pareja".**

-  Si por motivo de fallecimiento, divorcio o separación de tu pareja lo necesitas, aplazamos el pago de los préstamos hipotecario y social sujetos al reglamento de beneficios sociales, durante 6 meses, pagándose las cuotas aplazadas al finalizar el préstamo sin intereses adicionales.

**(Compromiso 2006) Punto 16. "Excedencia de hasta un año con reserva de puesto de trabajo con fines solidarios".**

-  Si quieras participar en acciones de voluntariado en alguna ONG, fundación o asociación con fines solidarios, puedes solicitar una excedencia de hasta un año con reserva de tu puesto de trabajo. Durante este período, no se podrán realizar otras actividades de carácter laboral.

## 6.3 Balance del Compromiso Interno

### (LA13)(INT3)

(Compromiso 2006) El grupo de trabajo constituido para evaluar el grado de cumplimiento del Compromiso Interno elaboró sus conclusiones, que fueron íntegramente difundidas en la Intranet de Bancaja. Después de cerrado el ejercicio 2006, se pudo realizar la evaluación completa de los diecisésis puntos del compromiso.

Respecto al punto 1, se han planteado un total de 8.205 consultas a la Oficina de Atención al Empleado, habiéndose respondido en un plazo medio de 5,8 horas. Se ha producido un incumplimiento de este punto, por superar el tiempo de respuesta establecido en el mes de octubre.

Durante ese año se llevaron a cabo un total de 880 traslados, de ellos 230 sujetos a este compromiso, es decir, se efectuaron tras permanecer un mínimo de dos años en el mismo puesto de trabajo. Los restantes 650 han correspondido a promociones profesionales, sanciones y acuerdos.

Los 1.178 cambios de destino o función efectuados, han sido efectivos tras un preaviso de al menos 15 días.

Durante el año 2006, las mujeres que han ocupado puestos de dirección han pasado de 169 a 192, lo que representa un incremento del 2%. A diciembre de 2006, el porcentaje es del 17% de mujeres en puestos de dirección.

Respecto al punto 5, se han abonado 66 facturas de reparación del vehículo.

Además de los dos o cuatro días, según el lugar de residencia, que corresponden por convenio, 159 empleados disfrutaron del permiso de 15 días por hospitalización de familiares, con una duración media por permiso de 4,5 días.

En cuanto a las acciones formativas en vacaciones escolares, se han convocado 4 cursos con horario vespertino entre Semana Santa, verano y Navidad: ninguno de los asistentes tenía hijos en edad escolar.

Respecto al punto 8, se modificaron los modelos de evaluación incorporando orientación sobre la formación profesional y compromiso de desarrollo en el puesto.

Los 453 nuevos empleados ingresados en la Entidad entre enero y diciembre de 2006, han sido convocados a las 80 horas de formación a lo largo de su primer año de vinculación a la Caja, con una formación media de 125 horas por empleado, lo que hace un total de 56.637 horas de formación. El seguimiento se realiza mensualmente de forma individualizada, computando el período anual inmediatamente posterior.

Bancaja, en colaboración con una consultora externa especializada en la realización de este tipo de estudios, inició el lanzamiento de la **segunda encuesta de clima laboral** en noviembre de 2006, con el objetivo de detectar las inquietudes de su equipo humano, dotando a los actores sociales implicados (profesionales, sindicatos, dirección,...) de un espacio propicio de intercambio, anónimo y confidencial, posibilitando así la intervención de todas y cada una de las personas que integran la entidad.

Para su realización, se ha tenido en cuenta las recomendaciones del anterior grupo de mejora y sus resultados serán analizados por un grupo de empleados actual con el objetivo de proponer las correspondientes acciones de mejora.

Como consecuencia de la primera encuesta de clima laboral efectuada por la Entidad en el ejercicio 2005, se definieron 18 acciones de mejora a implantar a lo largo del 2006, habiéndose implantado al cierre de año 15 acciones:

Factor	Nº Acción	Planning
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	1 Medir la calidad del servicio y atención de SSCC a oficinas a través de indicadores objetivos y encuestas de calidad. Publicar y medir los resultados	Junio <sup>(1)</sup>
<b>CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y LABORAL</b>	2 Crear y comunicar un protocolo de cobertura de bajas	Septiembre <sup>(1)</sup>
	3 Eliminar limitaciones técnicas de incorporación y conexión de las altas de sustitutos desde el primer día	Julio <sup>(1)</sup>
	4 Incrementar la formación teórico-práctica en las sustituciones por ETT. Medir resultados y publicar.	Junio <sup>(1)</sup>
	5 Definir y crear un colectivo interno que cubra ausencias en oficinas	Octubre <sup>(1)</sup>
<b>RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES</b>	6 Crear un grupo de trabajo para que analice y proponga mejoras en retribución variable y sistema ranking, considerando las modificaciones en RV2006	Septiembre <sup>(1)</sup>
	7 Conjuntamente con los representantes de los trabajadores, procurar la adecuación de los préstamos vivienda a la realidad actual	2006 <sup>(2)</sup>
	8 Conjuntamente con los representantes de los trabajadores, estudiar la posibilidad de introducir un seguro de asistencia médica para la plantilla	2006 <sup>(2)</sup>
<b>RESPONSABLE INMEDIATO</b>	9 Implantar evaluación ascendente para responsables de Grupo y Directores de Zona	Mayo <sup>(1)</sup>
<b>PROMOCIÓN Y DESARROLLO</b>	10 Crear herramienta para solicitar puestos de interés para el empleado, así como para aquellos puestos publicados como vacantes	Septiembre <sup>(1)</sup>
	11 Redefinir mediante la negociación colectiva la trayectoria profesional de algunos de los puestos de trabajo, sometidos a la clasificación profesional pactada	2006 <sup>(2)</sup>
<b>FORMACIÓN</b>	12 Establecer un protocolo de formación para cambios de puesto	Octubre <sup>(1)</sup>
	13 Crear un canal ascendente para recoger las inquietudes formativas de los empleados	Octubre <sup>(1)</sup>
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	14 Publicar feedback colectivo en aquellas sugerencias más frecuentes (Ideas 2006 y Foro)	Junio <sup>(1)</sup>
	15 Mejorar la calidad del buscador en Intranet	Octubre <sup>(1)</sup>
<b>CUIDADO EFICAZ DEL EMPLEADO</b>	16 Establecer un protocolo de entrada y salida del empleado	Junio <sup>(1)</sup>
	17 Comunicar y publicar los resultados del estudio de clima con sus correspondientes acciones de mejora	Mayo <sup>(1)</sup>
	18 Crear acceso directo desde Intranet a la Fundación Bancaja	Septiembre <sup>(1)</sup>

(1) Acción implantada.

(2) Acción no iniciada.

En cuanto a los cuatro **foros** en Intranet, especializados por colectivos profesionales, la participación durante este año ha sido superior respecto al pasado año, proponiéndose 6 temas a debate, destacando entre ellos los correspondientes a “conciliación de la vida personal y profesional” y “el voluntariado y las ONGs”. En total se han superado las 1.500 aportaciones.

Del análisis del cumplimiento del compromiso en el año 2006, el grupo de trabajo, compuesto por siete empleados elegidos al azar, que controla su cumplimiento, consideró necesario recordar la posibilidad que tiene cualquier empleado de manifestar o consultar cualquier situación en la que exista la más mínima duda de incumplimiento del Compromiso. Por este motivo, se resaltó dicha información en el correspondiente apartado de Compromiso Interno de Intranet.

Respecto al permiso de dos horas para el cuidado de hijos, 64 empleados han disfrutado del mismo con un total de 7.719 días con reducción horaria.

En cuanto al punto 14, al finalizar el año contábamos con treinta y nueve acuerdos en condiciones ventajosas con: agencias de viajes, alimentación, automóviles, centros residenciales, electrodomésticos, grandes superficies, informática, inmobiliarias, juguetes, moda, ocio, papelería, salud y seguros.

Los empleados que por fallecimiento, divorcio o separación de la pareja han solicitado el aplazamiento de los préstamos que poseían por su condición de empleado han sido 6 desde que en mayo de 2006 se lanzara este nuevo compromiso.

Por último, al cierre del ejercicio ningún empleado había solicitado la excedencia de hasta un año con reserva de puesto de trabajo para fines solidarios, compromiso en línea con el Programa de Voluntariado Corporativo de Bancaja, y puesto a disposición de los empleados el 22 de noviembre.

Como conclusión, destacar el aumento respecto al año anterior de los casos de aplicación del compromiso interno en este año, alcanzando así los 10.383 casos entre todos los empleados de la Entidad.

## **NUEVO CANAL IDEAS**

(Compromiso 2006) La principal novedad del ejercicio 2006 en el diálogo con los empleados, consecuencia del compromiso asumido en el ejercicio 2005 "Nuevos canales de comunicación", ha sido el canal Ideas.

El buzón "Ideas" es el canal de comunicación a través del cual todo empleado, de forma individual, anónima o en grupo, puede proponer acciones concretas que supongan una mejora de la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos y operatoria de la Entidad. En el ejercicio 2006 se ha registrado una participación de 3.470 propuestas.

Se seleccionan cuatrimestralmente las 10 mejores, publicándose en Intranet para someterlas a votación entre todos los empleados, tras la cual se premian con 3.000 euros (cada cuatrimestre) aquellas que obtengan un mayor número de adhesiones.



Nuestro compromiso  
con la sociedad



## NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### 7.1 Comportamiento medioambiental

(EN26)(F1)(F2)(F7)(F13)

Bancaja asumió el compromiso de integrar en el conjunto de sus actividades y en la toma de sus decisiones las preocupaciones y criterios medioambientales, como parte fundamental de su modelo de Responsabilidad Social Corporativa. Los principales objetivos persiguen garantizar un adecuado comportamiento de la organización, respetuoso con el entorno, y fomentar la protección y defensa del medioambiente entre sus clientes, proveedores y la sociedad en la que actúa en el ejercicio de su actividad financiera.

En un contexto en el que los impactos directos al medio ambiente provocados por la Entidad no son potencialmente significativos tanto por el tipo de actividad y productos y servicios ofrecidos (intermediación financiera); como por la dimensión (1.055 oficinas); el ámbito geográfico de actuación (España); y el tipo de cliente al que estamos orientados (banca comercial), los impactos indirectos potenciales que los clientes a los que se financia, los proveedores con los que se contratan aprovisionamientos y se subcontratan servicios, y las empresas asociadas en las que se invierte el capital, pueden ser, sin embargo, de especial relevancia. Es fundamental, por tanto, la función que puede ejercer una entidad financiera a favor del entorno, promoviendo en las relaciones con sus grupos de interés, actuaciones sostenibles.

Por este motivo, las líneas de trabajo definidas para cumplir estos objetivos, se han centrado básicamente en la incorporación paulatina de aspectos y valoraciones medioambientales en aquellas actividades y procesos dentro de la organización que pueden producir un mayor impacto ambiental indirecto, adicional al preceptivo y estricto cumplimiento de la normativa aplicable y la mejor y más eficiente gestión de los recursos -que constituyen los impactos directos más significativos-, como son:

- La financiación crediticia a clientes-empresa
- La gestión de la cadena de suministros y aprovisionamientos
- Las inversiones de capital (empresas del grupo)

#### POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES ASUMIDOS POR BANCAJA (4.8)(4.13)

En diciembre del ejercicio 2004, Bancaja, al poner en marcha su modelo de responsabilidad empresarial y adherirse al Global Compact, asumió como propios los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en pro del desarrollo sostenible, entre los que se encuentran tres específicos en materia medioambiental: principio de precaución, promoción y desarrollo y difusión de una mayor responsabilidad ambiental y tecnologías inocuas con el medio ambiente.

En el ejercicio 2005, se designó un "responsable medioambiental", y se identificaron las fortalezas y debilidades que presentaba el modelo de actuación de Bancaja en materia medioambiental, estableciéndose las bases para reforzar el comportamiento, a través de una propuesta de áreas de mejora que se aprobó por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

En el ejercicio 2006, estas líneas de trabajo han sido asumidas formalmente por la Entidad a través de una Política Medioambiental, que aprobada por la Dirección e informados los Órganos de Gobierno de Bancaja, ha sido difundida interna y externamente ([www.bancaja.es](http://www.bancaja.es)), para dar a conocer las directrices que van a orientar las actuaciones institucionales en el corto y medio plazo, buscando compatibilizar el ejercicio tradicional de la actividad económica, con un modelo de gestión eficiente y respetuoso con el entorno.

(Compromiso 2006)

#### **LÍNEAS DIRECTRICES DE LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL DE BANCAJA**

1. Cumplir la legislación y reglamentación medioambiental aplicable y mejorar paulatinamente los objetivos y metas que la Entidad suscriba voluntariamente, en línea con las recomendaciones emitidas por organizaciones de reconocido prestigio en esta materia.
2. Establecer y mantener sistemas de gestión medioambiental adecuados, que permitan adoptar un enfoque preventivo de evaluación y mejora permanente del comportamiento medioambiental, y contribuyan a un uso eficiente de los recursos naturales.
3. Favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente incorporando aspectos ambientales para minimizar los riesgos y los impactos ambientales significativos en los procesos básicos de la actividad, como son:
  - El análisis de operaciones crediticias con empresas
  - Las características de los productos y servicios
  - El diseño y modelización de los centros de trabajo
  - Los proyectos de inversión de capital
  - Las relaciones con los proveedores
4. Formar, sensibilizar y promover la participación de los empleados, para que la protección y conservación del medioambiente sea asumida por toda la organización en la actividad diaria y en las relaciones con los grupos de interés.
5. Fomentar la adhesión de los proveedores de bienes y servicios a los principios medioambientales recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que Bancaja se ha adherido voluntariamente.
6. Mantener líneas de actuación específicas para la conservación y protección de la naturaleza y formación medioambiental a través de la Obra Social de Bancaja.
7. Difundir públicamente los compromisos asumidos e informar anualmente sobre su grado de cumplimiento.

La aprobación de la Política Medio Ambiental en Bancaja, ha supuesto la revisión de determinadas actuaciones que se habían iniciado en ejercicios anteriores, y la puesta en marcha de otras específicas durante el ejercicio 2006 que confluirán en un Sistema de Gestión Ambiental (SGMA) a medio plazo, extensible a todos los centros de actividad.

#### **AVANCES EN LA GESTIÓN EFICIENTE Y SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS (EN1)(EN2)(EN4)(EN8)(EN16)(EN17)(EN22)(EN28)**

Bancaja, realiza gradualmente actuaciones que previenen y corrigen los impactos medioambientales generados en su actividad, destacando las medidas tendentes al **ahorro energético**, concretadas en la renovación de los equipos de climatización por otros de mayor eficiencia, limitación de los márgenes de temperatura, instalación de puntos lumínicos de bajo consumo y detectores de presencia, aislamiento de ventanas y cierre de puertas entre las diferentes plantas del edificio, así como la negociación de contratos de suministro de energía acordes con las necesidades.

Bancaja no consume **papel** blanqueado con cloro, por los efectos contaminantes. Se exige tanto que el papel haya sido blanqueado con productos diferentes al cloro, como que la pasta utilizada en su fabricación proceda de bosques repoblados. Ambos requisitos son exigidos a los proveedores través de la presentación de la Certificación que acredite su cumplimiento. En cuanto a la utilización de papel reciclado, una vez que los organismos y certificados internacionales han garantizado la bondad de los procesos productivos, Bancaja ha decidido la incorporación del mismo al consumo habitual de sus centros de trabajo, eligiendo para ello el que desde 2005 se encuentra garantizado con las etiquetas ecológicas emitidas por dos de los organismos internacionales más prestigiosos que certifican el papel (Blue Angel y Nordic Swan).

Como política de empresa, Bancaja no instala **equipos nuevos con refrigerante CFC o HCFC** en sus instalaciones, por sus efectos destructivos de la capa de ozono. Todos los nuevos equipos de climatización contienen sustancias refrigerantes respetuosas con el medio ambiente. Los equipos antiguos que todavía puedan contener dichas sustancias se hallan en un plan de retirada y sustitución.

El consumo de **agua** es controlado periódicamente, efectuándose mediciones del consumo de oficinas destinado a uso sanitario y limpieza. Además, en edificios centrales se ha adoptado la política de ir instalando grifos con control electrónico de presencia a fin de reducir consumo. Y en toda la entidad se instalan únicamente cisternas con mecanismo de doble descarga.

En cuanto a los residuos generados en oficinas y edificios, se ha elaborado dentro del Sistema de Gestión Ambiental que está desarrollando Bancaja toda una política de recogida selectiva de cara a su reutilización, destrucción o reciclaje.

	2006	2005
<b>MATERIALES</b>		
Papel blanco sin cloro (Total TM) <sup>(1)</sup>	406	345
Papel blanco sin cloro (TM por empleado)	0,07	0,06
Consumo de sobres (TM) <sup>(1)</sup>	187	168
Libretas de ahorro (TM) <sup>(1)</sup>	13	12
Cheques en papel continuo (TM) <sup>(1)</sup>	6	5
Talonarios de cheques (TM) <sup>(1)</sup>	10	10
Papel en bobinas (TM) <sup>(1)</sup>	132	161
Cartón (Kg.)	372	ND
Toners (Total unidades)	6.010	4.924
Toners (Unidades por empleado)	1,09	0,94
Papel reciclado (% sobre papel consumido)	81	40
<b>CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>		
Oficinas (Total Kwh.) <sup>(1)</sup>	22.709.969	21.437.192
Oficinas (Kwh. por empleado)	5.162	5.471
Edificios centrales (Total Kwh.) <sup>(1)</sup>	6.219.504 <sup>(3)</sup>	7.420.755
Edificios centrales (Kwh. por empleado)	4.924 <sup>(3)</sup>	5.571
Consumo total (Gj) <sup>(2)</sup>	316.293	315.511
<b>CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA<sup>(2)</sup></b>		
Carbón (Gj)	134.970	134.637
Gas Natural (Gj)	4.800	4.788
Productos del petróleo (Gj)	28.394	28.324
Biomasa (Gj)	2.406	2.408
Energía eólica (Gj)	1.980	1.979
Energía hidráulica (Gj)	15.854	15.815
Energía Nuclear (Gj)	127.889	127.573
<b>AGUA</b>		
Oficinas (Total m <sup>3</sup> ) <sup>(4)</sup>	43.713	38.434
Oficinas (Litros por persona y día)	28	27
Edificios centrales (Total m <sup>3</sup> ) <sup>(4)</sup>	4.884 <sup>(3)</sup>	8.391
Edificios centrales (Litros por persona y día)	11 <sup>(3)</sup>	17
<b>RESIDUOS</b>		
Papel (Total TM)	327	340
Cartón (Total TM)	17	ND
Toners (unidades)	5.040	4.751
% de toners reciclados/consumidos)	83,86	96,5
Equipos informáticos y mobiliario retirado (Uds.)	5.561	4.622
Equipos informáticos y mobiliario reutilizado (%)	57,76	70,68
Equipos eléctricos retirados (Uds.)	9.262	ND
Baterías (Kg.)	23.944	ND
<b>EMISIÓNES A LA ATMÓSFERA</b>		
Gases efecto invernadero por consumo eléctrico (TN CO <sub>2</sub> ) <sup>(5)</sup>	34.359	36.851
Gases efecto invernadero por viajes de empleados (TN CO <sub>2</sub> ) <sup>(6)</sup>	974	820

(1) Datos reales extraídos de la facturación.

(2) Datos estimados a partir del consumo eléctrico según el protocolo GRI (2006).

(3) La evolución de los resultados respecto de ejercicios anteriores se debe a los movimientos y obras que se han generado a raíz de la remodelación de la sede central de Cemeco, así como a la cesión del edificio Glorieta a la Fundación Bancaja.

(4) Datos calculados por extrapolación de datos obtenidos de un muestreo real de oficinas y servicios centrales.

(5) Datos calculados a partir de información pública de REE

(6) Datos correspondientes a los desplazamientos de los empleados al trabajo, estimados según GHG protocol e información pública de ANFAC/ICEA.

Desde el departamento de Infraestructura se trabaja en la optimización de procedimientos, introduciendo medidas correctoras (gestión del gasto eléctrico mediante la ampliación y mejora del control automatizado de las oficinas y servicios centrales), nuevos materiales y tecnologías.

Se ha comenzado a diseñar en el ejercicio 2006, un Sistema de Gestión Ambiental como base de los procedimientos destinados a la implantación progresiva de la certificación ISO 14.001. Será este SGMA el que defina las áreas de actuación prioritaria, dentro de un concepto de evolución y mejora continua.

Durante el ejercicio 2006 se han realizado diferentes campañas de fomento de uso del canal de Internet, siendo uno de sus objetivos la obtención, por parte del cliente, de la información electrónicamente (extractos, recibos) reduciendo de esta forma los envíos de papel a través de la correspondencia por correo: sorteos, obtención de recibos y documentos desde la Web, etc.

En el mes de diciembre de 2006, aproximadamente 292.000 clientes distintos se conectaron a Bancaja Próxima. El uso del servicio en dicho mes ha registrado unos incrementos del 23% en particulares y del 15% en empresas, respecto a las cifras del mismo mes del año 2005.

**A 31 de diciembre de 2006 de los 32.099 clientes dados de alta en el servicio de extractos electrónicos, 14.904 han renunciado a recibir extractos en papel lo que supone un 46,4% mientras que en 2005 supuso un 45,5%**

No obstante, el punto 15 del Compromiso Bancaja “No ocultamos ni disfrazamos el coste de nuestros servicios”, iniciado en el último semestre de 2006, ha tenido una incidencia negativa en el consumo de papel, al haberse incrementado en torno al 4,5% los envíos centralizados a clientes. Comunicaciones que, aunque redundan en la calidad de la información a clientes y en una transparencia líder en el sector, han compensado y superado las medidas adoptadas para reducir los consumos de papel descritas con anterioridad.

La eficiencia en la sustitución de los cartuchos de polvo o tinta de las máquinas fotocopiadoras, fax y multifunción, ha mejorado el rendimiento de los mismos, gracias a los programas que ha facilitado Recursos Técnicos. Todo ello, en espera de que los equipos puedan ser conectados en red, situación que optimizará aún más los recursos. A pesar de ello, el relevante incremento de oficinas, negocio y clientes, ha superado los programas de ahorro, lo cual ha supuesto un consumo neto de consumibles, superior a ejercicios anteriores. Las mismas consecuencias han afectado a otros productos como sobres, DIN A 4 y papel en general.

No se han producido multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa medioambiental.

## AVANCES EN EL DISEÑO Y MODELIZACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO (4.12)(F6)

Se inició en el ejercicio 2006 una evaluación medioambiental en un edificio central emblemático de Valencia y en una oficina piloto como base para la obtención de la Certificación ISO 14.001 en dichos locales. En función de las conclusiones de la evaluación realizada a partir de los procedimientos establecidos en el SGMA, se establecerán los indicadores y objetivos en materia de gestión medioambiental y la formación interna necesaria para los próximos años.

La reforma de uno de los principales edificios centrales de Valencia, Cemeco, con una superficie útil original de 8.895 m<sup>2</sup>, iniciada en 2005 y finalizada en enero de 2007, ha tenido como objetivo principal un incremento de superficie útil hasta los 10.724 m<sup>2</sup>, así como un diseño de puestos de trabajo que optimiza la ocupación, a la vez que se les dota de mayor calidad ambiental y ergonomía, potenciándose de esta manera un mayor aprovechamiento de la luz natural y por tanto un menor consumo energético.

El área de Operaciones y Medios elaboró un “Manual de bienvenida” que recoge todos los objetivos, peculiaridades y mejoras desarrolladas en el nuevo Cemeco desde un punto de vista integral. Así, el Manual recoge desde aquellas cuestiones relativas a la accesibilidad del edificio, ergonomía y comportamiento o prácticas ambientales, como aquellas otras que describen el entorno en el que se ubica, facilitando a todos los empleados el conocimiento de su nuevo centro de trabajo. El Manual de bienvenida está disponible en la Intranet de Bancaja.

## SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (4.12)

El Sistema de Gestión Ambiental que se está definiendo en Bancaja, de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia UNE-EN ISO 14.001:2.004 Sistemas de Gestión Ambiental Requisitos de orientación para su uso, constituye la base para la futura y progresiva implantación de la certificación ISO 14.001.

El Sistema de Gestión Ambiental tiene como fin fundamental la prevención de la contaminación producida por el desarrollo de nuestra actividad y la mejora continua de la misma, con el objeto de preservar el entorno en el que realizamos nuestras actividades.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPETUOSOS CON EL ENTORNO (IB3)(F12)

Como se describe en el apartado 7.3 posterior, el convenio suscrito con el Instituto de Crédito Oficial ID AE permite financiar proyectos de inversión en energías renovables y eficiencia energética, ascendiendo el volumen financiado por Bancaja, vigente al cierre del ejercicio 2006, a 8.272 mil euros.

Por otro lado, el nuevo producto *Solución Bancaja jóvenes emprendedores*, lanzado en el mes de noviembre del 2006, permitirá a la Entidad ofrecer apoyo financiero a proyectos innovadores, relacionados, entre otras, con tecnologías respetuosas con el medioambiente y ecoeficientes, como revela el hecho de que el 25% de las solicitudes seleccionadas en el ejercicio 2006, están orientadas hacia el ahorro energético, el ahorro de los consumos de agua, nuevas producciones agrícolas, jardinería ecológica, etc.

## EVALUACIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL EN LA FINANCIACIÓN CREDITICIA A EMPRESAS (F4)

Como se describe en el apartado 5.1 precedente, Bancaja ha dado los primeros pasos en el ejercicio 2006 para proceder a evaluar el riesgo medioambiental asociado a las operaciones crediticias que se financian, a través de la elaboración de un mapa de riesgos medioambientales de la cartera de clientes-empresa y de la definición y aprobación de una política para la gestión de riesgos medioambientales, dentro de la Política Crediticia, que será aplicada en el ejercicio 2007 en toda la red de oficinas.

## COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE LA CADENA DE SUMINISTROS (F3)

Como se describe en apartado 7.2 posterior, la Entidad ha aprobado en el ejercicio 2006 una Política de Compras responsables y un procedimiento marco para la homologación y contratación de proveedores, que establece que aquellos cuyas actividades impliquen riesgo medioambiental o facturen a partir de ciertos importes, deberán cumplir un protocolo específico en el momento de la contratación que incluye, entre otros aspectos, la consideración favorable de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, la disponibilidad o próxima obtención de sistemas de gestión medioambiental certificados, el uso y aceptación de protocolos ambientales y clausulados específicos en la contratación.

## COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO (IB1)

Los avances registrados en el traslado gradual del compromiso con la sostenibilidad a las empresas en las que Bancaja invierte el capital, se han producido fundamentalmente en aquellas cuya actividad puede afectar en mayor medida y de forma más directa, al medio ambiente.

Por este motivo, se inició en el ejercicio 2005 una línea de trabajo con las empresas que constituyen el Grupo Inmobiliario que, como se describe en el capítulo 8.2 posterior, ha supuesto la definición y difusión de una estrategia de compromiso con la sostenibilidad para las actividades de comercialización y promoción urbanística.

## FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL (F5)

En el ámbito externo:

- Durante el 2006 Bancaja realizó en 171 colegios acciones de formación medioambiental sobre reciclaje, bajo el lema “Enseño a reciclar a mis padres”, en las cuales participaron 22.000 niños de educación infantil y primaria. Bancaja ha invertido en este proyecto 70 mil euros en el ejercicio 2006.
- En el ejercicio 2006, la Universidad Politécnica de Valencia y CEGEA, bajo el patrocinio de Bancaja, han diseñado un Curso de Especialista Universitario “Responsabilidad Social Corporativa”, con el objetivo de capacitar a profesionales de las empresas para disponer de los conocimientos técnicos y prácticos necesarios para la gestión de una empresa desde un enfoque sostenible y socialmente responsable. El curso se lanzará en el 2007.
- La Cátedra de Arquitectura Sostenible Bancaja Hábitat, descrita en el capítulo 8.2 posterior, que ha sido desarrollada por la Universidad Politécnica de Valencia en colaboración con Bancaja, permitirá fomentar investigaciones, estudios superiores y foros orientados hacia la construcción sostenible, sector de especial trascendencia económica y medioambiental en España.

(Compromiso 2006) En el ámbito interno:

- En el ejercicio 2006 se realizó por parte de empleados del departamento de Responsabilidad Social Corporativa y del Área de Riesgos, el Programa de Capacitación Virtual sobre Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales impartido por el grupo de trabajo latinoamericano del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente y para las instituciones financieras (LATF - UNEP FI) y el INCAE (International School of Business), con el apoyo del Bank of America y el Proyecto Ecobanking.
- Como se ha indicado en capítulo 4.5 precedente, en diciembre de 2006 se ampliaron los contenidos sobre responsabilidad empresarial de la Intranet corporativa, informando de la nueva Política Medioambiental aprobada por Bancaja e incorporando un manual de buenas prácticas ambientales, con una descripción de las aplicadas por Bancaja.

## PRINCIPALES IMPACTOS EN LA BIODIVERSIDAD (EN11)(EN12)

Todo el vertido de aguas sanitarias se realiza a la Red Pública de alcantarillado.

Bancaja no dispone de ningún local operativo o de negocio ubicado o en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas.

Por otra parte, la Obra Social de Bancaja es propietaria de dos espacios naturales protegidos que cuida y reforesta:

- En el entorno de la Sierra de Espadán, el denominado Barranco de Agua Negra.

La Sierra Espadán es un paraje de 31.182 hectáreas, declarado parque natural por el gobierno valenciano el 8 de octubre de 1998, siendo el entorno protegido más grande de toda la Comunidad. El parque natural forma parte de una sierra en las estribaciones del Sistema Ibérico que separa las cuencas de los ríos Palancia al sur y Mijares al norte. La sierra se encuentra localizada entre las comarcas del Alto Palancia, Alto Mijares y la Plana Baja.

El denominado Proyecto Espadán está basado en la aplicación práctica del desarrollo sostenible, potenciando y valorando el conjunto de los recursos locales, humanos y materiales. Con esta finalidad, a partir del año 1996, se adquirieron 75 hectáreas.

En el marco de este programa se desarrollan diversas líneas de actuación: itinerarios medioambientales dirigidos a escolares, tareas de conservación y mejora de montes, prevención de incendios, cooperación con entidades públicas y privadas.

De las actuaciones destaca la educación medioambiental, por la que durante 2006 fue visitado por alumnos provenientes de 22 colegios de la Comunidad Valenciana. Las excursiones se complementan con material didáctico que se entrega a los alumnos y que les permite trabajar sobre las características del bosque mediterráneo durante la visita.

- El Barranc dels Horts-Mas Vell, en Ares del Maestre (Castellón).

El Barranc dels Horts-Mas Vell es una finca forestal situada en Ares del Maestre (Castellón) de aproximadamente 670 hectáreas, adquirida en 1992 y 1993.

El Barranc dels Horts-Mas Vell forma parte del **Lugar de Interés Comunitario Alt Maestrat**, de la **Red Natura 2000** que promueve la conservación de hábitats naturales y de flora y fauna silvestre.

Gran número de los más de 1.000 árboles monumentales que se encuentran en la finca están protegidos, genéricamente, por ley, entre ellos, el **Roure Gros**, uno de los ejemplares mayores y más emblemáticos de este espacio, con 6 metros de perímetro de tronco y una edad estimada de 600 años.

No se realiza ninguna actividad económica con fines lucrativos o de explotación.

Se mantiene la actividad tradicional ganadera en Mas Vell con arrendamiento de pastos.

Las actuaciones que se realizan tienen por objetivo la conservación, protección y mejora de la finca (re poblaciones, trabajos selvícolas, puntos de agua, restauración del arbolado monumental, etc.), y la difusión y sensibilización mediante un programa de educación ambiental.

Se trata de un espacio natural único a nivel del Estado Español, según reconocimiento de la comunidad científica especializada, por conservar un bosque monumental relíctico, de quejigo y carrasca, y diversos hábitats naturales de interés comunitario protegidos.

## CAMBIO CLIMÁTICO (EC2)

La Entidad tiene en cuenta los posibles impactos que el cambio climático puede tener en las actividades de la organización en una vertiente principalmente, los riesgos financieros y de continuidad de negocio que puede suponer esta cuestión en los clientes a los que se facilita financiación, por su repercusión directa en la solvencia de los mismos.

En relación a los posibles riesgos y costes financieros derivados de incumplimientos del Protocolo de Kyoto y de la legislación española aplicable en materia de emisión de gases efecto invernadero por parte de las empresas a las que se financia, serán objeto de gestión y mitigación en Bancaja, con la aplicación de la Política de gestión de riesgos medioambientales dentro de la Política Crediticia que, a través de una metodología desarrollada al efecto, permitirá cubrir posibles contingencias asumidas indirectamente en las operaciones de financiación crediticia a empresas, y promover el cumplimiento y adaptación a dicha normativa.

## 7.2 Proveedores: beneficios mutuos

### (4.13)(EC6)(HR6)(HR7)(PR1)(SUP1)

Al igual que con nuestros clientes, Bancaja pretende establecer con los proveedores relaciones estables y de mutua confianza. Los compromisos asumidos en el 2005 pretendían ampliar estas relaciones incorporando, de una parte, mecanismos formales de evaluación de la calidad del servicio y del grado de satisfacción y, de otra, impulsar la adhesión a los principios suscritos del Pacto Mundial de Naciones Unidas e incorporar dichos principios en la política de compras, dada la relevancia económica de las transacciones realizadas con este grupo de interés.

	2006
Número de proveedores	4.885
Pagos a proveedores (miles euros) <sup>(1)</sup>	297.310
Antigüedad media en años <sup>(2)</sup>	2,61
Concentración máxima por proveedor <sup>(3)</sup>	3,33%

(1) Incluyendo impuestos indirectos.

(2) Media calculada en base al total de proveedores considerando desde su primera hasta la última facturación.

(3) Porcentaje máximo pagado a un solo proveedor sobre el total pagado a proveedores.

Aproximadamente el 54% de los pagos a proveedores tiene la consideración de gasto del ejercicio, el 39% corresponde a inversión y el 7% restante a costes financieros y periodificaciones.

El análisis y selección de los proveedores y la evaluación de la calidad del servicio se realiza por centros gestores especializados, según el tipo y complejidad del producto o servicio objeto de contratación, quienes asumen estas funciones informando periódicamente a los centros de dependencia superior los resultados de su actuación. Los proveedores que trabajan para nuestra Entidad se encuentran sometidos a un proceso de evaluación continua, tanto desde el punto de vista de la calidad de los productos y servicios que nos ofrecen como de su salud financiera, más necesario si cabe desde el momento en que Bancaja ha incorporado el uso de plataformas *e-sourcing* en la gestión de compras, de la mano de empresas especializadas, para la compra de papel y la contratación de servicios de vigilancia en oficinas.

Bancaja, a través del responsable de infraestructura y de suministros de material, es socio de AERCE, Asociación Española de Responsables de Compras, Aprovisionamientos y Gestión de Materiales en España, asociación de tipo profesional que tiene por finalidad estatutaria transmitir, publicar e impartir conocimientos, experiencias, informaciones y realizar investigación sobre todas las cuestiones de compras, aprovisionamientos y gestión de materiales.

Con motivo de la renovación periódica de los contratos más relevantes, de la evaluación continua de alternativas y de la realización de controles de calidad, el contacto con los proveedores es permanente. Durante el ejercicio 2006, Bancaja ha ido incrementando la utilización del sistema de facturación digital implantado en 2005, que posibilita así un sistema más rápido, eficaz y seguro del tratamiento de la información. El porcentaje de compras pagadas conforme a los términos acordados ha sido del 100% en el ejercicio 2006.

Dado que la actividad de Bancaja se desarrolla en España, al cierre del ejercicio 2006 las compras realizadas por Bancaja fuera de España representaban únicamente el 3,88 % de la facturación total del ejercicio, correspondiendo el 100% a países del ámbito europeo. En número de proveedores, los localizados fuera de España suponían únicamente el 1,43% del total. Esta situación refleja que el riesgo de vulneración de los derechos humanos, incidentes de explotación infantil o situaciones de trabajo forzado u obligatorio en la cadena de suministros es mínimo. No obstante, el nuevo procedimiento aprobado en el ejercicio 2006 para la contratación y homologación de proveedores, recoge como criterio general que la relación de Bancaja con sus proveedores estará regida, entre otros aspectos, por el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales.

- Setenta proveedores extranjeros. Suponen un 1,43% del total.
- Once millones y medio de euros de facturación. Supone un 3,88% del total.

Se mantiene un acuerdo con EDS, líder mundial en servicios tecnológicos y de procesos, para la prestación de Servicios principalmente de Banca Telefónica y de Gestión de Procesos financieros (préstamos hipotecarios, tarjetas, etc.). Con una duración a largo plazo, permite una mejora de la productividad y del nivel de respuesta a los clientes, a la vez que se mantiene la calidad del servicio y la flexibilidad ante la demanda. EDS es por tanto un socio tecnológico que pone a disposición de Bancaja todo su conocimiento y las mejores prácticas tecnológicas del mercado.

## BALANCE DE NUESTROS COMPROMISOS (SUP2)

La realización en el 2005 del primer seguimiento de marca entre diversos colectivos, siendo uno ellos el de proveedores, ha permitido cumplir con uno de los compromisos establecidos para dicho ejercicio y analizar la satisfacción de este grupo de interés de Bancaja respecto a la Entidad en dos vertientes: los valores relativos a la imagen de Bancaja, por un lado, y los valores relativos a la relación de negocio con la Entidad, por otro.

El resultado de la encuesta realizada a una muestra de 254 proveedores ha puesto de manifiesto que sigue siendo el colectivo que mejor percepción ha mostrado con respecto a la Entidad, como puede observarse por la valoración de la relación global del negocio que mantienen con Bancaja, ha obtenido una calificación de 8,52 sobre 10, superior en 0,04 puntos a la obtenida en el 2005 (8,48 sobre 10).

Evolución satisfacción de Proveedores <sup>(1)</sup>	2006	2005
Valoración de la relación global de su negocio con Bancaja (satisfacción de proveedores)	8,52	8,48

(1) Sobre 10 puntos

El código de conducta de los empleados, revisado y difundido en el ejercicio 2005, incorpora expresamente principios éticos de actuación, para regular cómo deben desarrollarse las relaciones con los proveedores y resolverse los conflictos de intereses que pudieran suscitarse en las mismas. En concreto *“se exigirá de los proveedores un nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables”* y se garantizará *“... la transparencia, la igualdad de trato y la aplicación de criterios objetivos y ponderados”* en la selección y contratación de proveedores. El modelo de responsabilidad empresarial definido y la adhesión de la Entidad al Pacto Mundial de Naciones Unidas, le comprometen a Bancaja a consolidar y ampliar las relaciones con los proveedores, primando la objetividad, la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones en materia de derechos humanos, normas laborales y medioambiente, y fomentando la adhesión a estos principios por parte de nuestros colaboradores. Con este fin, Bancaja ha aprobado en el 2006 un modelo de política de compras.

## POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES (4.8)(HR2)(HR6)(HR7)(F1)(F3)(F5)(F7)

**(Compromiso 2006)** Dando cumplimiento al compromiso asumido en el ejercicio 2005 de “completar la incorporación de aspectos medioambientales en los principales procesos afectados: proveedores”, la Entidad aprobó en el ejercicio 2006 una Política de Compras con el objeto de asumir institucionalmente principios de actuación y colaboración con sus proveedores que favorezcan relaciones éticas, viables, duraderas y de mutua confianza. La Política de Compras ha sido desarrollada también en el ejercicio 2006 con un documento marco para la contratación y homologación de proveedores que recoge como criterio general que “La relación de Bancaja con sus proveedores estará regida por la obtención de beneficios mutuos, fomentando el diálogo, la satisfacción recíproca, el cumplimiento normativo y el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales”.

Además de los criterios básicos sobre el cumplimiento de la legislación, se establecen protocolos específicos para dar cumplimiento a la normativa laboral, fiscal y de prevención de riesgos laborales, así como sobre la adopción de buenas prácticas medioambientales, motivando a los proveedores a que consideren también la RSC en sus propias operaciones, al considerar favorablemente la adhesión al PMNU.

En cuanto a la relación con los proveedores y la gestión de los impactos de sostenibilidad de la cadena de suministro, en el Documento Marco de Homologación y Contratación de Proveedores aprobado por Bancaja durante el ejercicio 2006, se establece que los proveedores cuyas actividades impliquen riesgo medioambiental o que facturen a partir de ciertos importes deberán cumplir un protocolo específico en el momento de la contratación.

Ambas directrices han sido comunicadas a los empleados y centros gestores para su conocimiento y aplicación en diciembre de 2006. Las actividades subcontratadas serán objetivo específico y prioritario de aplicación.

## 7.3 Instituciones: colaborando creamos valor

**(2.2)(2.7)(RB1)(RB2)(RB3)**

Bancaja colabora con las administraciones públicas a través de **convenios**, en facilitar financiación a los sectores objetivo de sus políticas, principalmente dirigidas a colectivos menos favorecidos o con riesgo de exclusión, así como a actividades de interés social.

Durante 2006, Bancaja ha firmado y mantiene vigentes convenios con distintas administraciones públicas orientados a facilitar el acceso a la vivienda y al trabajo a los **particulares**, así como líneas de actuación cuyos beneficiarios son **empresas** de distinta naturaleza, como pymes, comercios, promotores, etc.

De la misma forma, Bancaja apoya a aquellas personas que tienen dificultades de acceso a la financiación por los canales habituales del sistema financiero, colaborando con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) en la Línea de **Microcréditos**, para financiar proyectos laborales o empresariales que fomenten el autoempleo en los sectores más desfavorecidos, que por carecer de garantías, encuentran dificultades de acceso a los canales habituales de financiación. La línea de microcréditos del 2006 está dirigida, sin excluir a otros colectivos, principalmente a:

- Mayores de 45 años
- Hogares monoparentales
- Inmigrantes
- Mujeres
- Discapacitados
- Parados de larga duración

**BALANCE DE NUESTROS COMPROMISOS (2.8)(EC8)(IB1)(IB3)(F7)(F12)**

Las magnitudes más significativas de los convenios con las Administraciones Públicas vigentes al cierre del ejercicio 2006 se detallan en el siguiente cuadro, por colectivos:

Líneas de Actuación	Organismo	Beneficiarios	Número de operaciones	Importe
<b>CON PARTICULARES:</b>				
Compra y rehabilitación de viviendas VPO	Ministerio de Vivienda	Autopromotores y adquirentes directos	767	44.700
Anticipo subvenciones VPO	Generalitat Valenciana	Autopromotores y adquirentes directos	219	1.798
Convenio para la creación de empleo (Fondo Social Europeo)	Generalitat Valenciana (C. de Trabajo)	Empresas calificadas como I+E	402	5.042
Financiación acceso a nuevas tecnologías	ICO – Avanza	Particulares	241	791
<b>CON EMPRESAS:</b>				
Financiación de actuaciones protegibles en materia de suelo y vivienda.	Ministerio de Vivienda	Promotores, autopromotores y adquirentes directos	62	161.300
Apoyo financiero a las pymes para proyectos de inversión.	ICO PYME	Microempresas o pequeñas y medianas empresas	1.282	132.859
Apoyo financiero a los emprendedores	ICO Emprendedores	Nuevos proyectos empresariales	31	2.563
Apoyo financiero a la mejora y modernización de las explotaciones agrarias	Ministerio de Agricultura	Personas físicas o jurídicas titulares incluso agricultores jóvenes	89	5.479
Circulante e inversión, con garantía de aval de SGR	S.G.R.	Persona física o jurídica domiciliada en Comunidad Valenciana	62	22.881
Proyectos de inversión en energías renovables y eficiencia energética	ICO ID AE	Personas físicas o jurídicas de naturaleza pública o privada	52	8.272
Proyectos de desarrollo tecnológico y diseño industrial	ICO CDTI	Sociedades mercantiles con independencia de su tamaño (incluso pymes)	8	2.275
Apoyo a pymes – Cataluña	Avalis, SGR	Pymes partícipes de Avalis para inversiones en activos fijos	3	1.425
<b>MICROCRÉDITOS:</b>				
Financiación de proyectos laborales o empresariales que fomenten la auto-ocupación de personas que, por carecer de garantías, encuentran dificultades de acceso a los canales habituales de financiación.	ICO	Personas físicas con riesgo de exclusión	25	559

Importes en miles de euros

Entre las actuaciones del año 2006 destacan los nuevos convenios suscritos con instituciones para facilitar la financiación y competitividad de las pymes que desarrollan su actividad en cada una de las comunidades en las que tiene presencia Bancaja:

- Convenio con la Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria (SAECA) para facilitar el acceso a distintas fuentes de financiación que permitan acometer inversiones que tengan por objeto la creación, conservación o mejora de la riqueza forestal, agrícola, ganadera o pesquera.
- Convenio Ico-Plan Avanza 2006, para financiar, a tipo de interés 0%, la adquisición de ordenadores y facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, tanto a pymes como a particulares.
- Dentro del Plan de fomento empresarial del ICO, se ha suscrito una nueva línea destinada a empresas de nueva creación que aporten un plan de inversión que es el que se financia en su puesta en marcha, el convenio ICO Emprendedores.

En el ejercicio 2006 se ha creado el departamento de Banca Corporativa. Este departamento tiene como finalidad la financiación de proyectos de inversión que en algunos casos comportan la mejora del entorno medioambiental o suponen una mejora de las condiciones sociales de diferentes colectivos. Las operaciones más significativas en este sentido han sido:

Proyectos de Banca Corporativa	2006	
	Importe total del proyecto	Financiado por Bancaja
Financiación parcial de la construcción de la línea de metro ligero a Pozuelo de Alarcón (1)	295.000	9.000
Financiación parcial red abastecimiento de aguas en Toledo	20.000	4.000
Financiación construcción de Autovía del Turia CV-35	120.000	5.500

(1) Operación cancelada el 13 de diciembre de 2006  
Importes en miles de euros.

Los beneficios fundamentales perseguidos en estas operaciones, se centran en suministrar infraestructuras que en un caso faciliten la comunicación y desplazamientos de los ciudadanos y por otro, posibiliten un mayor desarrollo económico de las zonas en las que se llevan a cabo, a través de la modernización del sistema de suministro de un elemento tan importante para la calidad de vida, como es el agua.

## 7.4 El compromiso social de Bancaja

**(1.2)(4.8)(4.9)(4.15)(4.16)(4.17)(EC1)(SO1)(SOC1)**

La naturaleza fundacional de Bancaja, como caja de ahorros, y su carácter benéfico-social, implican que la Entidad, desde sus orígenes, persigue como único y exclusivo objeto contribuir a los intereses generales y al desarrollo económico y social de las personas y sociedades con las que se relaciona por su ámbito de actuación.

Bancaja, para cumplir dicho fin, desarrolla permanentemente acciones que contribuyan a la mejora de la calidad de vida y al progreso cultural y social de su zona de influencia, a través de su Obra Social. En cumplimiento de este compromiso social, realiza actividades de fomento de la solidaridad, creando oportunidades para todas las personas.

Bancaja programa y gestiona su obra social principalmente a través de la **Fundación Bancaja** y la **Fundación Caja Castellón**, las cuales, para alcanzar sus fines, actúan directamente o junto a otras entidades.

Las dos fundaciones OBS de Bancaja gestionaron, en 2006, el 81% de la dotación total para la Obra Social:

Entidad gestora	Importe
Fundación Caja Castellón	6.348
Fundación Bancaja	40.582
Bancaja	11.070
<b>TOTAL DOTACIÓN</b>	<b>58.000</b>

Importes en miles de euros.

En el año 2004 se realizaron estudios para formular un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social. La elaboración del Plan se realizó por el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas mediante análisis y evaluación de la situación actual, identificación de necesidades, encuestas a la población con el fin de conocer las demandas sociales de la misma, y el establecimiento de líneas de actuación.

Por otro lado, como complemento al proyecto de valoración del impacto social y económico de la Obra Social de las Cajas de Ahorros de España, liderado por CECA, Bancaja encargó el estudio *Valoración del impacto social de Bancaja y análisis de la creación de riqueza y empleo*, que permite analizar de forma específica el impacto de su Obra Social dentro de su ámbito de actuación. El análisis tiene dos objetivos principales:

- cuantificar el impacto social en términos de reducción de la exclusión social, aumento de la igualdad de oportunidades y extensión de la asistencia social, la educación y la cultura a la mayor parte de la población posible, y especialmente a los segmentos más desprotegidos.
- cuantificar la creación de riqueza y empleo directo de la Obra Social de Bancaja con el fin de demostrar que, además de su faceta más conocida -la integración social- tiene un importante impacto en la economía de la región. Este último objetivo dispone de un simulador que es capaz de medir la creación de riqueza y empleo generados por la Obra Social.

En 2006 Bancaja continuó aplicando el Plan Estratégico para la Obra Social cuyos principales objetivos han sido:

- Atender las demandas sociales, en especial los colectivos de jóvenes, tercera edad e inmigrantes.
- Extender la obra social a todo el ámbito de actuación de la Caja.
- Concentrar las actividades en las tres líneas de actuación: Jóvenes, Desarrollo Social y Cultura.
- Mantener la eficiencia en la gestión de los recursos.

El Plan Estratégico de la Obra Social de Bancaja se focaliza en tres colectivos: **jóvenes**, porque son el futuro y siempre necesitan apoyo para su integración social; **tercera edad**, porque la elevación de la esperanza de vida apareja nuevas necesidades asistenciales y de ocio, y los **nuevos ciudadanos**, los inmigrantes, que requieren ayuda para favorecer la integración y la convivencia. Todo ello, sin olvidar la inversión en arte y cultura.

La atención a las demandas sociales y la eficiencia en la gestión de los recursos, son los criterios principales aplicados en la administración de los excedentes dedicados a Obra Social. Bancaja durante el 2006 ha destinado un 26% más a Obra Social respecto al 2005, mostrando así su fuerte compromiso con los ciudadanos.

**(Compromiso 2006)** Para “seguir cumpliendo e informando sobre el Plan Estratégico 2004-2007 de la Obra Social”, en el ejercicio 2006 se ha prestado especial atención al control de los objetivos del plan estratégico de la Obra Social, que se han alcanzado satisfactoriamente:

- las demandas sociales identificadas como prioritarias han sido atendidas centrándose:
  - para los jóvenes, en actividades de formación, trabajo, ocio y acción social;
  - para los inmigrantes, en acciones de formación, información y sensibilización de las sociedades receptoras; y
  - para los mayores, actuaciones en materia de salud, ocio y cultura.
- la actividad de la obra social se ha extendido por todo el ámbito de actuación de la Caja.

- las líneas de jóvenes, desarrollo social y cultura han concentrado la mayor parte de los actos de obra social
- el índice de eficiencia en la gestión de la Obra Social ha mejorado en 1,9 puntos.

En los capítulos 7.4 y 7.5 se describen con detalle las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de los objetivos en 2006.

El máximo responsable de la Obra Social en Bancaja es el Director General.

A continuación se describen las principales actuaciones dentro de cada una de las líneas de acción del compromiso social.

## **JÓVENES**

### **Becas y ayudas a la investigación**

Uno de los capítulos más importantes de la Obra Social de Bancaja es el de las becas para la ampliación de estudios en el extranjero, concedidas mediante convenios con las universidades públicas y privadas tanto de la Comunidad Valenciana como de toda España, dentro del Plan de Universidades que desarrolla la línea de formación de Jóvenes.

Los Premios Bancaja Proyectos Fin de Carrera a estudiantes de la Universidad Politécnica de Valencia para la realización de proyectos en empresas e instituciones, codirigidos por profesionales del entorno empresarial, permiten a los jóvenes licenciados darse a conocer en el mercado de trabajo.

Las becas/ayudas de investigación, concedidas en colaboración con prestigiosos centros de I+D, como la Fundación Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares; Fundación Centro de Investigación Príncipe Felipe y Fundación Oftalmológica del Mediterráneo.

En 2006, se ha puesto en marcha los Contratos de Investigación Bancaja-Fundación Hospital La Fe, que ofrecen a quienes terminan sus estudios universitarios la oportunidad de conseguir una alta especialización profesional y mejores expectativas laborales. Estos contratos tienen como objetivo impulsar la investigación biomédica, a través de un programa pionero único en España, mediante un trabajo de investigación a realizar por los mejores especialistas que complementarán su formación clínica con aspectos científicos, apoyado todo ello por equipos investigadores del Hospital La Fe.

### **Emprendedores**

Bancaja es consciente de la necesidad y de la gran dificultad que supone para los jóvenes conseguir recursos para la puesta en funcionamiento de empresas que hagan posible el desarrollo de sus ideas y nuevos proyectos debido, fundamentalmente, a la falta de garantías suficientes para solicitar financiación ajena.

Por ello, Bancaja ha creado una línea de créditos para la cobertura de esas necesidades denominada *Solución Financiera para Emprendedores*, que con el apoyo de Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón, le permite flexibilizar los criterios de riesgo habituales para la concesión de operaciones activas con el fin de ayudar a poner en marcha proyectos que incorporen elementos innovadores.

Además, con el objeto de contribuir al desarrollo socioeconómico de su zona de actuación, potenciar el espíritu emprendedor, incentivar la innovación y la diversificación, y apoyar las iniciativas empresariales de los jóvenes, se han convocado los **XII Premios Bancaja Jóvenes Emprendedores**, para impulsar los 40 mejores nuevos proyectos empresariales. Las empresas premiadas en los últimos diez años registran un índice de consolidación del 95 por 100.

El programa *emprendedores* se complementa con actividades formativas, presenciales y on-line, a fin de que puedan recibir una formación básica en las diferentes áreas de gestión empresarial, para completar sus conocimientos y desarrollar su plan de empresa. Todo ello con una página Web específica para este colectivo que, además de ofrecer asesoramiento e información, permite demostrar las aptitudes para liderar una empresa a través de un simulador.

#### **Acción Social**

Con el fin de llevar a cabo programas que faciliten la participación de los jóvenes en actividades de carácter social, se ha desarrollado el programa *Turismo Solidario*, a cuatro destinos: Ecuador, Colombia, El Salvador y Nicaragua. El objetivo de dicho Programa es sensibilizar a los grupos de turistas en materia de cooperación al desarrollo y, al mismo tiempo, conocer el país.

Se han realizado siete viajes con una duración de dos semanas cada uno, en los que han participado 68 personas, que han visitado el país de mano de las organizaciones locales de diversos sectores (salud, educación, desarrollo comunitario y desarrollo productivo) que trabajan con distintos grupos poblacionales, compaginando visitas turísticas con el conocimiento y la participación en proyectos solidarios para abrir un nuevo camino en materia de sensibilización en la colaboración con países en vías de desarrollo.

También se ha llevado a efecto con la Universidad Autónoma de Barcelona, el programa *Tahina Can-Bancaja*, en el que 60 jóvenes han conocido la realidad social y las necesidades de la República Dominicana.

#### **LA OBRA EMBLEMÁTICA**

##### **Programa de Becas Internacionales Bancaja**

La Obra Social de Bancaja ha iniciado un programa de becas para favorecer la movilidad internacional entre los estudiantes universitarios hacia países no incluidos en el programa Erasmus.

Para ello, se han firmado 31 convenios con otras tantas universidades de España, por los que se han desarrollado convocatorias de becas para estancias de estudiantes españoles en países de Norteamérica, América Latina, Magreb, China, Australia y Nueva Zelanda, amparados por convenios de colaboración entre universidades españolas y de los destinos indicados.

Los becarios, además de recibir una formación complementaria en la universidad de destino, conocen países en los que se están desarrollando interesantes cambios económicos y sociales, experiencia muy importante en su desarrollo personal y profesional.

También permite a las universidades españolas recibir estudiantes de esos países, lo que refuerza el conocimiento y enriquecimiento mutuo.

## DESARROLLO SOCIAL (2.10)(EC8)(CSR6)

### Inmigración, Plan de Apoyo para una Sociedad Intercultural y Cooperación

El Plan de apoyo para una sociedad intercultural (P.A.S.I.), se puso en marcha en 2001 con la finalidad de apoyar iniciativas tendentes a favorecer la convivencia social entre personas de distintas culturas, razas, religiones y costumbres. Para ello, mediante las actividades propias y las que se desarrollan a través del convenio de colaboración con la Fundación Centro de estudios para la integración social y formación de inmigrantes (CeiM), pretende contribuir a que los ciudadanos y las instituciones ejerzan la tolerancia ante la diferencia, la solidaridad ante los emigrantes y el diálogo civil ante los conflictos de la convivencia plural.

Entre las actuaciones que realiza el CeiM destacan:

- Sostenimiento de un Observatorio de las Migraciones, estudios y publicaciones que sirven de orientación para la acción.
- Promoción de campañas de sensibilización en el sistema educativo.
- Facilita formación a mediadores sociales en temas de interculturalidad.
- Ofrecimiento apoyo a los gestores públicos y a responsables de ONGs que se ocupan de la inmigración
- Asesoramiento, orientación y cursos de formación profesional y de idiomas a los nuevos ciudadanos.
- Organización de foros de debate y encuentros interculturales en las poblaciones con mayor número de inmigrantes.

Otras actuaciones llevadas a cabo durante el 2006 han sido:

- Bancaja, con el apoyo de la Fundación Bancaja y de la Fundación Caja Castellón, ha creado una línea de microcréditos denominada *Préstamos Solidarios*, dirigida preferentemente al colectivo de inmigrantes, con el fin de ayudarles a emprender una actividad productiva y potenciar el autoempleo.
- Semanas Interculturales en Universidades y Ayuntamientos de toda España.
- Becas Bancaja América Latina y Becas Codesarrollo.
- Residencias para estudiantes sin recursos económicos, situadas en América Latina, en San Salvador (El Salvador), Managua (Nicaragua), Cartagena de Indias (Colombia) y Quito (Ecuador) para universitarios con buenos expedientes académicos y procedentes de zonas rurales, que se comprometen a realizar labores sociales en su tiempo libre. Sus comunidades de procedencia, que les seleccionaron para estas becas, realizan un seguimiento de su aprovechamiento docente y se comprometen a facilitarles un puesto de trabajo cuando finalicen sus estudios; además existen tres residencias para la mediación y el codesarrollo, situadas en Valencia, Paterna y Alicante.
- Exposición *Lejos de Casa*, realizada en Valencia, Castellón de la Plana, Alicante, Madrid y Albacete. La muestra es un proyecto de carácter sociológico e histórico documental sobre la emigración española durante los años 60 y 70, reconociendo la vinculación existente entre nuestro pasado y el presente de los nuevos ciudadanos.

### Ayuda al voluntariado

La labor pionera de nuestra obra social en la promoción del voluntariado tuvo su continuidad en la Fundación Valenciana de la Solidaridad y el Voluntariado, constituida entre Bancaja y la Generalitat Valenciana. En 2006, Bancaja ha contribuido a la Fundación con más de 1,3 millones de euros.

Bajo el principio de “Ayudar a quienes ayudan”, los distintos Centros del Voluntariado, repartidos por toda la Comunidad Valenciana, desarrollan las siguientes actividades para impulsar, promocionar y favorecer las acciones solidarias:

- Servicio de mediación entre las ONGs y los voluntarios,
- Formación básica para quienes se inician en el voluntariado,
- Programa de formación básica y específica para el voluntariado universitario,
- Actividades de sensibilización social,
- Subvención de proyectos de voluntariado,
- Promoción del voluntariado corporativo,
- Centro de documentación,
- Servicio de asesoramiento e información.

#### **Los mayores**

Las nuevas necesidades sociales derivadas del incremento de la esperanza de vida y del acceso a la jubilación a edades más tempranas, tienen su espacio en la Obra Social de Bancaja. Los problemas de dependencia, las enfermedades emergentes, la necesidad de ocupar el tiempo libre, las oportunidades de formación como protección ante los riesgos de exclusión por la velocidad de los avances tecnológicos, entre otros, son factores tenidos en cuenta por Bancaja para atender las necesidades de este importante y creciente colectivo, siendo de destacar las siguientes actuaciones:

- Clubes de jubilados: conferencias, talleres ocupacionales y actividades culturales,
- Visitas culturales guiadas en España y el extranjero,
- Estancias en balnearios con programas de salud, alimentación y mantenimiento físico,
- Formación en nuevas tecnologías y cursos universitarios adaptados a personas mayores.

#### **Mujeres**

Creación de la *Fundación de la Comunidad Valenciana frente a la discriminación y a los malos tratos “Tolerancia Cero”*. Impulsada por Bancaja y la Generalitat Valenciana, promueve el compromiso social desde el convencimiento de que la igualdad y el respeto entre hombres y mujeres deben prevalecer. En este sentido, actúa como plataforma desde la que difundir soluciones e influir y concienciar a toda la sociedad, así como dar apoyo económico a las Administraciones Públicas valencianas con el fin de poner en marcha sus actuaciones en contra de la violencia de género y a favor de la igualdad.

Por otra parte, la Fundación Caja Castellón ha acondicionado un inmueble situado en Castellón de la Plana, para albergar un *Centro de acogida* para mujeres gestantes o con hijos recientemente alumbrados, en situación de riesgo de exclusión social, habiendo establecido un convenio con Cáritas Interparroquial, para gestionar el funcionamiento de dicho centro.

#### **Discapacitados**

Bancaja y la Conselleria de Bienestar Social mantienen un convenio de colaboración para ayudar a personas con discapacidad, orientando las actuaciones a facilitar el acceso de este colectivo a espacios físicos de ocio y a la práctica de deportes adaptados.

## Diveraulas

La Fundación Bancaja viene colaborando con la Conselleria de Sanidad desde el año 2004 en la atención a los menores ingresados, con la instalación de *Diveraulas* en los centros hospitalarios Hospital Clínico y Dr. Peset de Valencia y Hospital de Sagunto, impulsando el proyecto *Apoyo educativo al alumnado hospitalizado a través de las tecnologías de la información y de la comunicación*. Entre los objetivos principales que persigue el proyecto de las Diveraulas, se encuentran:

- Apoyar psicológicamente a los niños hospitalizados para evitar la ansiedad y angustia que provoca la situación de enfermedad.
- Brindar un medio de comunicación que ayude a superar situaciones estresantes que den origen a otro tipo de patologías, causadas por la situación de desarraigo de su medio habitual.
- Estimular las diversas capacidades de los niños hospitalizados: cognoscitivas, emocionales y sociales.
- Ayudarlo en su desarrollo madurativo permitiéndole asumir el proceso de la hospitalización en el marco de una integración efectiva con familiares y amigos, para que viva este período de la forma menos traumática posible.
- Adquirir nuevas destrezas tecnológicas que le permitan un empleo fluido de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

## Asociaciones y ONGs

La inestimable aportación a la cobertura de necesidades sociales que realizan las entidades sin ánimo de lucro se ve mermada, con frecuencia, por la dificultad o retraso en obtener recursos económicos para llevar adelante sus proyectos. Es aquí donde la obra social de Bancaja contribuye al funcionamiento regular de las asociaciones, de dos maneras:

- Subvencionando los intereses de préstamos que las ONGs obtienen como anticipo de las aportaciones que recibirán de los organismos públicos.
- Concediendo ayudas, mediante concursos, a los programas considerados más interesantes o prioritarios para la resolución de problemas sociales en España, así como a proyectos de cooperación internacional.

## LA OBRA EMBLEMÁTICA

### Programa de desarrollo de la educación universitaria en América Latina

En 1995 Bancaja diseñó un programa destinado a ayudar a países en vías de desarrollo por medio de la mejora de la cualificación profesional, académica y social de jóvenes universitarios. Los países escogidos fueron El Salvador y Nicaragua por diversas razones sociales, económicas, demográficas, etc., y especialmente porque eran países que recientemente acababan de sufrir una cruenta guerra civil y estaban iniciando de nuevo la vía democrática, después de los acuerdos de paz.

El programa consiste en la concesión de 15 becas anuales, que incluyen todos los gastos, a jóvenes recién licenciados para la realización durante nueve meses de prácticas laborales en Bancaja, en aquellos departamentos afines a los estudios realizados. Durante su estancia en Valencia, además cursan un Máster en la Universidad y habitan en una residencia universitaria, realizando labores de integración social en favor de los inmigrantes.

## Durante 2006 la Obra Social de Bancaja ha recibido el Premio a la "Mejor obra de educación e investigación", concedido por la revista *Mi Cartera de Inversión*, por el proyecto: Becas Bancaja América Latina

### CULTURA

#### Exposiciones

Las actividades culturales constituyen la parte más visible de la obra social y, dentro de ellas, las exposiciones son, sin duda, los actos que acaparan un mayor interés y reconocimiento por parte del público y de los medios de comunicación.

De las numerosas exposiciones organizadas o patrocinadas en 2006, hay cuatro que merecen ser destacadas por la expectación despertada y por el número de visitantes:

- En conmemoración del 125 Aniversario del nacimiento de Pablo Picasso, se ha realizado una importante muestra del pintor malagueño bajo el título *Picasso. El desnudo dibujado*, que ha itinerado por diversas capitales andaluzas. La exposición ha reunido fondos de la Colección Bancaja y de la Fundación Casa Natal de Picasso de Málaga.
- La exposición *Keith Haring. Obra completa sobre papel 1982-1990* recopila toda la obra impresa del artista. Documenta la obra de Haring en su totalidad.
- El Belén Bancaja instalado en Valencia durante la Navidad de 2006, cuya maqueta mide 350 m<sup>2</sup> y está considerado como uno de los más grandes de Europa.
- La exposición de *Manolo Valdés (1981-2006)* en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. Esta exposición ha sido un reencuentro del público español con este gran artista, a través de una amplia retrospectiva que comprende las series más significativas de su trayectoria individual.

#### Actos culturales

Son numerosos los actos culturales organizados por la obra social de Bancaja o en colaboración con otras entidades. Al igual que las exposiciones, estas actividades registran gran afluencia de público, especialmente los conciertos, teatro, cine, deporte y fiestas populares.

De entre todas ellas, cabe destacar los conciertos en el Palau de la Música de Valencia, Palau de la Música Catalana y Auditorio de Madrid; ópera y danza en el Liceo de Barcelona y en el Teatro Real de Madrid, y en cinematografía, la Mostra de Valencia y el Festival Internacional Cinema Jove.

## Cultura autóctona

Bancaja sostiene un apoyo decidido a la lengua y cultura valencianas, mediante, entre otras, las siguientes actuaciones:

- el patrocinio de premios literarios en valenciano
- las subvenciones a la Federació Escola Valenciana
- la ayuda más importante de cuantas recibe el deporte autóctono, la *pilota valenciana*.

## LA OBRA EMBLEMÁTICA

La Colección Picasso, considerada la colección privada más importante del mundo en obra gráfica de este autor, fue iniciada en 1994 con la adquisición de la Suite Vollard. En la actualidad, está compuesta por diversas series realizadas en distintas técnicas, y por más de 80 libros ilustrados por Picasso, de los cuales 22 se adquirieron a lo largo del año 2006.

En total se dispone de 1.395 estampas.

La finalidad de esta obra social es la divulgación cultural y sus fondos alternan las exposiciones itinerantes con los períodos de descanso que requiere la adecuada conservación de los grabados.

Desde su inicio, la colección Picasso de Bancaja ha sido expuesta, además de en los principales ciudades españolas, en Holanda, Alemania, Hungría, Italia, Portugal, Corea del Sur, EE.UU., México, Cuba, Puerto Rico y Brasil, y ha sido visitada por más de un millón doscientas mil personas.

## OTRAS ACTIVIDADES (F1)

### Voluntariado forestal para la prevención y vigilancia de incendios forestales

Con la finalidad de colaborar en las tareas de vigilancia y prevención de incendios en la Comunidad Valenciana, al mismo tiempo que se posibilita la integración en el mismo de discapacitados psíquicos, se han llevado a cabo actividades de voluntariado forestal, junto a las Consellerías de Territorio y Vivienda, Bienestar Social y el Instituto Valenciano de la Juventud. Los voluntarios forestales realizan funciones de apoyo en la vigilancia de los espacios verdes e información de los usuarios del medio natural. El fin es garantizar la conservación de los recursos naturales de la Comunidad Valenciana.

### Formación en nuevas tecnologías

Para fomentar el conocimiento y uso de las nuevas tecnologías, la obra social de Bancaja dispone de *ciberotecas*, espacios para utilización gratuita de Internet, acercando la red a los diversos colectivos. En estos espacios instalados en centros propios se facilita también el acceso de las personas mayores a esta herramienta, así como la realización de cursos de formación en esta materia.

La *ciberoteca.com* es una biblioteca virtual de acceso gratuito que pone a disposición de los internautas una amplia y cuidada selección de libros de todas las materias, de gran utilidad para estudiantes y que fomenta el interés por la lectura.

## LA OBRA EMBLEMÁTICA

Las **Aulas Informáticas**, especialmente dirigidas a colectivos menos favorecidos o marginados con el objetivo de paliar las desigualdades educativas, sociales y laborales que producen las dificultades de acceso a las tecnologías de la información. Durante 2006 se ha continuado con el mantenimiento de las aulas, así como la actualización de los programas y equipos informáticos.

De esta manera, Bancaja tiene la oportunidad de actuar como elemento corrector de una nueva fuente de desigualdad social.

En 2006 han funcionado nueve aulas informáticas, siete de ellas ubicadas en barrios de acción preferente de seis poblaciones valencianas. Las otras dos están instaladas en el Centro Penitenciario de Picassent (Valencia) y en el de Fontcalent (Alicante) para uso de la población reclusa, que mejoran su calidad de vida y motivación personal, al tiempo que aumenta sus expectativas de reinserción social cuando recuperen la libertad.

El funcionamiento durante más de 20 años del actual Centro Cultural de Valencia, le ha situado como lugar de referencia socio-cultural en dicha ciudad, teniendo sus instalaciones una utilización continua. Al mismo tiempo, esta experiencia ha puesto de manifiesto la necesidad de ampliar determinados espacios para mejorar la oferta que realiza el Centro, especialmente sus salas de exposiciones y salas de reuniones y conferencias.

Por ello se está invirtiendo en un nuevo edificio fruto de la unión de dos inmuebles emblemáticos, permitiendo así ampliar las instalaciones actuales, para aumentar en cantidad y calidad las actividades que directamente realice la Obra Social de Bancaja en Valencia, así como seguir prestando servicios de cesión gratuita de espacios a entidades sin ánimo de lucro. El importe total de la inversión durante los años 2005 y 2006 asciende a 11,4 millones de euros. La inauguración está prevista para el 2007.

También durante el 2006 se han realizado obras de adecuación en un local sito en Alfafar afecto a la Obra Social, para su destino posterior como residencia de estudiantes inmigrantes, de distintas nacionalidades, que compaginan sus estudios con labores de sensibilización intercultural. Importe invertido: 532,8 miles de euros.

Otra inversión destacada es la adecuación de un inmueble para albergar un Centro de Acogida para mujeres gestantes o con hijos recientemente alumbrados, en situación de riesgo de exclusión social, en Castellón de la Plana. Importe invertido entre los años 2005 y 2006: 600 mil euros.

## 7.5 Balance de nuestro compromiso social

### (2.10)(4.13)(CSR6)(SOC1)

(Compromiso 2006) Los datos más significativos de la obra social realizada en el ejercicio 2006 son los siguientes:

## JÓVENES

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Becas Erasmus	8 convenios	1.498
Becas Internacionales Bancaja	31 convenios	799 (1)
Contratos de investigación	3 convenios	17
Premios a emprendedores	1 convocatoria con 40 premios	367 participantes
Cátedra Bancaja Jóvenes Emprendedores	2 cátedras	-
Talleres didácticos en exposiciones	8	24.519
Actividades de ocio	18	Más de 140.000
Bibliotecas universitarias	4	108.106
Patrocinios deportivos	11	Más de 300.000
Centros deportivos	6	Más de 150.000
Ediciones	12	24.000 ejemplares
Estudios por la Paz	2 cursos	225
Turismo solidario	5 destinos	128

(1) Faltan por fallar 17 convocatorias de otras tantas Universidades

## DESARROLLO SOCIAL

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Becas de codesarrollo	7 convenios	13
Becas América Latina	4 convenios	15
Centros de voluntariado	13	Más de 1.600 asociaciones Más de 600.000 voluntarios
<b>Nuevos ciudadanos (P.A.S.I.):</b>		
Formación	176 cursos	6.270
Puntos de asesoramiento	2	10.532
Semanas interculturales	17	Más de 55.000
Publicaciones especializadas	5	14.000 ejemplares
Exposiciones	5	Más de 350.000
<b>Tercera edad:</b>		
Visitas culturales (Programa Viajes, Visitas Culturales y Días Saludables)	-	7.348
Talleres, cursos y actividades varias	-	18.900
Cursos formación Internet	-	345
<b>Diveraulas</b>	3	-
<b>Ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro y ONG</b>	2 concursos	284 ayudas
<b>Residencias de estudiantes codesarrollo</b>	7	138
<b>Centros de acogida para mujeres</b>	2	48 plazas

## CULTURA

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Exposiciones organizadas o patrocinadas	95	Más de 1.600.000
Ediciones de carácter cultural	10 ediciones	47.000 ejemplares
Actos culturales y deportivos de carácter popular	en 211 poblaciones	Más de 500.000
Conferencias	23	Más de 3.000
Premios artísticos y literarios	5 convocatorias 15 premios	679 participantes

## OTRAS ACTIVIDADES

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Aulas informáticas	9	2.084
Ciberotecas	9	Más de 130.000
Ciberoteca.com	Más de 80.000 textos	3.746.345 consultas
Espacios naturales propiedad de la Obra Social	2	4.922 visitantes
Portal Bancaja OBS	-	2.108.075 consultas
Prevención incendios forestales	14 unidades	Más de 4.000 voluntarios
Escuelas de naturaleza	3	7.874

## CONVENIOS Y COLABORACIONES DESTACADAS CON INSTITUCIONES, FUNDACIONES Y ASOCIACIONES DE INTERÉS PÚBLICO Y SOCIAL

### UNIVERSIDADES:

- Universitat de València. Estudi General
- Universidad Politécnica de Valencia
- Universidad de Alicante
- Universidad Miguel Hernández de Elche
- Universidad Católica de Valencia
- Universidad Cardenal Herrera-CEU de Valencia
- Fundación ESTEMA
- Universidad de Castilla-La Mancha, Campus de Albacete
- Universidad Internacional Menéndez Pelayo de Valencia
- Universidad de La Laguna
- Universidad de Las Palmas de Gran Canarias
- Universidad Autónoma de Barcelona
- Universidad de Barcelona
- Universidad de Girona
- Universidad Politécnica de Cataluña
- Universidad Ramón Llull
- Universidad de Alcalá de Henares
- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad Carlos III
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Francisco de Vitoria de Madrid
- Universidad Politécnica de Madrid
- Universidad de Salamanca
- Universidad de Valladolid
- Universidad de Zaragoza
- Universidad de Navarra
- Universidad de Deusto
- Universidad de Oviedo
- Universidad de A Coruña
- Universidad de Santiago de Compostela
- Universidad de Vigo
- Universidad de Extremadura
- Universidad de Murcia

- Universidad de Almería
- Universidad de Cádiz
- Universidad de Granada
- Universidad de Málaga
- Universidad Pablo Olavide de Sevilla
- Universidad Nacional de El Salvador
- Universidad Centroamericana de El Salvador
- Universidad Centroamericana de Managua
- Universidad Politécnica de Managua
- Universitat de les Illes Balears
- Universitat Jaume I de Castelló de la Plana

#### INVESTIGACIÓN Y SOSTENIBILIDAD:

- Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares
- Fundación Hospital La Fe
- Fundación Hospital Provincial de Castellón
- Fundación Centro de Investigación Príncipe Felipe
- Fundación Instituto Valenciano de Oncología (IVO)
- Instituto Médico Valenciano
- Fundación Oftalmológica del Mediterráneo
- Conselleria de Territorio y Vivienda
- Fundación Centro de Estudios Ambientales del Mediterráneo (CEAM)
- Fundació per al Desenvolupament Sostenible de les Illes Balears
- Fundación para la Ética de los Negocios y las Organizaciones (ÉTNOR)
- Instituto de Estudios Económicos
- Instituto Mediterráneo de Desarrollo Sostenible (IMEDES)
- Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE)
- Fundación de Estudios Financieros
- Fundación Premios Rey Jaime I
- Fundesem: Fundación para el desarrollo de la formación empresarial
- Cámara de Comercio de Valencia
- Fundación Empresas Instituto Químico de Sarriá
- Fundación OVSI (Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información)
- Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros
- Fundación de la Comunidad Valenciana para el Desarrollo de la Comunicación y la Sociedad (COSO)

#### **DESARROLLO SOCIAL Y COOPERACIÓN:**

- Centro de transfusiones de la Comunidad Valenciana
- Conselleria de Sanidad de la Generalitat Valenciana (Diveraulas)
- Fundación Hospital General Universitario de Valencia: Centro de Enfermedades Emergentes
- Dirección General de Cooperación de la Generalitat Valenciana
- Asociación Valenciana de la Caridad
- Asociación Familias de Discapacitados Valenciana
- Asociación de Familiares con niños y adultos Discapacitados (AFANÍAS)
- Asociación de Amas de Casa y Consumidores Tirius
- Asociación Payasospital
- Fundación Arzobispo Miguel Roca
- Fundación Ayuda Víctimas Delito (FAVIDE)
- Fundación Padre Arrupe
- Fundación por la Justicia
- Fundación San Francisco de Borja
- CEIM - Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes
- Florida Universitaria
- Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia
- Fundación Juan Esplugues
- Fundación de la C.V. V Encuentro Mundial de las Familias
- International Police Association

#### **ARTE Y CULTURA:**

- Auditorio de Madrid
- Federación de Sociedades Musicales de la Comunidad Valenciana
- Fundació Orfeó Català Palau de la Música Catalana
- Organismo Autónomo Municipal Palau de la Música, Congresos y Orquesta de Valencia
- Conservatorio Profesional de Música de Valencia
- Auditori de Torrent
- Fundación del Teatro Lírico (Teatro Real) de Madrid
- Fundació Gran Teatre Liceu de Barcelona
- Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
- Círculo de Bellas Artes
- Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí”
- Fundación Godia

- Fundación Ciudad de las Artes y las Ciencias
- Instituto Valenciano de Arte Moderno
- Ateneo Mercantil de Valencia
- Fundación La Luz de las Imágenes
- Fundación Amigos del Museo Reina Sofía
- Fundación Amigos del Museo del Prado
- Asociación Amigos de la Hispanic Society of America
- Consorcio Castellón Cultural
- Cultural Albacete Consorcio
- Sociedad Castellonense de la Cultura
- Diputación de Alicante
- Escola Valenciana. Federació d'Associacions per la Llengua
- Fundación Max Aub
- Fundación Municipal de Cine de Valencia
- Fundación Municipal de Fiestas de Castellón de la Plana
- Fundación Club Deportivo Castellón
- Fundació Sambori
- Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida
- Fundació Abadia de Montserrat 2025

**La FEBF otorgó en el mes de enero de 2006  
el II premio a la divulgación bursátil a la  
Fundación Bancaja por su apoyo y buen  
hacer en la difusión de la cultura bursátil y  
financiera en la plaza financiera de la  
Comunidad Valenciana, en el marco de la  
entrega de premios del XIV Aniversario de  
la revista Economía 3**

En este acto *Economía 3* reconocía la labor de diecisiete empresas e instituciones.

## Bancaja entre las cinco empresas más recordadas por los ciudadanos por su acción social

Según el último informe de Fundación Empresa y Sociedad, Bancaja se ha situado entre las cinco empresas más recordadas por los ciudadanos por su acción social, duplicando los niveles de reconocimiento de la Obra Social, lo que ha permitido ascender al 5º puesto en 2006 desde el 13º que ocupaba en 2005. La encuesta ha sido realizada a más de 1.000 ciudadanos de toda España.



8

Nuestro compromiso  
con los inversores



## NUESTRO COMPROMISO CON LOS INVERSORES

(4.8)

Bancaja, de acuerdo con sus objetivos estratégicos a largo plazo, persigue desarrollar un crecimiento rentable y sostenido, que permita mantener unos adecuados niveles de solvencia y eficiencia, a través de una adecuada diversificación de las líneas de negocio a nivel de Grupo para ser uno de los principales operadores financieros del mercado español y una entidad de referencia en el sector, asegurando simultánea y permanentemente el cumplimiento del fin social.

De esta manera, los objetivos de crecimiento perseguidos deben ir alineados con unas adecuadas fuentes de financiación (captación de recursos de clientes y emisiones de titulización y de deuda simple), definidas en nuestra estrategia. Y, en este contexto, nuestro compromiso con los inversores es ser una entidad financiera de referencia, especialmente en el mercado de la titulización, y caracterizada por:

- Ofertar una cartera diversificada de instrumentos de deuda en plazos y de titulizaciones por tipología de segmentos o carteras crediticias.
- Continuar desarrollando un modelo de negocio, a través de una adecuada diversificación del riesgo, que nos permita combinar crecimiento y calidad en parámetros de solvencia, rentabilidad, eficiencia y servicio a nuestros clientes.
- Mantener unos adecuados cauces de comunicación con los inversores, a través de un departamento específico para atender a los mismos.
- Facilitar el acceso a información financiera de nuestra Entidad y las emisiones en vigor (en nuestra página Web o a través de las páginas Web de las gestoras de fondos de titulización), dando una información útil, veraz, transparente y actualizada.

### 8.1 Su confianza nos hace crecer

(1.2)(4.9)(S01)

El despliegue del Plan Estratégico 2004-2007 “Bancaja en España” definió los objetivos a corto y medio plazo para situar a la Entidad entre los principales grupos financieros del mercado español, centrados en cuatro ejes, que son:

- Sólida presencia en todo el territorio español. Objetivo: abrir 234 nuevas oficinas hasta 2007.
- Cartera diversificada de negocios complementarios.
- Orientación hacia el cliente. Objetivo: ser líderes en capacidad global de distribución financiera eficiente, basada en un sistema multicanal, con la ventaja competitiva en la red de oficinas como centros de venta, y las personas como factor clave del éxito.
- Alta eficiencia. Objetivo: conseguir en 2007 un índice de eficiencia inferior al 40%, en la vanguardia de las mejores entidades financieras.

La formulación de este plan, al igual que los planes anteriores, se realizó con un profundo análisis previo del posicionamiento de la Entidad en el mercado, de sus fortalezas y debilidades y de las nuevas necesidades de los clientes actuales y potenciales, contando con la colaboración de empresas de consultoría especializadas de gran prestigio. Para la elaboración del plan se realizaron 1.450 encuestas a empleados y 2.600 a clientes.

La consecución de estos objetivos permitirá a la Entidad dar respuesta, fundamentalmente, a las expectativas depositadas por los inversores en Bancaja, aumentando los niveles de fortaleza, solvencia financiera y confianza, en definitiva el valor de la organización.

Estos objetivos estratégicos son comunicados con total transparencia en la información corporativa que se publica en la web [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), y su nivel de cumplimiento informado periódicamente a las partes interesadas a través de la actualización permanente de la información para inversores que se ofrece en la Web corporativa.

## 8.2. Balance de nuestro compromiso

(Compromiso 2006) La práctica culminación del plan estratégico de Bancaja, cumpliendo anticipadamente y en su mayoría los objetivos marcados, permiten direccionar a Bancaja hacia la meta de situar a la Entidad entre los principales operadores financieros del mercado español, referente en el sector y líder en capacidad de distribución eficiente de productos y servicios financieros:

- La mayor parte de los proyectos (y otros adicionales) están concluidos, habiendo alcanzado los objetivos propuestos.
- La Entidad ha superado el crecimiento previsto para los cuatro años del plan.
- Grupo Bancaja se ha consolidado como uno de los grandes grupos financieros españoles, segundo por crecimiento del volumen de negocio.
- Al cierre del ejercicio 2005 Bancaja tenía presencia en todas las provincias españolas.
- La valoración de los analistas e inversores es muy positiva.
- Objetivos pendientes son alcanzar el nivel de eficiencia previsto y mejorar la rentabilidad por volumen de negocio.

La situación detallada al cierre del ejercicio 2006 del compromiso asumido con los inversores, se describe a continuación.

### SÓLIDA PRESENCIA EN TODO EL TERRITORIO ESPAÑOL (2.5)(2.7)(2.9)(S01)

En el marco del Plan Estratégico actual 2004-2007 “Bancaja en España”, la Entidad inició en el ejercicio 2004 un plan de expansión a 3 años que contemplaba la apertura de 234 oficinas durante su vigencia, para dar cobertura a todas las poblaciones con más de 50.000 habitantes, con el objetivo de atender al 65% de la población. La Entidad ha finalizado con éxito este objetivo de implantación en todo el territorio nacional, consolidándose como uno de los grandes grupos financieros nacionales. Bancaja no tiene previsto salir de ninguna Comunidad Autónoma en la que actualmente esté operando, no existiendo por tanto planes al efecto.

Las oficinas abiertas en el ejercicio 2006 se han distribuido como se muestra en el cuadro adjunto:

Comunidad Autónoma	Oficinas Banca Comercial	Oficinas especiales
Comunidad Valenciana	15	4
Andalucía	2	-
Cataluña	1	-
Galicia	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>4</b>

En relación con cifras de balance y magnitudes de negocio, la evolución en 2006 ha sido positiva, como puede observarse en el capítulo 2.2 precedente, lo que nos permite seguir ganando cuota de mercado y poner las bases para finalizar en 2007 el plan estratégico, habiendo cumplido los objetivos inicialmente marcados.

## CARTERA DIVERSIFICADA DE NEGOCIOS COMPLEMENTARIOS (HR1)(IB1)(IB3)(F1)

Las inversiones de capital de Bancaja se realizan teniendo en cuenta criterios de legalidad, económicos y el carácter estratégico de las mismas. De acuerdo con el fin social de la Entidad, son estratégicas las inversiones que contribuyan a la creación de riqueza y al desarrollo social de su zona de actuación.

Las inversiones y participaciones en el sector inmobiliario se gestionan en su mayor parte a través del Grupo Inmobiliario de Bancaja. El compromiso con la sostenibilidad asumido por éste, así como los principios de actuación aplicables en materia urbanística, han sido objeto de formulación a finales del ejercicio 2006, informándose expresamente sobre ellos en el presente capítulo (*Compromiso con la sostenibilidad del Grupo Inmobiliario*).

Además, todas aquellas inversiones de carácter estratégico, o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno, son objeto de informe previo de la Comisión de Inversiones, que sigue los criterios de viabilidad financiera y de adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad (véase Informe de Gobierno Corporativo de Bancaja 2006, apartado A.2.31).

Dando prioridad a nuestra función de distribuidor financiero en los negocios especializados (fondos de inversión, seguros y previsión, gestión de patrimonios), se han establecido acuerdos con operadores cualificados cuando era necesario y se han realizado operaciones para crecer y ganar cuota de mercado en cada negocio.

En el ejercicio 2006 se ha continuado con la reordenación de las participaciones en las sociedades gestoras de inversión del Grupo en torno a una sociedad cabecera, especializada en la gestión de activos, y se ha desarrollado el plan de negocios (2006-2009) definido en el ejercicio 2005.

Se han diversificado las fuentes de resultados en la explotación de negocios adicionales que permitan reducir los riesgos y atenuar el impacto de los ciclos económicos, consiguiendo que la aportación de resultados de fuentes de negocio distintas al negocio bancario supongan al resultado atribuido al Grupo Bancaja al cierre del ejercicio 2006 aproximadamente el 30%, sin tener en cuenta resultados atípicos del ejercicio.

Bancaja participa, junto con otros socios especialistas en la prestación de servicios sanitarios, en la gestión de la **asistencia sanitaria**, tanto primaria como especializada, en distintos departamentos de salud de la Comunidad Valenciana, cubriendo una población en torno a las 825.000 personas. En conjunto, el volumen de las inversiones previstas para los próximos quince años, que incluyen tanto la construcción de hospitales como las infraestructuras técnicas de los mismos, alcanzan 600 millones de euros.

Al cierre del ejercicio 2006, algunas de las participaciones más relevantes en compañías de diferentes sectores eran las siguientes:

- En el **Sector Inmobiliario**, a nivel de la Comunidad Valenciana, Bancaja, a través de distintas sociedades y en colaboración con promotores y socios privados, participa en diversos proyectos inmobiliarios, en fase de desarrollo, entre los que cabe destacar los siguientes:
  - Proyecto de desarrollo urbanístico del Parque Central de Valencia, que prevé la creación de un amplio pulmón de zonas ajardinadas y la construcción de viviendas V.P.O. en la ciudad de Valencia.
  - Participación, junto con la Generalitat Valenciana, en la sociedad Sol i Vivendes Valencianes, S.A., (51% del Instituto Valenciano de la Vivienda y 49% de Actura, S.L, sociedad 100% de Bancaja) que tiene por objeto la creación y promoción de suelo para la construcción de viviendas de protección social.
- En el **Sector Aguas y Energía**, Bancaja posee participaciones directas e indirectas en sociedades de estos sectores.
- En al área de las **Residencias para mayores**, Bancaja dispone de una participación indirecta del 50% realizada en el ejercicio 2002, en el capital de una sociedad gestora y promotora de residencias de Tercera Edad en las comunidades de Valencia, Murcia y Baleares.

En el ejercicio 2006 únicamente se ha realizado una inversión significativa de más de 15 millones de euros con compromisos de inversión por importe de 40 millones de dólares USA, en la sociedad no cotizada Playa Hotels & Resorts, S.L, constituida en España y de reciente creación, motivo por el que los análisis realizados han incidido en el cumplimiento de la normativa exigible para su constitución.

## ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE

Los esfuerzos realizados por la Entidad para ser líderes en capacidad global de distribución financiera eficiente, mantener una posición de vanguardia en responsabilidad social corporativa y asegurar el cumplimiento del fin social de manera permanente, se describen ampliamente a lo largo del presente informe, y especialmente en los capítulos 5 y 7 del mismo.

## ALTA EFICIENCIA (2.6)(2.8)(EC1)(EC4)(SOC1)(SOC2)

Bancaja tiene como objetivo mantener un crecimiento rentable y sostenible, basado en una alta eficiencia. Las principales cifras de Bancaja relacionadas con el crecimiento rentable, en el período 2005-2006 son:

	2006	2005
Ratio de eficiencia estricto <sup>(1)</sup>	28,07	44,83
Ratio de eficiencia <sup>(2)</sup>	26,00	41,28
Volumen negocio / oficinas (miles de euros)	108.695	83.067
Volumen de negocio / empleados (miles de euros)	20.718	15.863

<sup>(1)</sup> Gastos Explotación / Margen Ordinario. El ratio de eficiencia estricto recurrente de 2006 asciende a 41,67% (-7,05%).

<sup>(2)</sup> Gastos Generales Administración / Margen Ordinario. El ratio de eficiencia recurrente de 2006 asciende a 38,61% (-6,47%).

La optimización de los principales procesos de la actividad y los frutos de la expansión realizada se están traduciendo en una constante mejora del ratio de eficiencia estricto recurrente, situado al cierre de 2006 en el 41,67%.

Las actuaciones desarrolladas en el 2006 en relación a la mejora del personal y de su capacitación se describen ampliamente en el capítulo 6 precedente.

El valor económico directo generado y distribuido por Bancaja, se recoge en el siguiente cuadro:

Componente	2006	2005
<b>Valor económico directo generado</b>	<b>3.191.391</b>	<b>1.911.664</b>
a) Ingresos	3.191.391	1.911.664
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>2.278.116</b>	<b>1.450.120</b>
b) Costes de explotación	223.508	204.379
c) Salarios y prestaciones sociales de los empleados	337.883	323.303
d) Pagos a proveedores de capital	1.348.954	787.299
e) Pagos al gobierno (por países)	295.771	77.139
f) Inversiones en la comunidad	72.000	58.000
<b>Valor económico no distribuido</b>	<b>913.275</b>	<b>461.544</b>

Fuente: Estado T1 (Cuenta de pérdidas y ganancias reservada)  
Importes en miles de euros.

Los flujos hacia el exterior se destinan:

- A los proveedores de suministros y servicios, al haber aumentado los costes de explotación un 9,36 %.
- A los empleados, con el valor generado en forma de sueldos y salarios, aportaciones a la Seguridad Social y beneficios sociales obligatorios y voluntarios acordados con los representantes sindicales de los empleados, habiéndose incrementado respecto al año anterior en un 4,5 %.
- A los proveedores de capital, al aumentar las cargas financieras en un 71,3 % por el crecimiento de las necesidades de financiación.
- A la sociedad, mediante el pago del impuesto de sociedades a las Administraciones Públicas y voluntariamente y como parte de su función, a través de la dotación anual de parte de los resultados generados a la Obra Social. La evolución en el 2006 respecto al ejercicio anterior ha sido de 283,4 % y 24,1 %, respectivamente.

La generación interna de valor a largo plazo se reinvierte en la propia Entidad en forma de reservas, permitiendo su fortalecimiento, crecimiento y continuidad en el tiempo. En el 2006, del resultado anual obtenido, se han incrementado las reservas un 11,2% respecto al 2005.

La contribución de la Entidad a la economía (EVA) en el 2006 ha sido:

	2006
Valor añadido en España	2.964.108
PIB 2006 (1)	976.189.000
Contribución al PIB	0,30%

(1) Estimación 2006. Fuente: INE  
Importes en miles de euros.

Al cierre del ejercicio 2006 existían los siguientes créditos fiscales:

	2006
Deducción pendiente de realizar por reinversión de beneficios extraordinarios	70.625
Premio de cobranza del Ayuntamiento de Valencia	82
<b>TOTAL</b>	<b>70.707</b>

Importes en miles de euros.

- No se han recibido subvenciones por formación profesional.
- No se han percibido subvenciones por creación de empleo. Se obtienen deducciones como “menor pago” en las cuotas a la Seguridad Social para determinados tipos de contratos.

Por su naturaleza jurídica, Bancaja no emite acciones. El Gobierno no está presente en la composición de los Órganos de Gobierno, si bien las Cortes Valencianas designan el 25 por ciento de los miembros de la Asamblea General, atendiendo a criterios de territorialidad, entre personas de reconocida competencia, prestigio y experiencia en el área de la economía y las finanzas.

## ACTIVIDAD EN LOS MERCADOS DE CAPITALES (4.12)

Bancaja diversifica sus fuentes de liquidez realizando recurrentemente emisiones en los mercados de capitales tanto nacional como internacional, siendo una de las principales cajas de ahorros en esta modalidad de financiación.

La Entidad realiza anualmente emisiones de deuda *senior*, de titulizaciones, de obligaciones, tanto simples como subordinadas, y de otras modalidades de emisión. También participa en operaciones de mercado primario y en distribución de renta fija privada a clientes institucionales.

La confianza que depositan los inversores en la Entidad se contrasta por la buena acogida que tienen las emisiones realizadas por Bancaja, tanto por el elevado número de inversores que acuden a las mismas, como por el grado de sobre suscripción que presentan.

En el Informe Anual publicado por la Entidad puede obtenerse el detalle de las emisiones realizadas en el ejercicio 2006. En el ejercicio 2005 se suscribió un acuerdo entre Bancaja y el banco público alemán KFW Bankengruppe, por el que dicha entidad facilitará financiación en el medio y largo plazo con una ventaja en coste respecto al precio de mercado habitual de Bancaja, sujeto a una serie de condiciones relativas a los destinos de la financiación y al compromiso de traspasar la ventaja en coste a la sociedad o a los clientes. En virtud de este acuerdo, se han formalizado dos transacciones por 500 millones de euros, siendo Bancaja la primera entidad española seleccionada por KFW para tal fin. El traspaso a la sociedad y a los clientes de la ventaja en costes obtenida en el ejercicio 2006 se realizará en el ejercicio 2007 a través de la Fundación Bancaja.

## CALIFICACIONES CREDITICIAS (CSR3)

Bancaja solicita anualmente las calificaciones crediticias otorgadas en años anteriores por las agencias de calificación de *rating Standard & Poor's*, Moody's y Fitch, para sus emisiones a corto y largo plazo. La calificación crediticia concedida a las distintas emisiones de valores está disponible en los correspondientes folletos de emisión, que pueden consultarse en el apartado “Emisiones” de la Web corporativa [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

El *rating* es la calificación de la solvencia de una entidad para determinadas emisiones de deuda o acceso al crédito. También define la calificación global de la solvencia de una empresa pública o privada así como de organismos y administraciones públicas. Las calificaciones otorgadas por parte de las agencias calificadoras pueden ser revisadas, suspendidas o retiradas en cualquier momento.

(Compromiso 2006) En el ejercicio 2006, se han confirmado las calificaciones crediticias otorgadas a Bancaja por las agencias Fitch y Moody's, manteniéndose estables desde 1997, y se ha incorporado la calificación de Standard & Poor's, habiéndose obtenido una buena calificación:

	Largo Plazo	Corto Plazo	Individual	Outlook
<b>Año 2006</b>				
Standard & Poor's	A+	A-1	-	Estable
Fitch	A+	F1	A / B	Estable
Moody's	A1	P-1	B-	Estable
<b>Año 2005</b>				
Fitch	A+	F1	A / B	Estable
Moody's	A1	P1	B-	Estable

## INFORMACIÓN PARA INVERSORES

A través del apartado de “Información para inversores” dentro de Información corporativa de la Web [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), por encima de las exigencias legales, Bancaja ofrece a sus inversores la más completa información acerca de la estructura, gobierno de la Entidad y sus principales datos económico-financieros. Cumplimos también así nuestro compromiso de transparencia y máxima responsabilidad en nuestra gestión, disponiendo de este canal de comunicación con los inversores.

Siguiendo con la línea de mejora y actualización de la Web de la Entidad, se incorporaron nuevos contenidos, como el Informe de Gobierno Corporativo del ejercicio 2005, los informes trimestrales para inversores y presentaciones de la Entidad. También se actualizaron los contenidos de la Web: las cuentas anuales del Grupo y de Bancaja, los folletos de las nuevas emisiones y la actualización de las calificaciones crediticias y de las sesiones celebradas por los órganos de gobierno.

La mejora más destacable de 2006 ha sido la traducción al inglés de la totalidad de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), posibilitando de esta forma un mayor conocimiento de la Entidad por los usuarios de la Web en habla inglesa.

## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO INMOBILIARIO (IB1)(F1)(F7)

El fortalecimiento del modelo de responsabilidad social corporativa definido por Bancaja, debe sustentarse también en la traslación gradual del compromiso con la sociedad y el entorno a las principales empresas que conforman el grupo Bancaja, fundamentalmente, aquellas cuya actividad puede afectar en mayor medida y de forma más directa, al medio ambiente.

Por este motivo, se inició en el ejercicio 2005 una línea de trabajo con las empresas que constituyen el Grupo Inmobiliario, por tratarse de un sector de actividad con una elevada incidencia en el entorno y especial sensibilidad desde el punto de vista de la sociedad.

El Grupo Inmobiliario de Bancaja está conformado básicamente por las sociedades Actura, S.L. y Bancaja Hábitat, S.L., que desarrollan principalmente las siguientes actividades:

- Gestión y desarrollo urbanístico de suelo.
- Promoción de viviendas de primera y segunda residencia.
- Comercialización y gestión de inmuebles.

En la actualidad el Grupo Inmobiliario Bancaja ha consolidado su posición en la Comunidad Valenciana y ha iniciado su expansión en el resto de España.

Conscientes del elevado impacto sobre el entorno económico, social y medioambiental de la actividad urbanística e inmobiliaria, el Grupo Inmobiliario Bancaja se propone, a través de la presente Estrategia de Compromiso con la Sostenibilidad, aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que actúa, más allá de las obligaciones legales que el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio impone.

Desde Bancaja Hábitat se considera que los principios de Desarrollo Sostenible deben integrarse en todas las actuaciones como un elemento vertebrador de una estrategia de diferenciación que garantice, por un lado, la viabilidad y la permanencia en el largo plazo de la empresa y, por otro, su capacidad de generar valor económico, medioambiental y social.

**La misión del Grupo Inmobiliario de Bancaja, formado por Bancaja Hábitat, Actura y sus sociedades participadas, es la consecución de un crecimiento sostenido en márgenes de actividad y volúmenes de negocio, fomentando a su vez un modelo urbanístico y constructivo más sostenible que asegure el bienestar de las generaciones futuras, el respeto por el entorno y la satisfacción de nuestros clientes**

La Estrategia de Compromiso con la Sostenibilidad, pretende aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que actúa el Grupo Inmobiliario, más allá de las obligaciones legales que el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio impone.

A continuación, se detallan los principios básicos que rigen las actuaciones:

- **Experiencia y profesionalidad en el sector urbanístico e inmobiliario**, con más de quince años de actividad.
- **Excelencia en la ejecución de proyectos**, llevando a cabo un control exhaustivo de la correcta realización de las obras y prestando gran atención a la selección de materiales.
- **La satisfacción de las necesidades del cliente**, prestando especial atención a la calidad de los procesos y destinando recursos para recabar la opinión del cliente, conocer su percepción de los trabajos realizados y detectar campos de mejora para el desarrollo de nuevas promociones.
- **Respeto por el entorno y el medio ambiente**, dentro de sus líneas básicas de actuación mediante programas específicos de medidas en materia medioambiental con notables implicaciones en todas las fases del proceso habitual de construcción y promoción: análisis del medio, contratación de proveedores, diseño de viviendas, innovación al servicio del medio ambiente y sensibilización ambiental a los usuarios.
- **Carácter de continuidad y permanencia en el territorio**, planificando y realizando sus proyectos con un alcance que abarca la totalidad del proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta finalización.
- **Compromiso social**, incorporando aspectos tales como la promoción de viviendas protegidas, el desarrollo de viviendas y residencias para colectivos específicos (mayores) o el inicio de actuaciones en materia de cooperación al desarrollo.
- **Igualdad de oportunidades y no discriminación**, promoviendo una política activa de igualdad de oportunidades y no discriminación individual o colectiva en todas sus actividades y desarrollos.
- **Eficacia, rentabilidad y creación de valor**, consiguiendo un crecimiento sostenido del valor de la empresa a través de actuaciones cada vez más eficaces.

Asimismo, Bancaja Hábitat persigue la creación de valor para sus clientes, tanto para los propietarios de suelo como para los compradores de los productos inmobiliarios que genera. A los primeros, les facilita su participación en el proceso de desarrollo urbanístico, mientras que a los segundos, los mantiene informados durante la ejecución de sus contratos y recaba su opinión para conocer su percepción y valoración de las promociones.

Las realizaciones y actuaciones previstas en el marco de la Estrategia de Compromiso con la Sostenibilidad, son entre otras las siguientes:

ACTUACIONES REALIZADAS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2007
<b>En materia de calidad:</b> para alcanzar la satisfacción de las expectativas de los clientes.	
Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en oficinas principales para las actividades de comercialización de promociones propias y ajenas.	Extensión del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 a las nuevas oficinas para las actividades de comercialización de promociones propias y ajenas.
Política de calidad. Aumento de los recursos destinados a nuestro departamento de atención a clientes.	Implantación de un sistema proactivo para medir el grado de satisfacción de los clientes.
Información permanente a nuestros clientes sobre los aspectos relevantes de las promociones.	Incorporar un procedimiento que permita utilizar los estudios de demanda de clientes en el diseño de futuras promociones.

## POLÍTICA DE CALIDAD

Alcanzar una satisfacción plena y continua de todos nuestros compradores, aumentando la calidad de los servicios.

Cumplir con las expectativas de los clientes, atender sus peticiones y adelantarnos a sus necesidades futuras para consolidar su fidelidad.

Aprovechar los recursos humanos y técnicos de la organización para realizar una gestión adecuada, competente, y eficaz y conseguir la mejora continua en todos los procesos desarrollados por la organización.

ACTUACIONES REALIZADAS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2007
<b>En materia medioambiental:</b> para incorporar progresivamente a la actividad y al proceso de toma de decisiones las preocupaciones, las innovaciones y los criterios medioambientales.	
Aplicación de criterios medioambientales en oficinas y despachos mediante el control del consumo de recursos energéticos y el uso de contenedores para el reciclado de papel.	Reducción del horario nocturno de la iluminación exterior de nuestras oficinas mediante el uso de temporizadores.
Supervisión en obra sobre proveedores y subcontratistas del cumplimiento de los requisitos medioambientales, tanto en la fase de urbanización como de construcción de viviendas.	Se fomentará la adhesión a estándares y sistemas de protección del medio ambiente (ISO 14001 o EMAS, fundamentalmente), tomando en consideración esta variable en la selección de nuevos proveedores y contratistas, elaborándose un procedimiento a tal efecto.
	Elaboración de un "Manual de Buenas Prácticas Medioambientales en Obras", y la introducción progresiva y gradual en los contratos de su cumplimiento.
Inicio en la incorporación de principios de construcción sostenible, mediante el uso de materiales respetuosos con el medio ambiente como son las maderas certificadas provenientes de talas controladas.	Incorporar criterios de sostenibilidad ambiental en el diseño de las redes de alumbrado y en la selección de los equipos lumínicos de las nuevas urbanizaciones.
Estudios acústicos y análisis de los balances hídricos, buscando soluciones innovadoras en los nuevos desarrollos urbanísticos.	Utilizar materiales renovables, naturales, autóctonos, de mayor durabilidad y bajo consumo de energía en su obtención, como son yesos y escayolas naturales, cerámica, aislamientos naturales, termo-arcilla, morteros de cal, madera con garantías de procedencia, pinturas y barnices naturales.
Aplicación de las mejores prácticas en el diseño de las zonas verdes.	Analizar la sustitución del consumo de agua potable para usos que no requieren dicha calidad, como por ejemplo, el riego de parques, jardines, diseñando una red de abastecimiento de aguas regeneradas.
Biodiversidad: proyectos aprobados a diciembre de 2006, cuya fecha prevista de finalización se sitúa en el año 2008. - Centro de acogida y recepción de aves en Torreblanca: Proyecto en las proximidades del Parque Natural del Prat de Cabanes que incluirá un centro de recogida de aves en el propio parque. - Recuperación y protección del Humedal Cuadro de Santiago (Benicassim): Recuperación de un humedal no incluido en el catálogo de zonas húmedas de la Comunidad Valenciana.	Reducir el consumo de agua en las zonas verdes de las urbanizaciones y realizar plantaciones con las especies y arbolado más adecuados.
	Comunicar y sensibilizar en materia medioambiental a nuestros clientes sobre: - La riqueza medioambiental del entorno de su promoción. - Las medidas de excelencia medioambiental adoptadas en la urbanización y construcción de la promoción. - Guía de buenas prácticas ambientales en el hogar (agua, energía y reciclado).

## NUESTRO OBJETIVO DE EDIFICACIÓN SOSTENIBLE

Implicación de proveedores y contratistas en el cumplimiento de las mejores prácticas medioambientales en obra.

Uso de materiales sostenibles (maderas certificadas y otros materiales fabricados con métodos respetuosos con el medio ambiente).

Integración de nuestras actuaciones en el entorno.

Incorporación de criterios sostenibles en el diseño de las redes de alumbrado.

Ánalysis de los balances hídricos en los nuevos desarrollos urbanísticos, analizando soluciones innovadoras con el objeto de optimizar los consumos de agua.

Empleo de las mejores prácticas en el diseño de las zonas verdes (introducción de especies autóctonas o la optimización de las futuras demandas de agua para riego).

Fomento del reciclaje entre nuestros clientes y proveedores.

ACTUACIONES REALIZADAS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2007
<b>En materia social: promover la vivienda social y la formación universitaria orientada hacia la construcción sostenible.</b>	
Desarrollo de proyectos urbanísticos que aportarán suelo destinado a la promoción de vivienda protegida.	Construcción de viviendas protegidas a medida que el desarrollo urbanístico del suelo permita su promoción.
Construcción de complejo residencial para personas mayores en Alfaz del Pí (Alicante) de 153 viviendas.	Construcción de complejo residencial para personas mayores en Santa Pola (Alicante) y Altafulla (Tarragona) de 395 y 507 viviendas, respectivamente.
Colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) para la creación del programa de actividades "Cátedra Arquitectura Sostenible Bancaja Hábitat".	Mantener y desarrollar la colaboración iniciada con la UPV a través de la "Cátedra Arquitectura Sostenible Bancaja Hábitat".
Colaboración con la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Valencia con las "Jornadas sobre Arquitectura y Sostenibilidad".	Participación y presencia en foros medioambientales relacionados con urbanismo y arquitectura sostenible.
	Planificación de un fondo de cooperación con países en vías de desarrollo.
	Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

### CÁTEDRA DE ARQUITECTURA SOSTENIBLE BANCAJA HÁBITAT

El objeto de este acuerdo es el establecimiento de un marco de actuación para la colaboración entre la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) y Bancaja Hábitat, a través del cual ambas instituciones llevarán a cabo diversas actividades conjuntas, centradas en el ámbito de la arquitectura sostenible, que se concretarán en actividades de formación, proyectos final de carrera, fomento de actividades de investigación científica, intercambio de expertos y promoción social en la materia, a través de los Departamentos, Grupos, Institutos y Escuelas de la UPV.

Las diversas modalidades de colaboración establecidas en el acuerdo de colaboración son:

- a) Promoción de seminarios y conferencias.
- b) Dotación de Premios a Proyectos Final de Carrera.
- c) Dotación de fondos bibliográficos.
- d) Ayudas para asistencias a congresos y publicación de artículos científicos.
- e) Ayudas a la puesta en marcha de asignaturas de libre elección.
- f) Ayuda para la participación en foros nacionales e internacionales.
- g) Prácticas para alumnos de pregrado, postgrado y doctorado





9

Nuestro compromiso  
con el buen gobierno y  
la transparencia



## NUESTRO COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y LA TRANSPARENCIA

### 9.1 Buen gobierno y transparencia

(4.5)(4.6)(4.9)(4.11)(CSR4)(INT4)

El objetivo de Bancaja en materia de buen gobierno y transparencia es adaptarse a las exigencias de los mercados nacionales e internacionales y adelantarse a las recomendaciones que se han realizado por distintos organismos, como el Código Olivencia o el Informe Aldama, con el fin de ser una referencia para inversores, consejeros, clientes y empleados. El Informe de Gobierno Corporativo explica en detalle las medidas tomadas con relación a las principales recomendaciones sobre gobierno corporativo.

Para Bancaja, la adecuada implantación del modelo de Responsabilidad Social Corporativa y su desarrollo implica, necesariamente, la adecuación de sus máximos órganos de Gobierno a los principios de actuación que garanticen la buena gestión empresarial y la responsabilidad profesional de sus miembros, generando confianza dentro y fuera de la Entidad.

En línea con estos objetivos, las actuaciones desarrolladas en el ejercicio 2004 por la Entidad supusieron la autorregulación voluntaria de los órganos de gobierno, aprobando en dicho período los reglamentos de la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control, que se suman a los de la Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones, y adecuando la información difundida a través de la Web de la Entidad a las exigencias normativas establecidas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para las cajas de ahorros que emiten valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores, con información tanto de carácter obligatorio como voluntario.

El sistema retributivo de los Órganos de Gobierno y de la Alta Dirección se determina como se detalla a continuación:

- Los cargos de Consejero General, miembro del Consejo de Administración, de la Comisión de Control y de las Comisiones Delegadas, tienen carácter honorífico y gratuito y solamente podrán devengar dietas por asistencia a reuniones de los Órganos de Gobierno y de las Comisiones Delegadas determinadas en los Estatutos, así como por desplazamiento.
- La estructura retributiva de la Alta Dirección tiene dos componentes: uno relacionado con la posición que desempeñan; y otro, más personal, que tiene que ver con su liderazgo, capacidad de gestión e impacto directo sobre el valor creado en la organización. Se estudia el mercado de referencia a efectos comparativos y los distintos sistemas de retribución: fija, variable, diferida y en especie, analizando para cada uno de ellos qué compensan y qué objetivos cubren.

Los directivos que representan a Bancaja como consejeros en sociedades del Grupo no perciben dieta ni retribución alguna por esa actividad.

La Comisión de Retribuciones es informada, en virtud de lo establecido en el Reglamento por el que se rige, de cómo se determina la retribución de la Alta Dirección en Bancaja.

Con el mismo espíritu, la actuación ética, íntegra (profesional e independiente), responsable y ajustada a la legalidad de las personas que trabajan en Bancaja, no sólo en sus relaciones laborales sino en aquellas que, en nombre y representación de la Entidad, se mantienen a diario con los clientes, instituciones y demás personas y entidades, son principios superiores de actuación contemplados en el Código de Conducta de los empleados descrito en el apartado 3.1 precedente.

Para mantener y reforzar la confianza de la sociedad en la Entidad, y garantizar el ejercicio de una actividad empresarial responsable sustentada en dichos principios, la Entidad cuenta con una avanzada estructura de gestión, en la que desempeñan un papel fundamental determinadas áreas, departamentos y funciones clave para Bancaja, adicionales a las funciones de control y seguimiento sobre conflictos de interés e incompatibilidades de los miembros de los órganos rectores de la Entidad, por parte de los Órganos de Gobierno competentes, que se describen ampliamente en el Informe de Gobierno Corporativo que anualmente publica Bancaja en su Web corporativa y en la CNMV desde el ejercicio 2004.

## FUNCIONES CLAVE EN EL APOYO A LA TRANSPARENCIA Y EL GOBIERNO CORPORATIVO (2.3)(4.9)(CSR2)

<b>Auditoría Interna</b>	El departamento de Auditoría, dependiente de Presidencia, audita todas las áreas de la organización, incluyendo Fundaciones y empresas participadas donde la participación de Bancaja lo permite.
<b>Órgano de Control del Blanqueo (OCB)</b>	Órgano independiente nombrado por el Consejo de Administración. Define políticas, comunica operaciones y fomenta la formación en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación terrorista.
<b>Unidad de Prevención de Blanqueo (UPB)</b>	Unidad soporte del OCB, dependiente de la dirección de Auditoría. Es responsable de trasponer normativa vigente y acciones para la prevención, detección y control de operaciones sospechosas relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo internacional a través de la red financiera de Bancaja.
<b>OCRIC</b>	Órgano de control, que tiene por función velar por el cumplimiento de la normativa vigente en el ámbito del Mercado de Valores así como por el cumplimiento del propio Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, aprobado por Bancaja.
<b>Comité de Riesgo Global</b>	Órgano cuyas funciones fundamentales son verificar y supervisar metodologías, políticas y procedimientos para la gestión de riesgos; controlar el cumplimiento de los objetivos de solvencia a partir del perfil de riesgos de la Entidad e informar al Comité Ejecutivo de Dirección de la gestión global del riesgo bajo el nuevo marco de Capital (BIS II). El departamento de Gestión Global del Riesgo actúa como soporte de dicho Comité.
<b>Comité del Código de Conducta de empleados</b>	Órgano de control que tiene por función interpretar los criterios que se contienen en el Código de Conducta, mantener su actualización y servir de canal de comunicación para resolver cualquier duda. También será el receptor, depositario y transmisor de las comunicaciones y autorizaciones requeridas por el Código. Adscrito al Área de Recursos Humanos, está compuesto por cinco miembros de Recursos Humanos, Negocio, RSC, Operaciones y Medios y Auditoría.
<b>Función de Cumplimiento Normativo</b>	Órgano de verificación del cumplimiento de la normativa, que evalúa los procedimientos establecidos y valora las medidas adoptadas para hacer frente a las deficiencias observadas. Adicionalmente asesora a los responsables en la toma de decisiones.
<b>Comité de Responsabilidad Social Corporativa</b>	Órgano interno de trabajo y coordinación integrado por los responsables de las principales áreas y actividades de la Entidad, con las funciones de proponer y coordinar la política de la Entidad en materia de responsabilidad empresarial, transparencia y gobierno corporativo, actuando el departamento de responsabilidad social corporativa como soporte de dicho Comité.

## 9.2 Balance de nuestro compromiso

### (CSR4)

Desde el ejercicio 2004, Bancaja ha asumido el compromiso de implantar y desarrollar un **plan de actuación detallado** en materia de buen gobierno y transparencia. Este plan contempla el cumplimiento progresivo de la normativa, así como las recomendaciones y directrices no obligatorias aplicables, emitidas por organismos e instituciones públicas de reconocido prestigio.

Concluida la autorregulación voluntaria de los órganos de gobierno y de apoyo de la Entidad, las principales líneas de trabajo desarrolladas en 2006 para cumplir los objetivos fijados, se han dirigido a:

- Reforzar los mecanismos internos y la formación del personal en materia de blanqueo de capitales y medidas anticorrupción.
- Mantener los sistemas que garanticen la transparencia y comunicación interna y externa de la Entidad.
- Cumplimiento y adaptación a la normativa vigente.
- Puesta en marcha de la función de cumplimiento normativo.

### **PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN (SO2)(SO3)(SO4)(SO5)(CSR3)**

En Bancaja se observan rigurosamente normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas desleales y de blanqueo de capitales, recogidas principalmente en el Código de conducta de empleados, en el Estatuto del consejero y en el del comisionado, en el Reglamento interno de conducta en el ámbito del Mercado de Valores y en la normativa de prevención del blanqueo de capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

Bancaja, como entidad de crédito española y caja de ahorros radicada en la Comunidad Valenciana, está sujeta en su actividad a la supervisión del Banco de España, y bajo el protectorado de la Generalitat Valenciana respectivamente, quien actúa a través del Instituto Valenciano de Finanzas para canalizar las relaciones de comunicación e información.

La Entidad efectúa informes mensuales al Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales (SEPBLAC) y de forma puntual ante cualquier operación sospechosa o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.

Entre las actuaciones más destacadas hay que citar la adaptación de los procedimientos operativos internos a los cambios normativos y la actualización continua de la formación de los empleados sobre blanqueo de capitales. En cuanto a las acciones formativas para la prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción, hay que destacar la enseñanza en el Curso de Acogida del módulo básico en esta materia. Además, este año se ha reforzado de manera especial el cumplimiento del curso específico y obligatorio en prevención de blanqueo de capitales. Dicha formación se realiza mediante *e-learning* y es uno de los aspectos que se verifican en los programas de auditoría interna.

El número total de empleados que han realizado la formación obligatoria en blanqueo de capitales ha sido de 2.399 en 2006, con un total de 11.452 horas realizadas, siendo el 20,93% de los empleados, directivos.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, siendo competencia directa del Consejo de Administración. En el ejercicio 2006 no se han concedido operaciones crediticias, donaciones ni subvenciones a partidos políticos ni a sus candidatos.

Bancaja no cuenta con procedimientos concretos en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de *lobbying*. La Entidad forma parte de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, que es un vehículo para trasladar las iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las Administraciones. A su vez, es habitual que la Administración del Estado, en determinadas materias, antes de presentar proyectos de Ley o dictar normas de carácter reglamentario solicite la opinión de dichas entidades en tanto que son representativas del sector de las Cajas de Ahorros.

La información relativa a los créditos a grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y Asambleas Legislativas autonómicas, que hayan participado en el proceso electoral de la Caja, se desglosan en el Informe de Gobierno Corporativo publicado por la Entidad.

En dicho informe también se describen las funciones de los distintos Órganos de Administración, las herramientas a su disposición y los sistemas internos más relevantes para la gestión de los asuntos, incluidos los sensibles.

El Departamento de Auditoría Interna de Bancaja ha auditado durante 2006 un total de 432 oficinas, que suponen el 40,44% de las existentes a 31 de diciembre de 2006. En el alcance de sus revisiones se incluye el análisis de los riesgos crediticios concedidos, sin que se haya detectado caso alguno de riesgos relacionados con la corrupción.

Durante el ejercicio 2006 el Comité del Código de Conducta ha resuelto un total de 22 peticiones, correspondiendo a 10 comunicaciones, 4 consultas y 8 solicitudes de autorización. No se han puesto de manifiesto durante el ejercicio 2006 incidentes relacionados con corrupción.

### **TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN (CSR3)(CSR6)**

En el ejercicio 2006 la Web corporativa ha registrado importantes mejoras orientadas a facilitar el acceso a la información a usuarios, clientes y no clientes, de otras nacionalidades e idiomas, estando disponible la totalidad de los contenidos de bancaja.es, en castellano, en valenciano y en inglés.

Esta transparencia se manifiesta fundamentalmente en el apartado de “información para inversores”, de actualización y ampliación permanente, que incorpora también contenidos de carácter voluntario.

**(Compromiso 2006)** Además, se ha difundido a través de la Web corporativa de Bancaja durante el año 2006:

- El segundo informe del Servicio de Atención al cliente, aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.
- El segundo informe de Gobierno Corporativo de Bancaja, aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad por unanimidad.
- El informe de Responsabilidad Social Corporativa, que constituye la segunda memoria sobre el desempeño social, económico y medioambiental de la Entidad. El GRI le otorgó la calificación “in accordance”.
- La segunda comunicación de progresos en la implantación de los principios suscritos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Es de destacar que la Entidad publicó de forma inmediata en la Web corporativa, tras su aprobación, las políticas institucionales definidas por Bancaja en el ejercicio 2006 en materia de sostenibilidad, como son la Política de Compras responsables y la Política Medioambiental.

**Bancaja primera Entidad Financiera en conocimiento de iniciativas éticas y de responsabilidad social <sup>(1)</sup>**

<sup>(1)</sup> Según el Índice Merco Marcas Entidades Financieras 2006

## CUMPLIMIENTO Y ADAPTACIÓN NORMATIVA (4.12)(CSR3)(CSR5)(SO8)

Los hechos más destacados durante el año 2006 en esta materia son:

- Estudio y preparación del Plan de Adaptación a la Directiva 39/2004/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a los de mercados de instrumentos financieros (MiFID).
- Adaptación al R. D. 1333/2005, de 11 de noviembre, que desarrolla la Ley 24/1988, en materia de abuso de mercado.
- Adaptación al R. D. 1309/2005, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley 35/2003, de Instituciones de Inversión colectiva.
- Realización de la auditoría normativa sobre el cumplimiento del Reglamento de medidas de seguridad de LOPDCP, y adopción de medidas para subsanar los incumplimientos detectados.
- Informe por parte de experto externo acerca de los procedimientos y Órgano de Control Interno, de acuerdo con lo legislado en Real Decreto 54/2005 por el que se modifica el Reglamento de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, aprobado por el Real Decreto 925/1995, de 9 de junio. Se establecen las medidas de mejora oportunas.
- En septiembre de 2006, la Comisión de Control se constituyó en Comisión Electoral y dio comienzo al proceso de renovación por mitades de los órganos de gobierno de la Entidad, en cumplimiento de la legislación vigente. La renovación afectaba a la Asamblea General, al Consejo de Administración, a la Comisión de Control y a las Comisiones Delegadas, y culminó en enero de 2007.
- Estudio y desarrollo del plan de implantación del Nuevo Marco de Capital (BIS II).
- Formulación de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bancaja del ejercicio 2006, de acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera, así como con la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, de Banco de España. Se han formulado sin salvedades.
- Dentro del proceso de integración en Bancaja de los acuerdos de Basilea para entidades financieras (BIS II), se han desarrollado nuevos modelos de Rating para empresas y promotores que cumplen los requerimientos necesarios para calificar la cartera de activos, imprescindibles para el cálculo de consumo de recursos propios de las operaciones de riesgo.
- Configuración de la Unidad de Cumplimiento Normativo.

La Unidad de Cumplimiento Normativo, tiene como funciones:

- La gestión efectiva del riesgo de cumplimiento y su vigilancia.
- La fijación y comunicación de la política de cumplimiento.
- Asesorar en relación con factores generadores de cumplimiento normativo.
- La formación de empleados en esta materia.
- La identificación, medición, control y evaluación del riesgo de cumplimiento.

Las materias objeto de control de mitigación de riesgo por parte de la Unidad de Cumplimiento Normativo son, inicialmente, aquellos bloques normativos especialmente sensibles al riesgo, es decir la prevención del Blanqueo de Capitales, la protección de datos personales, la normativa relacionada con los mercados de Instrumentos Financieros, las normas de Conducta en los Mercados y la adaptación a la nueva normativa en las materias enumeradas.

Durante el ejercicio 2006 no se ha incurrido en ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativas relacionadas con:

- Tratados, convenios o declaraciones internacionales y normativas de carácter nacional, subnacional, regional o local.
- Acciones legales incoadas contra la organización mediante el uso de mecanismos internacionales de resolución de conflictos o mecanismos nacionales de resolución de conflictos supervisados por las autoridades gubernamentales.



10

Compromisos 2007



## COMPROMISOS 2007

(CSR1)(INT1)(F1)

Los compromisos de Bancaja para el 2007 siguen centrados en consolidar la nueva estrategia de marca basada en el “cuidado eficaz”, dando continuidad y refuerzo a las líneas estratégicas desarrolladas en el 2006 con todos y cada uno de los grupos de interés, intensificando la orientación hacia los clientes, los empleados, el entorno social y el medioambiente.

De qué forma ha dado cumplimiento Bancaja a los compromisos asumidos para el 2006 en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa relativo al ejercicio 2005, y cuáles son las líneas de actuación más destacables a desarrollar por Bancaja en el 2007 con cada colectivo, se recogen en el cuadro siguiente:

### CLIENTES

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2006	QUÉ HEMOS HECHO	ACTUACIONES DESTACABLES EN 2007
Seguir cumpliendo e informando sobre el Compromiso Bancaja.	● (5.3) pág. 57	Seguir cumpliendo e informando sobre el Compromiso Bancaja.
Añadir dos nuevos compromisos.	● (5.2) págs. 56-57	Añadir dos nuevos compromisos.
Acciones de mejora como consecuencia de encuestas de clientes y seguimiento de marca.	● (4.4) págs. 27-28	Acciones de mejora como consecuencia de encuestas de clientes y seguimiento de marca.
Ejecución del Plan de mejora del Servicio de Atención al Cliente (SERAC).	● (4.4, 5.2) págs. 27, 51	Mejorar las reclamaciones ante el Banco de España y el Defensor del Cliente.

### EMPLEADOS

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2006	QUÉ HEMOS HECHO	ACTUACIONES DESTACABLES EN 2007
Seguir cumpliendo e informando sobre el Compromiso Interno.	● (6.3) págs. 75-77	Seguir cumpliendo e informando sobre el Compromiso Interno.
Añadir dos nuevos compromisos.	● (6.2) págs. 74	Añadir dos nuevos compromisos.
Acciones de mejora como consecuencia de encuestas de clima laboral.	● (6.3) pág. 76	Acciones de mejora como consecuencia de la 2ª encuesta de clima laboral.
Nuevos canales de comunicación.	● (4.3, 6.3) págs. 24-25, 77	Reforzar los canales de comunicación interna.
Desarrollo de acciones de voluntariado para los empleados.	● (6.1) pág. 70	Ampliar la oferta de voluntariado a otras Comunidades Autónomas.
Estudio de medidas encaminadas a la integración en Bancaja de personas con minusvalía.	● (6.1) pág. 63 (2007)	Aplicación de acciones encaminadas a la integración en Bancaja de personas con minusvalía.
Reforzar la formación del personal en cultura corporativa y RSC.	● (3.1, 4.5, 7.1) págs. 18, 31, 86	Formar al personal en materia medioambiental.

## SOCIEDAD

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2006	QUÉ HEMOS HECHO	ACTUACIONES DESTACABLES EN 2007
Seguir cumpliendo e informando sobre el Plan Estratégico 2004-2007 de la Obra Social de Bancaja.	● <a href="#">(7.4, 7.5)</a> págs. 93, 101-106	Seguir cumpliendo e informando sobre el Plan Estratégico 2004-2007 de la Obra Social de Bancaja.
Completar la incorporación de aspectos medioambientales en los principales procesos afectados: gestión de recursos, riesgos crediticios, inversiones de capital y proveedores.	● <a href="#">(5.1, 7.1, 7.2)</a> págs. 53-54, 80, 89-90 (2007)	Concluir la incorporación de aspectos medioambientales en la gestión de recursos; implementar la política crediticia definida para considerar riesgos ambientales en el análisis crediticio de empresas; y desarrollar las inversiones de capital.
Continuar desarrollando productos específicos para colectivos menos favorecidos, en especial ONGs y Fundaciones.	● <a href="#">(5.1)</a> págs. 53-54	Continuar firmando acuerdos con ONGs para aumentar la oferta de tarjetas solidarias.
Ejecutar progresivamente el plan para la eliminación de barreras arquitectónicas en la red de oficinas.	● <a href="#">(5.1)</a> pág. 50 (2008)	Continuar ejecutando el plan para la eliminación de barreras arquitectónicas en la red de oficinas.
Emitir una línea propia de microcréditos, dirigida fundamentalmente a potenciar el autoempleo de Nuevos Ciudadanos.	● <a href="#">(5.1)</a> pág. 42	Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de Nuevos Ciudadanos.

## INVERSORES

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2006	QUÉ HEMOS HECHO	ACTUACIONES DESTACABLES EN 2007
Mantener los parámetros de solvencia, eficiencia y rentabilidad, a través de la realización y cumplimiento del Plan Estratégico 2004-2007 "Bancaja en España" y el desarrollo de un modelo de gestión de riesgos equiparable a las mejores prácticas del sector y las nuevas exigencias normativas (BIS-II).	● <a href="#">(8.2)</a> pág. 110	Finalizar el Plan Estratégico 2004-2007 y desarrollar nuevas líneas estratégicas que permitan mantener un crecimiento apoyado en adecuados parámetros de solvencia, eficiencia y rentabilidad.
Mantener las calificaciones crediticias.	● <a href="#">(8.2)</a> pág. 115	Continuar los desarrollos internos para adaptar la gestión de riesgos a las mejores prácticas sectoriales y a las exigencias normativas (adaptación a BIS-II de la regulación española en solvencia).
		Seguir ofreciendo un abanico diverso de programas de titulización y de emisiones, que permitan dar una amplia oferta a inversores actuales y potenciales de la Entidad.

## BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2006	QUÉ HEMOS HECHO	ACTUACIONES DESTACABLES EN 2007
Adaptarse a las nuevas recomendaciones sobre buen gobierno de la CNMV.	● <a href="#">(Nota 1)</a> (2008)	Adaptarse al nuevo código unificado de Buen Gobierno para cajas de ahorros.
Adaptarse a la nueva Guía GRI.	● <a href="#">(Anexo III)</a> pág. 140	Diseñar un sistema de gestión de indicadores.
Continuar implementando y difundiendo los principios del PMNU e informar del progreso de Bancaja.	● <a href="#">(4.5)</a> págs. 31-32	Continuar difundiendo los principios del PMNU e informar del progreso de Bancaja.
Publicar los informes anuales de Gobierno Corporativo, Servicio Atención al Cliente y Responsabilidad Social Corporativa.	● <a href="#">(9.2)</a> pág. 125	Publicar los informes anuales de Gobierno Corporativo, Servicio Atención al Cliente y Responsabilidad Social Corporativa.
		Diffundir la política de cumplimiento en Bancaja.

Nota 1: Compromiso no iniciado debido a que la CNMV no ha publicado el código unificado de buen gobierno para cajas de ahorros, habiendo recomendado dicho organismo aplazar la aplicación del nuevo código para sociedades cotizadas, hasta el 2008.

● Compromiso cumplido al 100%

● Compromiso en curso al cierre del ejercicio 2006 (se indica fecha prevista de finalización)

● Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2006 (se indica fecha prevista de finalización)





11

Anexos



ANEXOS

## ANEXO I: Participar

**(2.4)(3.4)**

Para Bancaja, la participación de sus grupos de interés en la definición y mejora de su modelo de responsabilidad social corporativa es fundamental, ya que permite, por un lado, mantener un diálogo franco para conocer sus inquietudes y expectativas y, de otro, obtener información respecto al cumplimiento de los compromisos, de los que Bancaja informa de manera rigurosa y periódica.

Bancaja quiere facilitar la participación de sus grupos de interés, pero también animar a los ciudadanos y organizaciones a que colaboren con ella. La participación puede ser tanto activa -a través de la integración y cooperación en los distintos proyectos-, como pasiva -facilitando ideas, sugerencias, quejas, etc.-. Ambas son positivas y beneficiosas y sirven a Bancaja en su objetivo de mejora continua.

Aquellos lectores que deseen información adicional a la que se reseña en este informe, pueden ponerse en contacto con el departamento de Responsabilidad Social Corporativa, en la sede operativa central de la Entidad, situada en:

**Departamento de Responsabilidad Social Corporativa**  
Pintor Sorolla, 8  
46002 - VALENCIA  
rsc@bcj.gbancaja.com

También nos interesa conocer su opinión acerca de este informe para poder mejorarlo en futuras ediciones. Por favor, cumplimente [el formulario disponible](#) en la Web de Bancaja [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), en el apartado de Información corporativa / Responsabilidad social.

## Anexo II: Principios para la elaboración de este informe

(2.8)(3.5)

### MATERIALIDAD

Para Bancaja, la adecuación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa al principio de Materialidad establecido por el GRI, es un objetivo presente en todo el proceso de elaboración de la memoria anual, de forma que la información ofrecida refleje aquellos aspectos e indicadores cuyos impactos sociales, ambientales y económicos producidos por la Entidad, podrían ejercer un influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, y viceversa.

Los procedimientos aplicados para garantizar la importancia y relevancia de los contenidos difundidos, se basan en un proceso iterativo en el que participan tanto los grupos de interés y colaboradores cualificados externos, como los responsables de las distintas áreas de la Entidad cuya información es crítica para el informe. En concreto:

Fuentes externas	Fuentes internas
Los múltiples mecanismos de diálogo descritos en el capítulo 4.3 con los grupos de interés y partes interesadas con los que Bancaja interactúa, revelan a la Entidad los aspectos y expectativas principales que, en relación a la organización y a su actividad, les interesa. Por otro lado, la adecuación del presente informe a la guía de indicadores sociales, ambientales y económicos generales y específicos para el sector financiero, establecidos como principales por el GRI, asegura a los usuarios de la información la consideración de todos los riesgos, impactos y oportunidades más relevantes en el contexto de la sostenibilidad, al haber sido establecidos por un organismo de referencia internacional, permitiendo además la necesaria comparación con empresas homólogas del sector.	El proceso de recopilación de la información susceptible de publicación, considera como fuente fundamental la estrategia, cultura, políticas, procesos, compromisos asumidos públicamente, planes, factores y riesgos críticos que hacen posible el éxito y sostenibilidad de la Entidad.
Adicionalmente, se realiza, con carácter previo a su publicación, una revisión integral del informe y diferentes sesiones de trabajo con un analista externo cualificado –Fundación para la ética de los negocios y de las organizaciones, ÉTNOR-, al objeto de evaluar de forma objetiva la materialidad y relevancia de la información, los grupos de interés considerados, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad.	Una vez recopilados los contenidos, se realiza un análisis y evaluación cualitativos por parte de los miembros del Comité de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja, quienes representan a las siete áreas básicas de la actividad. El análisis realizado permite contrastar la relevancia de los datos e información recopilados.
El nuevo formulario “tu opinión cuenta” sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa habilitado en la Web corporativa, permite valorar la opinión de los usuarios de la información sobre su contenido, extensión e interés.	Respecto a la información financiera, la materialidad se determina en base a los mismos criterios aplicados por la Entidad para la elaboración del Informe Anual.

El formulario “tu opinión cuenta”, puesto en marcha por primera vez en el ejercicio 2006, permite conocer y evaluar qué opinión les merece a los distintos grupos de interés y usuarios la memoria publicada por Bancaja. Puede cumplimentarse en formato electrónico o en papel, y está accesible a través de la página Web de Bancaja.

Las opiniones recibidas sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2005, básicamente de empleados, han puesto de manifiesto las siguientes conclusiones:

- La valoración del contenido se ha calificado en un 50% como excelente o muy buena.
- La valoración de la estructura ha sido calificada en un 88 % muy buena o buena.
- La valoración sobre la cantidad de información se ha calificado como excesiva en un 37% y adecuada en un 50%.
- El capítulo más interesante se ha considerado el correspondiente a empleados (50%).
- Los capítulos considerados menos interesantes han sido el de responsabilidad social corporativa y el correspondiente a inversores.
- El grado de satisfacción en términos de información y compromisos ha sido alto (25%) y medio (75%).

La respuesta dada por Bancaja a estas sugerencias se describe en el capítulo 4.4.



### **Análisis de materialidad del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja**

La Fundación ETNOR, para la Ética de los Negocios y de las Organizaciones, tiene como finalidad esencial promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos implícitos en la actividad económica y en la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas.

Fruto del convenio que mantiene esta Fundación con Bancaja, durante el año 2006, la Fundación ha colaborado estrechamente con el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa, en la elaboración de políticas y prácticas de responsabilidad social.

Asimismo, la Fundación ha realizado una evaluación objetiva de la materialidad y relevancia de la información contenida en el informe de responsabilidad social de 2006, los grupos de interés considerados, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad de la información suministrada.

En opinión de la Fundación, el proceso implementado para determinar lo que es relevante para Bancaja y sus grupos de interés es adecuado para determinar la materialidad expresada en el informe.

En primer lugar, porque el diálogo mantenido con sus grupos de interés responde a las expectativas que estos han formulado a través de los diversos cauces o canales de comunicación.

Respecto a los grupos de interés, Bancaja ha tenido en cuenta las indicaciones que le ha formulado la Fundación al incorporar entre sus stakeholders a los organismos reguladores por su importante relación que estos mantienen con las entidades financieras.

El informe destaca los compromisos asumidos, el grado de cumplimiento alcanzado y los nuevos retos planteados para el futuro. Esta disponibilidad de la información, en el contexto de la responsabilidad empresarial, responde al concepto de materialidad y permite a sus grupos de interés adoptar juicios de valor y decisiones apropiadas sobre el desempeño de la entidad.

En el contexto de la sostenibilidad, si bien Bancaja no ocasiona de forma directa impactos significativos en el entorno, si que puede producirlos de forma indirecta. En este sentido, la entidad está siguiendo un procedimiento adecuado para integrar un comportamiento respetuoso con el medioambiente en el conjunto de sus actividades y toma de decisiones.

Finalmente, tras la revisión del Informe de Responsabilidad Social de Bancaja, la Fundación considera que la información proporcionada por el mismo es exhaustiva y completa, al contener datos y detalles sobre todos los aspectos que debe contemplar una memoria de sostenibilidad.

Valencia, 29 marzo de 2007

Domingo Garcia - Marzá  
Catedrático de Ética de la Empresa de la  
Universitat Jaume I de Castelló  
Director de Proyectos de la Fundación ETNOR

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (4.15)(4.16)

Para la identificación de los grupos de interés detallados en apartado 4.1 precedente, se realizaron en la Entidad como consecuencia de la definición del Plan Estratégico 2004-2007 y de la puesta en marcha del modelo organizativo de Responsabilidad Social Corporativa, diferentes análisis internos por parte de la Alta Dirección y sesiones de trabajo monitorizadas por consultores externos especializados. Anualmente se contrasta su validez y vigencia con motivo del seguimiento de las líneas de actuación en materia de responsabilidad social corporativa, recabándose adicionalmente la opinión de un asesor externo cualificado.

Los procesos de participación, programas de inclusión y mecanismos de diálogo establecidos y desarrollados por Bancaja para conocer, entender y atender las expectativas e intereses razonables que los grupos de interés tienen depositados en la Entidad, son la base fundamental que posibilita el éxito de nuestra visión, de nuestra identidad corporativa, de nuestra estrategia y de nuestro modelo de Responsabilidad Social Corporativa; y determinantes para delimitar el contenido de la presente memoria. Se describen ampliamente en el capítulo 4.

## CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD (1.2)

La demanda creciente por parte de la sociedad de comportamientos empresariales que contribuyan a generar valor no sólo en el ámbito económico-financiero tradicional, sino también en el humano, social y ambiental, motivó que Bancaja asumiera a finales de 2004 un compromiso explícito con la sostenibilidad entre sus objetivos estratégicos, al comprender que sus objetivos sociales fundacionales debían ser reforzados para poder dar respuesta a las nuevas expectativas de la comunidad.

El concepto de responsabilidad empresarial de Bancaja descrito en el capítulo 4, se manifiesta explícitamente no sólo en la misión, visión y cultura de la Entidad, sino también en los planes estratégicos definidos para orientar sus actuaciones en el corto y medio plazo, como se constata en los establecidos para el período 2004-2007 tanto de Bancaja como de la Obra Social.

Para su definición y para la nueva estrategia de marca iniciada en el ejercicio 2004, se realizaron en la Entidad diversos estudios que permitieron a Bancaja identificar no sólo su posicionamiento, sino también las fortalezas, debilidades y valores intrínsecos a la Entidad, en base a los cuales se establecieron los objetivos, atributos de identidad y enfoque estratégico que permitieran situar la marca Bancaja como una referencia en el sector financiero nacional, con una propuesta de valor para el cliente, traducido en beneficios funcionales objetivables y en beneficios emocionales reconocibles. A partir de estos análisis surgieron:

- Los planes estratégicos 2004-2007 de Bancaja y sus Fundaciones, que incluían por primera vez objetivos en materia de transparencia, buen gobierno y responsabilidad social corporativa.
- Nueva marca e identidad corporativa focalizada en el “cuidado eficaz del cliente” y en el mensaje identitario “si no es bueno para ti, no es bueno para nosotros”.
- Nueva cultura corporativa y modelo de gestión.
- El “Compromiso Bancaja” y el “Compromiso Interno” para beneficiar a los clientes y a los empleados, como respuesta tangible e inmediata a la promesa del cuidado eficaz.

## **EXHAUSTIVIDAD (3.1)(3.2)(3.3)(3.6)(3.7)(3.8)(3.9)(3.10)(3.11)**

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los principios y directrices expuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, versión 3.0 (G3), Suplemento sobre el Sector Financiero: Desempeño Social (noviembre 2002) y Suplemento sobre el Sector Financiero: Desempeño Medioambiental. Versión Piloto 1.0 (marzo 2005).

Las actividades, productos y servicios de la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, y las actividades de sus Fundaciones (Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón), delimitan la cobertura del informe. Cabe mencionar que en determinados apartados se ha considerado pertinente incluir información sobre Grupo Bancaja (el papel de Bancaja dentro del Grupo Bancaja se detalla en el capítulo 2). Es un objetivo de la Entidad, a medio plazo, ampliar el alcance de la información a aquellas empresas en las que Bancaja ejerce control o influencia significativa, cuyos impactos de sostenibilidad sean relevantes.

Salvo que se especifique lo contrario, los datos incluidos cubren el período anual comprendido entre el 1 de enero de 2006 y 31 de diciembre de 2006. En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2005, al objeto de garantizar la exhaustividad y comparabilidad de la información. La memoria anterior más reciente corresponde al ejercicio 2005.

Han sido utilizados, en la medida en que eran aplicables, los Protocolos de Indicadores de GRI.

Los cambios en los métodos de valoración registrados en el 2006 y los recálculos efectuados de determinada información correspondiente al 2005, se deben únicamente a la adaptación de la información publicada en el presente informe que correspondía al Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2005 -elaborada de acuerdo con la Guía 2002 de GRI-, a la nueva guía G3 del citado organismo, y a la necesaria homogeneización de la información interanual.

## **CALIDAD Y POLÍTICA DE VERIFICACIÓN (3.13)**

Bancaja tiene presentes a lo largo de todo el proceso de recopilación y presentación de la información los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en la presente memoria y un nivel de transparencia efectivo.

Bancaja cuenta con mecanismos para garantizar la fiabilidad y veracidad de la información incluida en esta memoria. Por una parte, las áreas que proporcionan información cualitativa y cuantitativa para la memoria de responsabilidad social corporativa, están sometidas a los procesos habituales de supervisión y verificación por parte de Auditoría Interna.

Asimismo, la memoria de responsabilidad social corporativa 2006 de Bancaja, ha sido verificada por primera vez por el mismo auditor externo independiente de las Cuentas Anuales.

Bancaja ha sometido a verificación por parte de Deloitte, S.L. su nivel de autocalificación (vease Anexo III), que ha sido corroborado por la firma auditora como A+. El informe de verificación externa puede consultarse en el Anexo V del presente informe.

Adicionalmente, el nivel de autocalificación ha sido revisado por GRI, que ha concedido al informe la máxima calificación: A+.

### LIMITACIONES DEL ALCANCE O COBERTURA (3.7)

La Entidad ha realizado un importante esfuerzo para recopilar la información. En este proceso se implicó directamente a los directivos responsables de las principales áreas de Bancaja, así como a sus equipos. La información recabada ha permitido dar respuesta a la mayor parte de los indicadores centrales de GRI (ver Anexo III).

Como parte de su compromiso de Responsabilidad Social Corporativa, Bancaja quiere continuar mejorando la información aportada a sus grupos de interés a través de este informe y otros medios, y se compromete a mejorarla año tras año. Aquí cabe mencionar que el lector podrá encontrar información adicional en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), el Informe Anual y el Informe de Gobierno Corporativo 2006, disponibles ambos en el sitio Internet de Bancaja antes mencionado.

El anexo III incluye también la correspondencia de información de los indicadores del suplemento GRI para el sector financiero, así como la correspondencia de los compromisos del Pacto Mundial con los indicadores GRI.

## Anexo III: Índice GRI / Pacto Mundial

### (3.7)(3.12)

**(Compromiso 2006)** El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) publicada en 2006 y conocida como G3, en su **nivel de aplicación A+**, que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a perfil, enfoque de gestión e indicadores de desarrollo y suplementarios del sector financiero, que ha sido objeto de verificación externa, y revisada la autoevaluación por parte del GRI (**GRI checked**).

Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	<b>Perfil G3</b> Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17		Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16, 4.17		<b>El mismo</b> requerimiento que para el nivel B	
	<b>Enfoque de gestión G3</b> No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		<b>Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores</b>	
	<b>Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)</b> Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo, incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales	Informe verificado externamente	Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económicos, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto	Informe verificado externamente	Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión	Informe verificado externamente

Suplementos sectoriales en la versión final.

	2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Mandatory</b>	<b>Self Declared</b> <b>Third Party Checked</b>						✓
<b>Optional</b>	<b>GRI Checked</b>		Report Externally Assured		Report Externally Assured		✓



Los indicadores señalados en la columna “GC” tienen correspondencia con los principios del Global Compact o Pacto Mundial.

La columna “Otros Informes” hace referencia a las Cuentas Anuales de Bancaja (CA) y al Informe Anual del Grupo Bancaja (IA), en las que se puede acceder a información complementaria.

La columna denominada “VF” recoge los comentarios del verificador externo, Deloitte S.L., complementados con el Informe de verificación externa incorporado en el Anexo V.

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización o su estrategia.		1 <a href="#">Introducción</a> , págs. 4-6	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 104-105
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		4.1 <a href="#">Modelo de responsabilidad social corporativa</a> , págs. 20-22 7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a> , págs. 92-101 8.1 <a href="#">Su confianza nos hace crecer</a> , págs. 109-110 Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe – Contexto de sostenibilidad</a> , pág. 137	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 10, 103-104, 122
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1 Nombre de la organización.		2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Identificación de la Entidad</a> , págs. 8-10	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , pág. 8
2.2 Principales marcas productos y/o servicios.		5 <a href="#">Nuestro compromiso con los clientes</a> , págs. 38-58 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor</a> , págs. 90-92	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 46-47, 60-61, 107-110
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint venture).		2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Organigrama de Bancaja</a> , pág. 8 2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Bancaja dentro de Grupo Bancaja</a> , págs. 9-10 9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia – Funciones clave en el apoyo a la transparencia y el gobierno corporativo</a> , pág. 123	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs 8, 9, 53-54 IA Grupo Bancaja 2006, págs. 12, 166-182, 255-257
2.4 Localización de la sede principal de la organización.		Anexo I: <a href="#">Participar</a> , pág. 133	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , pág. 8 IA Grupo Bancaja 2006, pág. 299
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Bancaja dentro de Grupo Bancaja</a> , págs. 9-10 2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Principales mercados en los que opera Bancaja</a> , págs. 10-11 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser</a> , págs. 39-54 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Sólida presencia en todo el territorio español</a> , págs. 110-111	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 46-47, 60-61, 107, 111-114 IA Grupo Bancaja 2006, págs. 16-17, 23-25, 94, 257
2.6 Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.		2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Identificación de la Entidad</a> , pág. 8 3.1 <a href="#">Misión, visión y cultura – Misión</a> , págs. 16 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Alta eficiencia</a> , págs. 112-114 2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Cifras significativas</a> , págs. 10	IA Grupo Bancaja 2006, págs. 54, 298
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Principales mercados en los que opera Bancaja</a> , págs. 10-11 5 <a href="#">Nuestro compromiso con los clientes – Los clientes de Bancaja en cifras</a> , págs. 38-39 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser</a> , págs. 39-54 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor</a> , págs. 90-92 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Sólida presencia en todo el territorio español</a> , págs. 110-111	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 46-47, 60-61, 107, 111-114 IA Grupo Bancaja 2006, págs. 16-17, 23-25, 94, 257

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros informes
2.8 Dimensiones de la organización informante.		<p>2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Identificación de la Entidad</a>, pág. 8</p> <p>2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Bancaja dentro de Grupo Bancaja</a>, págs. 9-10</p> <p>2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Cifras significativas</a>, pág. 10</p> <p>2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Principales mercados en los que opera Bancaja</a>, págs. 10-11</p> <p>5 <a href="#">Nuestro Compromiso con los clientes – Los clientes de Bancaja en cifras</a>, págs. 38-39</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser</a>, págs. 39-54</p> <p>6 <a href="#">Nuestro compromiso con los empleados</a>, págs. 60-77</p> <p>7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor – Balance de nuestros compromisos</a>, págs. 91-92</p> <p>8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Alta eficiencia</a>, págs. 112-114</p> <p>Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe</a>, págs. 134-139</p>	<p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, págs. 3-4, 91, 105</p> <p>IA Grupo Bancaja 2006, págs. 4, 19, 93, 129</p>
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		<p>2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Bancaja dentro de Grupo Bancaja</a>, págs. 9-10</p> <p>2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Principales mercados en los que opera Bancaja</a>, págs. 10-11</p> <p>2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno – Principales hechos del 2006</a>, pág. 13</p> <p>8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Sólida presencia en todo el territorio español</a>, págs. 110-111</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – La percepción de la marca</a>, págs. 33-34</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser – Progresos tecnológicos</a>, págs. 47-48</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser – Responsabilidad del producto</a>, págs. 50-51</p> <p>5.3 <a href="#">Balance del Compromiso Bancaja</a>, págs. 57-58</p> <p>7.4 <a href="#">El Compromiso social de Bancaja – Desarrollo social</a>, págs. 96-99</p> <p>7.5 <a href="#">Balance de nuestro compromiso social</a>, págs. 101-107</p>	<p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, págs. 101, 107, 113, 120-121</p>
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.		<p>5.3 <a href="#">Balance del Compromiso Bancaja</a>, págs. 57-58</p> <p>7.4 <a href="#">El Compromiso social de Bancaja – Desarrollo social</a>, págs. 96-99</p> <p>7.5 <a href="#">Balance de nuestro compromiso social</a>, págs. 101-107</p>	<p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, pág. 109</p>
<b>3. PÁRAMETROS DE LA MEMORIA</b>			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo ejercicio fiscal, año calendario).		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Exhauſtividad</a> , pág. 138	
3.2 Fecha de la memoria anterior (más reciente si la hubiera).		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Exhauſtividad</a> , pág. 138	
3.3 Ciclo de presentación de memoria (anual, bianual, etc.).		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Exhauſtividad</a> , pág. 138	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.		Anexo I: <a href="#">Participar</a> , pág. 133	
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.		<p>4.3 <a href="#">Mecanismos de diálogo con los grupos de interés</a>, págs. 23-27</p> <p>4.4 <a href="#">Análisis de expectativas y compromiso de acción</a>, págs. 27-30</p> <p>Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe</a>, págs. 134-139</p>	

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros informes
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Exhaustividad</a> , pág. 138	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Exhaustividad</a> , pág. 138	
		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Limitaciones del alcance o cobertura</a> , págs. 140-157	
		Anexo III: <a href="#">Índice GRI / Pacto Mundial</a> , págs. 140-158	
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe</a> , págs. 134-139	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-84	
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo fusiones y adquisiciones, cambios en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Exhaustividad</a> , pág. 138	
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		Anexo IV: <a href="#">Definiciones utilizadas</a> , pág. 158	
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Exhaustividad</a> , págs. 138	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.		Anexo III: <a href="#">Índice GRI / Pacto Mundial</a> , págs. 140-157	
<b>VERIFICACIÓN</b>			
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.		Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe - Calidad y política de verificación</a> , pág. 138	
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
<b>GOBIERNO</b>			
4.1 La estructura de gobierno de la organización incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia y supervisión de la organización.		2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a> , pág. 12	IA Grupo Bancaja 2006, págs. 228-251, <a href="#">269-284</a>
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).		2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a> , pág. 12	IA Grupo Bancaja 2006, págs. <a href="#">240, 269-284</a>
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a> , pág. 12	IA Grupo Bancaja 2006, págs. <a href="#">269-284</a>
4.4 Mecanismo de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		4.3 <a href="#">Mecanismos de diálogo con los grupos de interés</a> , págs. 23-27 4.4 <a href="#">Análisis de expectativas y compromiso de acción</a> , págs. 27-30	IA Grupo Bancaja 2006, págs. <a href="#">274-275</a>
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia</a> , págs. 122-123	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 38-39 IA Grupo Bancaja 2006, págs. <a href="#">275</a>
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a> , pág. 12 9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia</a> , págs. 122-123	IA Grupo Bancaja 2006, págs. <a href="#">276-277</a>

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros informes
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		<p>2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a>, pág. 12</p> <p>4.2 <a href="#">Organización de la rsc en Bancaja</a>, págs. 22-23</p> <p>3.1 <a href="#">Misión, visión y cultura</a>, págs. 16-18</p> <p>3.2 <a href="#">Identidad corporativa</a>, pág. 18</p> <p>4. <a href="#">La responsabilidad social corporativa en Bancaja</a>, págs. 20-36</p> <p>6.1 <a href="#">El principal activo – Políticas y prácticas laborales</a>, pág. 62</p> <p>6.1 <a href="#">El principal activo – Derechos humanos</a>, págs. 62-63</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental –Política medioambiental y compromisos institucionales asumidos por Bancaja</a>, págs. 79-81</p> <p>7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Política de compras responsables</a>, págs. 89-90</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a>, págs. 92-101</p> <p>8. <a href="#">Nuestro compromiso con los inversores</a>, págs. 109-119</p>	IA Grupo Bancaja 2006, págs. 230-231, <a href="#">274</a>
4.8 Declaración de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		<p>2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a>, págs. 12-13</p> <p>4.2 <a href="#">Organización de la rsc en Bancaja</a>, págs. 22-23</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a>, págs. 92-101</p> <p>8.1 <a href="#">Su confianza nos hace crecer</a>, págs. 109-110</p> <p>9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia</a>, págs. 122-123</p> <p>9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia – Funciones clave en el apoyo a la transparencia y el gobierno corporativo</a>, pág. 123</p>	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 72-73, 117-119
4.9 Procedimiento del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, código de conducta y principios.		<p>2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a>, págs. 12-13</p> <p>4.2 <a href="#">Organización de la rsc en Bancaja</a>, págs. 22-23</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a>, págs. 92-101</p> <p>8.1 <a href="#">Su confianza nos hace crecer</a>, págs. 109-110</p> <p>9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia</a>, págs. 122-123</p> <p>9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia – Funciones clave en el apoyo a la transparencia y el gobierno corporativo</a>, pág. 123</p>	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 72-73, 117-119
4.10 Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico ambiental y social.		<p>2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a>, págs. 12-13</p> <p>4.2 <a href="#">Organización de la rsc en Bancaja</a>, págs. 22-23</p>	
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	7	<p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser – Contribución de los procesos de gestión y control al crecimiento sostenible de la Entidad y a la gestión segura del negocio</a>, págs. 51-53</p> <p>9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia</a>, pág. 122-123</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a>, págs. 31-32</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Participación en foros</a>, págs. 32-33</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser – Mejorar las oportunidades y promover la iniciativa empresarial</a>, págs. 44-46</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser – Responsabilidad del producto</a>, págs. 50-51</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental –Avances en el diseño y modelización de centros de trabajo</a>, págs. 84</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Sistema de gestión medioambiental</a>, pág. 84</p> <p>8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Actividad en los mercados de capitales</a>, pág. 114</p> <p>9.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Cumplimiento y adaptación normativa</a>, págs. 126-127</p>	<p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, págs. 72-73, 81-82</p> <p>IA Grupo Bancaja 2006, págs. 30-31, <a href="#">294-296</a></p> <p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, págs. 83-85, 119-120</p>
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.			

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros informes
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociación sectorial) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.		<p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a>, págs. 31-32</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Participación en foros</a>, págs. 32-33</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser – Mejorar las oportunidades y promover la iniciativa empresarial</a>, págs. 44-46</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser – Responsabilidad del producto</a>, págs. 50-51</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Política medioambiental y compromisos institucionales asumidos por Bancaja</a>, págs. 79-81</p> <p>7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a>, págs. 87-90</p> <p>7.5 <a href="#">Balance de nuestro compromiso social</a>, págs. 101-107</p>	IA Grupo Bancaja 2006, págs. <a href="#">30</a> , <a href="#">298</a>
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		<p>4.1 <a href="#">Modelo de responsabilidad social corporativa – Grupos de interés</a>, págs. 21-22</p> <p>4.1 <a href="#">Modelo de responsabilidad social corporativa</a>, págs. 20-22</p> <p>4.3 <a href="#">Mecanismos de diálogo con los grupos de interés</a>, págs. 23-27</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a>, págs. 92-101</p> <p>Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe – Participación de los grupos de interés</a>, pág. 137</p>	
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		<p>4.3 <a href="#">Mecanismos de diálogo con los grupos de interés</a>, págs. 23-27</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – La percepción de la marca</a>, págs. 33-34</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Nivel de servicio y encuestas de satisfacción de clientes</a>, págs. 34-35</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Encuesta de clima</a>, pág. 35</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a>, págs. 92-101</p> <p>Anexo II: <a href="#">Principios para la elaboración de este informe – Participación de los grupos de interés</a>, pág. 137</p>	
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		<p>4.4 <a href="#">Análisis de expectativas y compromiso de acción</a>, págs. 27-30</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión</a>, págs. 31-36</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a>, págs. 92-101</p>	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 116-117
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.			

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN/DIRECCIÓN	Páginas
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA - Información sobre el enfoque de gestión</b>	
Desempeño económico	<p>6.1 <a href="#">El principal activo - Apoyo al proceso de prejubilación y jubilación</a>, págs. 70-71</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Cambio climático</a>, pág. 87</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a>, págs. 92-101</p> <p>8. <a href="#">Nuestro compromiso con los inversores</a>, págs. 109-119</p> <p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, págs. 3-4, 28-30, 38, 66-71, 91-94, 99, 104-105</p>
Presencia en el mercado	<p>6.1 <a href="#">El principal activo - Apoyo al proceso de prejubilación y jubilación</a>, págs. 70-71</p> <p>7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a>, págs. 87-90</p> <p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, pág. 94</p>
Impacto económico indirecto	<p>7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor - Balance de nuestros compromisos</a>, págs. 91-92</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja - Desarrollo Social</a>, págs. 96-99</p> <p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, págs. 84, 105, 113-114, 119</p>
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL - Información sobre el enfoque de gestión</b>	
Materiales	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83
Energía	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83
Agua	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83
Biodiversidad	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Principales impactos en la biodiversidad</a> , págs. 86-87
Emisiones, vertidos y residuos	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83
Productos y servicios	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a> , págs. 79-87
Cumplimiento normativo	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Productos y servicios respetuosos con el entorno</a> , pág. 84
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>	
<b>Prácticas laborales y ética del trabajo - Información sobre el enfoque de dirección</b>	
Empleo	<p>2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Principales mercados en los que opera Bancaja</a>, págs. 10-11</p> <p>6.1 <a href="#">El principal activo - Motivación y retención de profesionales</a>, págs. 66-68</p> <p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, págs. 91, 117</p>
Relación Empresa/Trabajadores	<p>6.1 <a href="#">El principal activo - Representación de los trabajadores y negociación colectiva</a>, pág. 71</p> <p>6.1 <a href="#">El principal activo - Motivación y retención de profesionales</a>, págs. 66-68</p> <p>6.2 <a href="#">El Compromiso Interno</a>, págs. 72-74</p> <p><a href="#">CA Bancaja 2006</a>, págs. 116-117</p>
Salud y Seguridad en el trabajo	6.1 <a href="#">El principal activo - Prevención y salud laborales</a> , pág. 72
Formación y Educación	<p>6.1 <a href="#">El principal activo - Motivación y retención de profesionales</a>, págs. 66-68</p> <p>2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a>, pág. 12</p>
Diversidad e Igualdad de oportunidades	<p>6.2 <a href="#">El Compromiso Interno</a>, págs. 72-74</p> <p>6.3 <a href="#">Balance del Compromiso Interno</a>, págs. 75-77</p> <p>IA Grupo Bancaja 2006, págs. 28-29</p>

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN/DIRECCIÓN	Páginas
<b>Derechos humanos - Información sobre el enfoque de la dirección</b>	
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a> , págs. 31-32 6.1 <a href="#">El principal activo - Derechos humanos</a> , págs. 62-63 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Política de compras responsables</a> , págs. 89-90 8.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos - Cartera diversificada de negocios complementarios</a> , págs. 111-112
No discriminación	6.1 <a href="#">El principal activo - Derechos humanos</a> , págs. 62-63
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	6.1 <a href="#">El principal activo - Representación de los trabajadores y negociación colectiva</a> , págs. 71 4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a> , págs. 31-32
Abolición de la Explotación Infantil	6.1 <a href="#">El principal activo - Derechos humanos</a> , págs. 62-63 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> , págs. 87-90 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Política de compras responsables</a> , págs. 89-90
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	6.1 <a href="#">El principal activo - Derechos humanos</a> , págs. 62-63 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> , págs. 87-90 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Política de compras responsables</a> , págs. 89-90
<b>Sociedad - Información sobre el enfoque de gestión</b>	
Comunidad	4.2 <a href="#">Organización de la rsc en Bancaja</a> , págs. 22-23 7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a> , págs. 92-101 8.1 <a href="#">Su confianza nos hace crecer</a> , págs. 109-110 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Sólida presencia en todo el territorio español</a> , págs. 110-111
Corrupción	9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos - Prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción</a> , págs. 124-125 IA Grupo Bancaja 2006, págs. 276-277
Política Pública	9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos - Prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción</a> , págs. 124-125 IA Grupo Bancaja 2006, págs. 251-254
Comportamiento de Competencia Desleal	N.A.
Cumplimiento normativo	9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos - Cumplimiento y adaptación normativa</a> , págs. 126-127
<b>Responsabilidad sobre productos - Información sobre el enfoque de la dirección</b>	
Salud y Seguridad del Cliente	5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Calidad</a> , págs. 46-47 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Salud y seguridad del cliente</a> , págs. 53-54 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Responsabilidad del producto</a> , págs. 50-51 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Concesión responsable de créditos</a> , págs. 53-55 5.2 <a href="#">El Compromiso Bancaja</a> , págs. 55-57 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> , págs. 87-90
Etiquetado de Productos y Servicios	5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Calidad</a> , págs. 46-47 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Salud y seguridad del cliente</a> , págs. 48-50 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Responsabilidad del producto</a> , págs. 50-51 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Servicio de atención al cliente</a> , págs. 51
Comunicaciones de Marketing	5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Responsabilidad del producto</a> , págs. 50-51 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Calidad</a> , págs. 46-47 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Salud y seguridad del cliente</a> , págs. 48-50
Cumplimiento normativo	5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Responsabilidad del producto</a> , págs. 50-51 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Servicio de atención al cliente</a> , págs. 51 <a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 97-98

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes	VF
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a> , <a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 4, 28-31, pág. 92-101	38-40, 91-94, 99	✓
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Alta eficiencia</a> , págs. 112-114	IA Grupo Bancaja 2006, pág. 92	
EC3 Coberturas de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Cambio climático</a> , pág. 87	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , pág. 10	(1)
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno.		6.1 <a href="#">El principal activo - Apoyo al proceso de prejubilación y jubilación</a> , págs. 70-71	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 28-30, 92-93	✓
		8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Alta eficiencia</a> , págs. 112-114	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 31, 68, 71	✓
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
EC6 Políticas, prácticas y proporción de gastos correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> , págs. 87-90	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , pág. 94	✓
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		6.1 <a href="#">El principal activo – Atracción, selección y formación de los profesionales</a> , págs. 63-65		✓
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, proveedores o en especie.		7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor – Balance de nuestros compromisos</a> , págs. 91-92	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 112-114	✓
		7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja – Desarrollo Social</a> , págs. 96-99		
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>				
<b>MATERIALES</b>				
EN1 Materiales utilizados por peso, o volumen.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83		(2)
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8-9	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83		(2)
<b>ENERGÍA</b>				
EN3 Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.		N.A.		(6)
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83		(2)
<b>AGUA</b>				
EN8 Captación total de agua por fuente.	8-9	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83		(2)
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas o áreas protegidas.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Principales impactos en la biodiversidad</a> , págs. 86-87		✓
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Principales impactos en la biodiversidad</a> , págs. 86-87		✓
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, y de peso.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83		(2)
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83		(2)

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes	VF
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		N.A.		(7)
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire en tipo y peso.		N.A.		(8)
EN21 Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8	N.A.		(9)
EN22 Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento.	8	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83		(2)
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		N.A.		(9)
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
EN26 Iniciativa para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	8-9	7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a> , págs. 79-87		✓
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8-9	N.A.		(10)
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental - Avances en la gestión eficiente y sostenible de los recursos</a> , págs. 81-83		✓
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>EMPLEO</b>				
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región.		2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Principales mercados en los que opera Bancaja</a> , págs. 10-11 6.1 <a href="#">Nuestro compromiso con los empleados - Los empleados de Bancaja en cifras</a> , págs. 60-61	CA Bancaja 2006, pág. 91	✓
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	6.1 <a href="#">El principal activo - Motivación y retención de profesionales</a> , págs. 66-68	CA Bancaja 2006, pág. 91	✓
<b>RELACIONES EMPRESAS TRABAJADORES</b>				
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		6.1 <a href="#">El principal activo - Representación de los trabajadores y negociación colectiva</a> , pág. 71		✓
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	3	6.1 <a href="#">El principal activo - Motivación y retención de profesionales</a> , págs. 66-68 6.2 <a href="#">El Compromiso Interno</a> , págs. 72-74		✓
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		6.1 <a href="#">El principal activo - Prevención y salud laborales</a> , pág. 72		✓
LA8 Programas de educación, formación y asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a sus trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		6.1 <a href="#">El principal activo - Prevención y salud laborales</a> , pág. 72		✓
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	6	6.1 <a href="#">El principal activo – Atracción, selección y formación de los profesionales</a> , págs. 63-65		✓
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencias a minorías y otros indicadores de diversidad.	6	2.3 <a href="#">Órganos de Gobierno</a> , pág. 12 6.1 <a href="#">Nuestro compromiso con los empleados</a> , págs. 60-61 6.2 <a href="#">El Compromiso Interno</a> , págs. 72-74 6.3 <a href="#">Balance del Compromiso Interno</a> , págs. 75-77		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes	VF
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	6	6.1 <a href="#">El principal activo - Motivación y retención de profesionales</a> , págs. 66-68		✓
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>				
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	1-2	4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a> , págs. 31-32 8.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Cartera diversificada de negocios complementarios</a> , págs. 111-112		✓
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	1-2	6.1 <a href="#">El principal activo - Derechos humanos</a> , págs. 62-63 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Política de compras responsables</a> , págs. 89-90		✓
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>				
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	1-6	6.1 <a href="#">El principal activo - Derechos humanos</a> , págs. 62-63		✓
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>				
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	1-3	6.1 <a href="#">El principal activo - Representación de los trabajadores y negociación colectiva</a> , págs. 71		✓
<b>EXPLORACIÓN INFANTIL</b>				
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1-5	4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a> , págs. 31-32 6.1 <a href="#">El principal activo - Derechos humanos</a> , págs. 62-63 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> , págs. 87-90 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Política de compras responsables</a> , págs. 89-90		✓
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, en las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1-4	6.1 <a href="#">El principal activo - Derechos humanos</a> , págs. 62-63 7.2 <a href="#">Proveedores: Beneficios mutuos</a> , págs. 87-90 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Política de compras responsables</a> , págs. 89-90		✓
<b>SOCIEDAD</b>				
<b>COMUNIDAD</b>				
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.		4.2 <a href="#">Organización de la rsc en Bancaja</a> , págs. 22-23 7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a> , págs. 92-101 8.1 <a href="#">Su confianza nos hace crecer</a> , págs. 109-110 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Sólida presencia en todo el territorio español</a> , págs. 110-111		✓
<b>CORRUPCIÓN</b>				
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción</a> , págs. 124-125		✓
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10	9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción</a> , págs. 124-125		✓
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción</a> , págs. 124-125		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes	VF
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>				
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción</a> , págs. 124-125		✓
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Cumplimiento y adaptación normativa</a> , págs. 126-127		✓
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO</b>				
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>				
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de producto y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Calidad</a> , págs. 46-47 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Salud y seguridad del cliente</a> , págs. 48-50 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Responsabilidad del producto</a> , págs. 50-51 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Servicio de atención al cliente</a> , págs. 51 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Concesión responsable de créditos</a> , págs. 53-55 5.2 <a href="#">El Compromiso Bancaja</a> , págs. 55-57 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> , págs. 87-90		✓
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Calidad</a> , págs. 46-47 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Salud y seguridad del cliente</a> , págs. 48-50 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Responsabilidad del producto</a> , págs. 50-51 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Servicio de atención al cliente</a> , págs. 51	(1)	
<b>COMUNICACIONES DE MÁRKETING</b>				
PR6 Programa de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de márketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Responsabilidad del producto</a> , págs. 50-51		✓
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Calidad</a> , págs. 46-47 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Salud y seguridad del cliente</a> , págs. 48-50 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Responsabilidad del producto</a> , págs. 50-51 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Servicio de atención al cliente</a> , págs. 51  <a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 97-98		✓

### Suplemento GRI sobre el Sector de Servicios Financieros - Desempeño Social

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros informes	VF
<b>GESTIÓN DE LA RSC</b>				
CSR1 Política de RSC.		3.1 <a href="#">Misión, visión y cultura</a> , págs. 16-18 4 <a href="#">La responsabilidad social corporativa en Bancaja</a> , págs. 20-36 10 <a href="#">Compromisos 2007</a> , págs. 129-130	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 104-106, 117-119	✓
CSR2 Organización de la RSC.		2.1 <a href="#">Perfil de Bancaja – Organigrama de Bancaja</a> , págs. 8 4.2 <a href="#">Organización de la rsc en Bancaja</a> , págs. 22-23 9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia – Funciones clave en el apoyo a la transparencia y el gobierno corporativo</a> , págs. 123		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes	VF
CSR3 Auditorías de RSC.		<p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a>, págs. 31-32</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Participación en foros</a>, págs. 32-33</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Salud y seguridad del cliente</a>, págs. 48-50</p> <p>8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Calificaciones crediticias</a>, págs. 114-115</p> <p>9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción</a>, págs. 124-125</p> <p>9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Transparencia y comunicación</a>, págs. 125</p> <p>9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Cumplimiento y adaptación normativa</a>, págs. 126-127</p> <p>Anexo V: <a href="#">Informe de verificación externa</a>, págs. 159-160</p>	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 10, 115	✓
CSR4 Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.).	10	<p>9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia</a>, págs. 122-123</p> <p>9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos</a>, págs. 123-127</p>	IA Grupo Bancaja 2006, págs. 251-254, <a href="#">269-284</a>	✓
CSR5 Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.).		<p>9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Cumplimiento y adaptación normativa</a>, págs. 126-127</p>	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 8-9, 97-98	✓
CSR6 Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social).		<p>4.3 <a href="#">Mecanismos de diálogo con los grupos de interés</a>, págs. 23-27</p> <p>4.4 <a href="#">Análisis de expectativas y compromiso de acción</a>, págs. 27-30</p> <p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión</a>, págs. 31-36</p> <p>5.3 <a href="#">Balance del Compromiso Bancaja</a>, págs. 57-58</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja – Desarrollo Social</a>, págs. 96-99</p> <p>7.5 <a href="#">Balance de nuestro compromiso social</a>, págs. 101-107</p> <p>9.2 <a href="#">Balance de nuestros compromisos – Transparencia y comunicación</a>, págs. 125</p>	IA Grupo Bancaja 2006, págs. 198	✓
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>				
INT1 Política de RSC en el seno de la de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.).	3-6	<p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a>, págs. 31-32</p> <p>6 <a href="#">Nuestro compromiso con los empleados</a>, págs. 60-77</p> <p>6.1 <a href="#">El principal activo</a>, págs. 61-72</p> <p>6.2 <a href="#">El Compromiso Interno</a>, págs. 72-74</p> <p>10 <a href="#">Compromisos 2007</a>, págs. 129-130</p>		✓
INT2 Rotación de empleados y creación de empleo.		<p>6.1 <a href="#">El principal activo - Motivación y retención de profesionales</a>, págs. 66-68</p>		✓
INT3 Satisfacción de empleados.		<p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Encuesta de clima</a>, págs. 35</p> <p>6.3 <a href="#">Balance del Compromiso Interno</a>, págs. 75-77</p>		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes	VF
INT4 Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.		9.1 <a href="#">Buen gobierno y transparencia</a> , págs. 122-123	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 30, 38-40 IA Grupo Bancaja 2006, págs. <a href="#">94-95, 268-269</a>	✓
INT5 Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.		5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Calidad</a> , págs. 46-47 6.1 <a href="#">El principal activo – Compensación del desempeño</a> , págs. 68		✓
INT6 Ratio salarial hombres/mujeres.		6.1 <a href="#">El principal activo - Motivación y retención de profesionales</a> , págs. 66-68		✓
INT7 Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.).	6	6. <a href="#">Nuestro compromiso con los empleados - Los empleados de Bancaja en cifras</a> , págs. 60-61		✓
<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>				
SOC1 Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión).		7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a> , págs. 92-101 7.5 <a href="#">Balance de nuestro compromiso social</a> , págs. 101-106	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 38, 83-85, 119-120	✓
SOC2 Valor Económico Añadido (EVA).		8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Alta eficiencia</a> , págs. 112-114 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Alta eficiencia</a> , págs. 112-114		✓
<b>PROVEEDORES</b>				
SUP1 Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales).		4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a> , págs. 31-32 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> , págs. 87-90		(3)
SUP2 Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.).		4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – La percepción de la marca</a> , págs. 33-34 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Balance de nuestros compromisos</a> , págs. 89		✓
<b>BANCA MINORISTA</b>				
RB1 Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.).		5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser</a> , págs. 39-54 5.2 <a href="#">El Compromiso Bancaja</a> , págs. 55-57 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor</a> , págs. 90-92		✓
RB2 Perfil de la política de financiación (sectores pymes, etc.).		5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser – Mejorar las oportunidades y promover la iniciativa empresarial</a> , págs. 44-46 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor</a> , págs. 90-92	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 113-114	✓
RB3 Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.).		5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser</a> , págs. 39-54 5.2 <a href="#">El Compromiso Bancaja</a> , págs. 55-57 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor</a> , págs. 90-92		✓
<b>BANCA DE INVERSIÓN</b>				
IB1 Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Comportamiento medioambiental de las empresas del Grupo</a> , págs. 85 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor - Balance de nuestros compromisos</a> , págs. 91-92 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Cartera diversificada de negocios complementarios</a> , págs. 111-112 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Compromiso con la sostenibilidad del Grupo Inmobiliario</a> , págs. 115-119		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes	VF
IB2 Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.		N.D.	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 113-114	(11)
IB3 Transacciones con alto contenido socio-medioambiental.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Productos y servicios respetuosos con el entorno</a> , pág. 84 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor - Balance de nuestros compromisos</a> , págs. 91-92 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Cartera diversificada de negocios complementarios</a> , págs. 111-112	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 112-113	✓
<b>GESTIÓN DE ACTIVOS</b>				
AM1 Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.		N.A.		(12)
AM2 Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.		N.A.		(12)
AM3 Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).		N.A.		(12)
<b>SEGUROS</b>				
INS1 Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.).		N.A.		(12)
INS2 Perfil de los clientes.		N.A.		(12)
INS3 Reclamaciones de clientes.		N.A.		(12)
INS4 Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.).		N.A.		(12)

## Suplemento GRI sobre el Sector de Servicios Financieros - Desempeño medioambiental

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros Informes	VF
F1 Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	7	<p>4.2 <a href="#">Organización de la rsc en Bancaja</a>, págs. 22-23</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Concesión responsable de créditos</a>, págs. 53-54</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a>, págs. 79-87</p> <p>7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> – <a href="#">Política de compras responsables</a>, págs. 89-90</p> <p>7.4 <a href="#">El compromiso social de Bancaja</a> – <a href="#">Otras actividades</a>, págs. 100-101</p> <p>8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso</a> – <a href="#">Cartera diversificada de negocios complementarios</a>, págs. 111-112</p> <p>8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso</a> – <a href="#">Compromiso con la sostenibilidad del Grupo Inmobiliario</a>, págs. 115-119</p> <p>10 <a href="#">Compromisos 2007</a>, págs. 129-130</p>	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 117-119	✓
F2 Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	8-9	<p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Concesión responsable de créditos</a>, págs. 53-54</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a>, págs. 79-87</p> <p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Concesión responsable de créditos</a>, págs. 53-54</p>	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 117-119	✓
F3 Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	8-9	<p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a> – <a href="#">Comportamiento ambiental de la cadena de suministros</a>, págs. 85</p> <p>7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> – <a href="#">Política de compras responsables</a>, págs. 89-90</p>		✓
F4 Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos ambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	8-9	<p>5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Concesión responsable de créditos</a>, págs. 53-54</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a> – <a href="#">Evaluación del riesgo medioambiental en la financiación crediticia a empresas</a>, págs. 85</p>	<a href="#">CA Bancaja 2006</a> , págs. 117-119	(3)
F5 Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	8	<p>4.5 <a href="#">Internalización en la gestión</a> – <a href="#">Formación y sensibilización en responsabilidad social corporativa</a>, págs. 31</p> <p>7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a> – <a href="#">Formación y sensibilización medioambiental</a>, págs. 85-86</p> <p>7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos</a> – <a href="#">Política de compras responsables</a>, págs. 89-90</p>		✓
F6 Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	8-9	N.D.		(13)

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Otros informes	VF
F7 Descripción de las interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	8-9	4.5 <a href="#">Internalización en la gestión – Integración de los principios del Pacto Mundial</a> , págs. 31-32 5.1 <a href="#">Nuestra razón de ser - Concesión responsable de créditos</a> , págs. 53-54 7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a> , págs. 79-87 7.2 <a href="#">Proveedores: beneficios mutuos – Política de compras responsables</a> , págs. 89-90 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor - Balance de nuestros compromisos</a> , págs. 91-92 8.2 <a href="#">Balance de nuestro compromiso – Compromiso con la sostenibilidad del Grupo Inmobiliario</a> , págs. 115-119		(5)
F8 Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la Entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	8-9	N.D.		(13)
F9 Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	8-9	N.D.		(13)
F10 Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	8-9	N.D.		(13)
F11 Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.		N.D.		(13)
F12 Valor monetario total de los productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.		7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental – Productos y servicios respetuosos con el entorno</a> , pág. 84 7.3 <a href="#">Instituciones: colaborando creamos valor - Balance de nuestros compromisos</a> , págs. 91-92		✓
F13 Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones o sectores específicos		2.2 <a href="#">Principales Magnitudes – Principales mercados en los que opera Bancaja</a> , págs. 10-11 7.1 <a href="#">Comportamiento medioambiental</a> , págs. 79-87	IA Grupo Bancaja 2006, págs. 101, 117	✓

✓ Indicador verificado en su totalidad

- (1) Se incluye exclusivamente información cualitativa.
- (2) No incluye información de las oficinas de Bancaja en el extranjero.
- (3) Se informa exclusivamente de las políticas.
- (4) No incluido en el perímetro de la memoria.
- (5) Se informa exclusivamente de clientes y de sociedades participadas (Grupo Inmobiliario).
- (6) Indicador no aplicable. Bancaja consume únicamente energía eléctrica y por lo tanto, no consume energía directamente de fuentes primarias.
- (7) Indicador no aplicable. Bancaja no cuenta en ninguna de sus instalaciones con equipos que emitan sustancias reductoras del ozono.
- (8) Indicador no aplicable. Bancaja no consume gasóleo en sus instalaciones, por lo que las emisiones de estas sustancias son irrelevantes.
- (9) Indicadores no aplicables. Bancaja tiene sus sedes y oficinas en terrenos urbanos, por tanto el agua vertida se hace a través de alcantarillado urbano.
- (10) Indicador no aplicable. Debido a la actividad de Bancaja, no se generan productos físicos.
- (11) Indicador no disponible. Los sistemas de información actuales no computan este indicador. Se dispondrá de información sobre este indicador en la memoria de RSC 2007.
- (12) Indicadores no aplicables. El alcance del presente informe no cubre las empresas del grupo.
- (13) Indicadores no disponibles. Con la entrada en vigor de la política crediticia para la evaluación del riesgo medioambiental en empresas, y el desarrollo de la metodología correspondiente, se dispondrá de información sobre estos indicadores en la memoria de RSC 2007.



### Principios del Pacto Mundial

Derechos Humanos	Normas Laborales	Medio Ambiente	Lucha contra la corrupción
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva. 4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio. 5. Abolir de manera efectiva el trabajo infantil. 6. Eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.	7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales. 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Más información en [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## Anexo IV: Definiciones utilizadas

### (3.9)

**Máximo órgano de gobierno (4.1 - 4.17):** Asamblea General.

**Miembro Independiente o no-ejecutivo del Consejo (4.3):** miembro que no tiene un interés económico en la organización.

**Altos directivos (4.5):** Director General.

**Categorías de empleo (LA1, LA10, LA13, LA14):** grupos profesionales y niveles retributivos según Convenio Colectivo 2003-2006 de las Cajas de Ahorros.

**Órganos directivos (LA13):** Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control.

**Grupos minoritarios (LA13):** personas con discapacidad, personas de distinta nacionalidad o procedencia.

**Local (EC6, EC7):** España.

**Altos cargos (EC7):** Consejeros, Director General y Directores Generales Adjuntos.

**Acuerdos de inversión significativos (HR1):** se adopta el criterio definido a los efectos del Informe de Gobierno Corporativo:

- Participaciones significativas comunicadas a la CNMV a efectos del RD 377/91, que hayan sido informadas a la Comisión de Inversiones (sociedades cotizadas).
- Inversiones y desinversiones que hayan sido informadas a la Comisión de Inversiones, aunque no hayan sido comunicadas a la CNMV (sociedades cotizadas y no cotizadas).

**Banca de inversión (IB1 - IB3):** incluye Banca Corporativa y convenios suscritos con Administraciones Públicas por parte de Bancaja.

## Anexo V: Informe de verificación externa

(CSR3)

**Deloitte.**

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](http://www.deloitte.es)

**INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL  
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2006  
DE CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE, BANCAJA**

A la Dirección de Bancaja:

*Alcance del trabajo*

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja (en adelante Bancaja):

- La adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) y la validación de los indicadores propuestos en dicha guía y en los suplementos sectoriales social y medioambiental del sector financiero.
- La información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Bancaja relativa a la aplicación de los principios de relevancia, integridad y respuesta adecuada establecidos en la norma AA1000 de AccountAbility.
- La información proporcionada sobre el grado de avance y cumplimiento de los Compromisos 2006 planteados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2005.

La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en la revisión limitada.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), para realizar auditorías de información no financiera, conjuntamente con la *AccountAbility 1000 Assurance Standard (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility.

La revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Bancaja que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, y en la aplicación de ciertos

procedimientos analíticos y pruebas de verificación por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Bancaja para obtener la información relevante sobre los principios y sistemas aplicados en la gestión de la responsabilidad social corporativa. Dichas reuniones se han celebrado con directivos de Bancaja y sus Fundaciones.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2006 del Comité de Código de Conducta y del Comité de Responsabilidad Social Corporativa.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa en función del entendimiento de Bancaja de los requerimientos de los grupos de interés sobre aspectos materiales.
- Contraste de que el contenido del Informe de Responsabilidad Social Corporativa no contradice ninguna información relevante suministrada por Bancaja en su Informe Anual y en su Informe de Gobierno Corporativo.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Comprobación de que los indicadores centrales y los específicos de los suplementos del sector financiero incluidos en el Informe se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Bancaja.

# Deloitte.

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](http://www.deloitte.es)

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Bancaja.

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja considera exclusivamente las actividades de la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja y sus fundaciones (Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón) por lo que no informa de aquellos aspectos relevantes, desde un punto de vista de sostenibilidad, relativos a las empresas en las que Bancaja ejerce el control o una influencia significativa.

#### Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

#### Conclusiones

- En el Índice de Contenidos e Indicadores GRI, incluido en el Anexo III, se detallan los indicadores revisados y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos señalados por GRI. Como resultado de nuestra revisión limitada no se ha puesto de manifiesto ningún otro hecho que nos haga creer que los aspectos descritos contienen errores significativos o que el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Bancaja no haya sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI versión 3.0 (G3).
- En base al trabajo realizado, y salvo por los aspectos descritos en el anexo III, no se ha puesto de manifiesto ningún hecho que nos lleve a pensar que la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Bancaja, relativa a la aplicación de los principios de la norma AA1000 de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés contiene errores u omisiones significativos.

- Asimismo, como consecuencia de los procedimientos de revisión efectuados no hemos detectado que la información proporcionada sobre el grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Social Corporativa para el ejercicio 2006, planteados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005, contenga errores significativos.

#### Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Responsabilidad Social Corporativa nuestras recomendaciones para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Las recomendaciones más relevantes se refieren a:

- Ampliar gradualmente el perímetro del informe para incluir todos los aspectos relevantes de las empresas del Grupo Bancaja.
- Extender y concretar los compromisos en materia medioambiental.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Bancaja de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

Madrid, 25 de abril de 2007

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo