



2009

**Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa**

 **bancaja**



## 1. MENSAJES DEL PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR GENERAL ▶ 3

## 2. RESUMEN EJECUTIVO ▶ 7

- 2.1 Principales retos en el contexto actual ▶ 8
- 2.2 Respuesta de Bancaja ▶ 9

## 3. PERFIL DEL GRUPO BANCAJA ▶ 11

- 3.1 Grupo Bancaja ▶ 12
- 3.2 Desempeño económico ▶ 16
- 3.3 Marcas del Grupo Bancaja ▶ 18

## 4. EL MODELO DE RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO ▶ 23

- 4.1 Sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa ▶ 25
- 4.2 Responsabilidad social corporativa en el Grupo Bancaja ▶ 28
- 4.3 Participación de los grupos de interés ▶ 30
- 4.4 Gobierno corporativo y transparencia ▶ 33

## 5. DESEMPEÑO COMERCIAL ▶ 41

- 5.1 Los clientes ▶ 43
- 5.2 Acceso a los productos y servicios financieros ▶ 44
- 5.3 Productos y servicios con enfoque social ▶ 45
- 5.4 Servicios financieros responsables ▶ 54
- 5.5 Seguimiento de *El Compromiso Bancaja* ▶ 57

## 6. DESEMPEÑO LABORAL ▶ 59

- 6.1 Equipo humano ▶ 61
- 6.2 Desarrollo personal y profesional ▶ 65
- 6.3 Diversidad e igualdad de oportunidades ▶ 68
- 6.4 Formación y desarrollo profesional ▶ 69
- 6.5 Seguimiento de *El Compromiso Interno* ▶ 72

## 7. NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD ▶

73

- 7.1 El Compromiso social ▶ 75
- 7.2 Apoyo a los jóvenes y al espíritu emprendedor ▶ 78
- 7.3 Cooperación y codesarrollo ▶ 81
- 7.4 Ayuda a colectivos desfavorecidos ▶ 83
- 7.5 Cultura ▶ 87

## 8. DESEMPEÑO AMBIENTAL Y PROVEEDORES ▶ 91

- 8.1 Comportamiento ambiental ▶ 93
- 8.2 Productos y servicios con componente ambiental ▶ 98
- 8.3 Relaciones con los proveedores ▶ 100

## 9. BALANCE DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN 2009 ▶ 103

## 10. SEGUIMOS COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD EN 2010 ▶

105

## 11. ANEXOS ▶ 107

- Anexo I: Participar ▶ 108
- Anexo II: Principios para la elaboración de este informe ▶ 109
- Anexo III: Indicadores de desempeño ▶ 116
- Anexo IV: Índice de contenidos GRI/Pacto Mundial ▶ 140
- Anexo V: Definiciones utilizadas ▶ 148
- Anexo VI: Informe de verificación externa ▶ 149





## 1. Mensajes del Presidente y del Director General

❖ bancaja



## PRESENTACIÓN (1.1)

Bancaja siempre ha apostado por desarrollar un modelo de empresa rentable y sostenible, capaz de seguir creciendo y contribuir al desarrollo económico y social de su entorno. En este sentido, la Entidad asume su compromiso con la responsabilidad social corporativa y trabaja en la creación de un modelo de empresa coherente con su actividad financiera y, especialmente, con su naturaleza como caja de ahorros.



En el informe anual que presentamos de forma conjunta con esta memoria, se describen ampliamente los datos económicos y financieros que han caracterizado el ejercicio 2009, un año marcado por la prudencia, la gestión de la morosidad, la captación de liquidez y la contención de gastos, en un momento complejo y difícil para todos.

Pero este año también se ha caracterizado por el decidido apoyo a nuestros clientes, particulares y empresas, a las personas que trabajan en Bancaja y a la sociedad. No en vano, hemos seguido incrementando el número de clientes que confían en nosotros, creando nuevos puestos de trabajo y garantizando la estabilidad laboral.

Y esto porque, pese a las dificultades, hemos seguido avanzando, conscientes de nuestra responsabilidad y de la capacidad de influir positivamente en nuestro entorno.

Como no podría ser de otro modo, hemos concentrado gran parte de nuestros esfuerzos en prestar una mayor atención a las necesidades económicas y financieras de las familias y de las empresas, especialmente afectadas por la crisis.

Con el punto 14, “aplazamos gratis durante 6 meses la hipoteca en Bancaja a quien pierda el empleo”, los clientes han aplazado 2.155 hipotecas en 2009, con lo que se alcanza la cifra de 11.952, desde su creación en 2005, y, como medida complementaria, 1.008 familias en situación de desempleo pudieron aplazar su hipoteca, gracias a la firma del convenio ICO Moratoria Hipotecaria. Bancaja también ha seguido este año siendo una de las entidades financieras españolas más activas en el conjunto de líneas ICO, al poner en marcha 19 nuevos convenios dirigidos, todos ellos, a apoyar las necesidades de financiación de nuestros clientes.

Hemos incrementado notablemente el número de proyectos financiados para la creación de empresas dentro de la línea “Solución Bancaja jóvenes emprendedores”, dirigida a impulsar el espíritu emprendedor y la creación de empleo. La financiación a las pequeñas y medianas empresas de nuestro país, por medio de convenios con las Administraciones Públicas, ha seguido creciendo, hasta casi triplicar su volumen respecto al ejercicio anterior.

En este año de mayores dificultades, hemos querido también apoyar de manera especial a las entidades sin ánimo de lucro y a los proyectos que se desarrollan en beneficio de aquellos colectivos especialmente desfavorecidos. Para ello, hemos incrementado hasta 2,5 millones de euros la dotación destinada a la convocatoria anual de ayudas a entidades de interés público y social, lo que ha permitido que 599 organizaciones hayan podido ser beneficiarias. Este apoyo ha sido aún mayor gracias también a todos nuestros clientes, que han seguido utilizando las tarjetas Bancaja Voluntariado y ONG. Ellos han sido los artífices de que 288 asociaciones y fundaciones españolas hayan recibido 1 millón de euros en ayudas.

Como decíamos anteriormente, Bancaja no sólo ha mantenido el empleo y su número de oficinas, sino que ha creado nuevos puestos de trabajo. Especialmente orgullosos nos sentimos de que parte de ellos hayan sido ocupados por personas con discapacidad, cumpliendo así, progresivamente, con otro de nuestros objetivos permanentes de actuación: la integración laboral, la no discriminación y la igualdad de oportunidades. Para ello, presentamos en 2009 nuestro Plan de Igualdad de Oportunidades, que integra los objetivos y las medidas dirigidas a fomentar una cultura empresarial basada en la igualdad entre mujeres y hombres y que en Bancaja ha supuesto, entre otras cosas, que el Compromiso Interno número 4, que estableció como objetivo para el 2010 el 25% de mujeres directivas, sea prácticamente una realidad.

Destacable ha sido también el esfuerzo que hemos seguido realizando para impulsar y fomentar la Inversión Socialmente Responsable. No sólo hemos desarrollado productos específicos como la SICAV “Bancaja, Cooperación Ética y Solidaria”, y avanzado en el cumplimiento de los Principios de Naciones Unidas en el Plan de Pensiones para los empleados, Futurcaval F.P., sino que también hemos participado activamente en iniciativas como la creación del Foro Español de la Inversión Socialmente Responsable, *SpainSif*.

Reiteramos una vez más el compromiso de Bancaja con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (PMNU), cuyo objeto es promover el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Todo ello, junto con la atención eficaz de las necesidades económicas de las personas y el desarrollo de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad y gobierno corporativo, constituye un referente plenamente integrado en la cultura y el modelo de actuación de la Entidad.

De todo ello, damos cuenta ampliamente en el Informe de responsabilidad social corporativa del Grupo Bancaja correspondiente al ejercicio 2009, elaborado de acuerdo con la guía de la Global Reporting Initiative, G3. El informe constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. Ha sido calificado con el nivel A+, por el citado organismo, y sometido a un proceso de verificación externa independiente, de acuerdo con las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS.

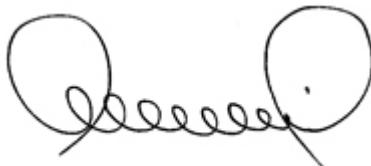
Sería impensable concluir sin agradecer, como siempre hacemos, la implicación y el compromiso profesional de todos aquellos que trabajan en Bancaja y su grupo de empresas, así como la encomiable labor que desempeñan en el día a día. Gracias a ellos y gracias a nuestros clientes, por permanecer siempre a nuestro lado.

Esperamos que toda esta información les resulte de interés, y les recordamos que pueden hacernos llegar sus comentarios y opiniones a través de [rsc@bcj.gbancaja.com](mailto:rsc@bcj.gbancaja.com) y del [cuestionario](#) que ponemos a su disposición.

Muchas gracias.



José Luis Olivas Martínez  
**Presidente**

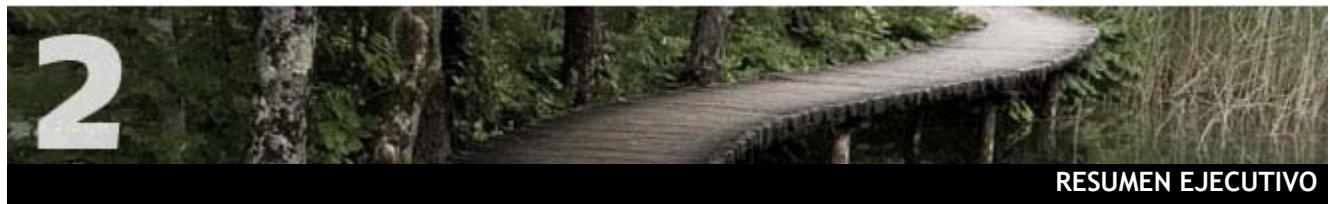


Aurelio Izquierdo Gómez  
**Director general**



## 2. Resumen ejecutivo

❖ Bancaja



## 2.1 Principales retos en el contexto actual

(1.2)(4.17)

El elevado nivel de endeudamiento existente, el deterioro del mercado laboral y el constante descenso del consumo son algunas de las muchas consecuencias de la compleja conjuntura económica que afecta a Europa y que dificulta, aún más en nuestro país, la salida de la crisis iniciada a mediados de 2007.

La importante disminución de la capacidad económica de familias y empresas, la dificultad de obtener financiación y las altas tasas de desempleo, son algunos de los problemas más graves a los que nos enfrentamos.

 **830.000 españoles reconocen tener problemas para pagar sus préstamos <sup>(1)</sup>**

 **El Gobierno pide a bancos y cajas que sigan siendo un soporte fundamental para la economía española <sup>(2)</sup>**

En este entorno, las dificultades y expectativas de nuestros grupos de interés han marcado la gestión de la responsabilidad corporativa y definido las líneas de actuación prioritarias. En el Anexo II, se describen las expectativas y las principales conclusiones extraídas de los estudios de materialidad realizados por Bancaja, que han sido la fuente principal de los temas abordados en el presente informe.

<b>ASUNTOS RELEVANTES PARA LA SOCIEDAD EN 2009</b>		<b>Detalle en</b>
<b>Dimensión económica, gobierno y transparencia: solvencia y rendición de cuentas</b>		
Bancaja	Garantizar la solvencia	<a href="#">2.2</a>
	Refuerzo de los sistemas de control de riesgos, en especial el crediticio, para contener la morosidad y gestionar adecuadamente la liquidez	<a href="#">4.4</a>
	Calificaciones crediticias	<a href="#">3.3</a>
Grupo	Transparencia	<a href="#">4.4</a>
Grupo	Actividad solvente y generación de beneficios, en particular en la actividad inmobiliaria	<a href="#">3.2</a>

(1) *Estudio Comportamiento Financiero de los particulares en España 2009, Grupo Inmark, nov-2009.*

(2) *Europa Press, 15 diciembre de 2009.*

## ASUNTOS RELEVANTES PARA LA SOCIEDAD EN 2009

Detalle en

### Dimensión social y laboral: apoyo financiero y mantenimiento del empleo y la ocupación <sup>(1)</sup>

	Acceso al crédito, la formación y el empleo de:	
	- colectivos desfavorecidos (inmigrantes, personas discapacitadas, mujeres, parados de larga duración, etc.)	<a href="#">5.2, 5.3</a>
Bancaja	- jóvenes y familias	
	- cobertura geográfica	
	Acceso al crédito para las empresas, contribuyendo a la reactivación económica, al mantenimiento del tejido productivo y a la financiación del desarrollo local	<a href="#">2.2, 5.3</a>
	Adecuación de productos, servicios y condiciones a las nuevas necesidades de los clientes <sup>(2)</sup>	<a href="#">5.3</a>
Grupo	Mantenimiento y estabilidad de la plantilla y desarrollo de los empleados	<a href="#">4.2, 6.1</a>
	Acceso a la vivienda	<a href="#">Anexo III</a>
		<a href="#">2.2, 5.3, 7.4</a>

### Dimensión medioambiental: prevención y lucha contra el cambio climático <sup>(3)</sup>

Bancaja	Control de los impactos derivados de la financiación de grandes proyectos y de las inversiones de capital	<a href="#">5.3, 8.2, 9</a>
	Programas específicos de lucha contra el cambio climático	<a href="#">4.3, 8.1, 8.2</a>
Grupo <sup>(3)</sup>	Minimizar el impacto ambiental de las actuaciones inmobiliarias	<a href="#">Anexo III</a>
	Ofrecer productos y servicios que permitan combatir el cambio climático, incluyendo la promoción de la ISR <sup>(4)</sup>	<a href="#">4.2, 5.3, 8.2</a>

(1) No afecta a sociedades financieras instrumentales, al carecer de oficinas y empleados.

(2) Afecta específicamente a: entidades financieras, gestoras, inmobiliarias y sociedades financieras instrumentales.

(3) Afecta específicamente a: entidades financieras, gestoras e inmobiliarias.

(4) Inversión socialmente responsable.

## 2.2 Respuesta de Bancaja

### (4.17)

En el Informe anual de Grupo Bancaja, se describen ampliamente los aspectos económicos y financieros que han caracterizado el ejercicio 2009.

Las principales medidas y magnitudes puestas en marcha durante el 2009 por el Grupo Bancaja para atender las demandas de la sociedad -en particular familias y empresas- descritas en el apartado 2.1 precedente, son las siguientes:

<b>Rentabilidad, solvencia y contención de la morosidad</b>	<b>Resultado atribuido</b> al Grupo Bancaja al cierre de ejercicio de <b>251 millones de euros</b> . <b>Refuerzo</b> , como medida de máxima prudencia, de los niveles de <b>cobertura de la morosidad</b> , incrementando las dotaciones hasta 1.141 millones de euros. Ratio de <b>solvencia</b> del <b>12,32%</b> , 1,23 puntos por encima del ejercicio anterior y dentro de los mejores niveles del sector. Contención de los niveles de <b>morosidad</b> , hasta situarse a cierre de ejercicio en un <b>4,59%</b> <sup>(1)</sup> , por debajo de la media del sector, que se situaba en el 4,91%. Incremento de la red de oficinas de Bancaja con <b>3 nuevas sucursales</b> y aumento de la plantilla, con una creación neta de <b>71 nuevos puestos de trabajo</b> .	
---	---	--

<b>Acceso al crédito para pequeñas y medianas empresas</b>	Más del <b>75%</b> de las <b>operaciones nuevas</b> se destinaron a <b>empresas y Pyme</b> . Facilitados <b>1.168 millones de euros</b> en <b>líneas de crédito</b> diseñadas por el ICO, el IVF y otros organismos para apoyar a las empresas, siendo el 5,4% el total concedido por el ICO, por encima de la cuota de mercado de la Entidad. <b>Financiación</b> total concedida a <b>microempresas y Pyme</b> de <b>4.955 millones de euros</b> . Apoyo a la reestructuración de deudas de empresas y promotores con <b>8.665 operaciones afectadas</b> , que suponen una <b>deuda en balance de 10.217 millones de euros</b> . Financiación de <b>proyectos de jóvenes emprendedores</b> con más de <b>2,6 millones de euros</b> facilitados.	
--	---	--

(1) Incluye riesgos contingentes.

**Apoyo financiero a las familias y colectivos más afectados por la crisis**

**4.277 operaciones y 20 millones de euros** en aplazamientos de operaciones hipotecarias ante el desempleo de los clientes particulares, a través tanto de líneas ICO como de líneas propias: el Compromiso Bancaja y el Programa de Ayuda de acceso a la Vivienda de la Obra Social.

**467 millones de euros** para el alquiler de viviendas en el marco del Convenio **ICO Vivienda**.

**8.507 operaciones y 1.317 millones de euros** en reestructuraciones de deuda para particulares.

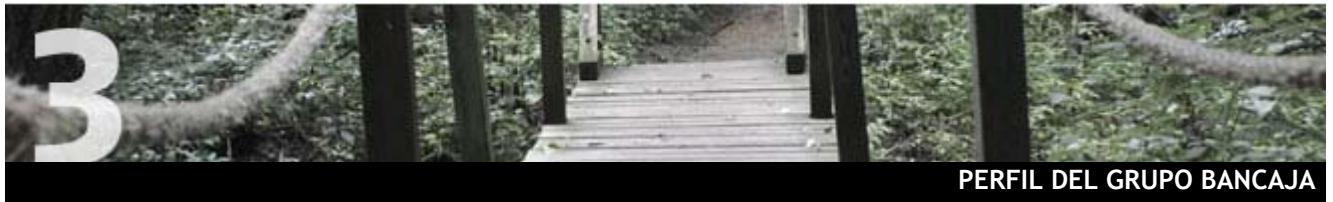
**887 ONG** apoyadas económicamente con **3,5 millones de euros**, gracias a los clientes titulares de tarjetas Bancaja ONG y Voluntariado y a la Convocatoria de ayudas a entidades de interés público y social que realiza la Obra Social de Bancaja.

A lo largo del presente informe, se describen ampliamente el resto de medidas adoptadas por el Grupo Bancaja para atender sus responsabilidades empresariales y continuar progresando en su modelo de empresa comprometida con la sociedad y la sostenibilidad.



### 3. Perfil del Grupo Bancaja

❖ Bancaja



### 3.1 Grupo Bancaja

#### QUIÉNES SOMOS (2.3)

Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja (en adelante “Bancaja” o la “Entidad”), es una entidad de crédito de naturaleza fundacional y carácter benéfico-social, cuyos orígenes se remontan a mediados del siglo XIX. Bajo el protectorado de la Generalitat Valenciana, está sometida a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España y la que determinen las autoridades económicas y monetarias españolas y de la Unión Europea. Al no existir capital social, Bancaja no tiene accionistas ni reparte dividendos. (2.1) (2.6)

Su único y exclusivo objeto es 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. (FS1)

Operativamente, su actividad es totalmente equiparable a la de un banco, con la salvedad de que sus excedentes anuales (resultado después de impuestos) se destinan por una parte al aumento de la solvencia de la Entidad mediante la dotación de reservas, y por otra, a la constitución y mantenimiento de obras sociales propias y en colaboración, característica específica de las Cajas de Ahorros.

Bancaja es cabecera del Grupo Caja de Ahorros Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja (en adelante “Grupo” o “Grupo Bancaja”), que tiene por objeto 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. Mantiene adicionalmente participaciones en sociedades industriales de sectores económicos clave en la economía actual.

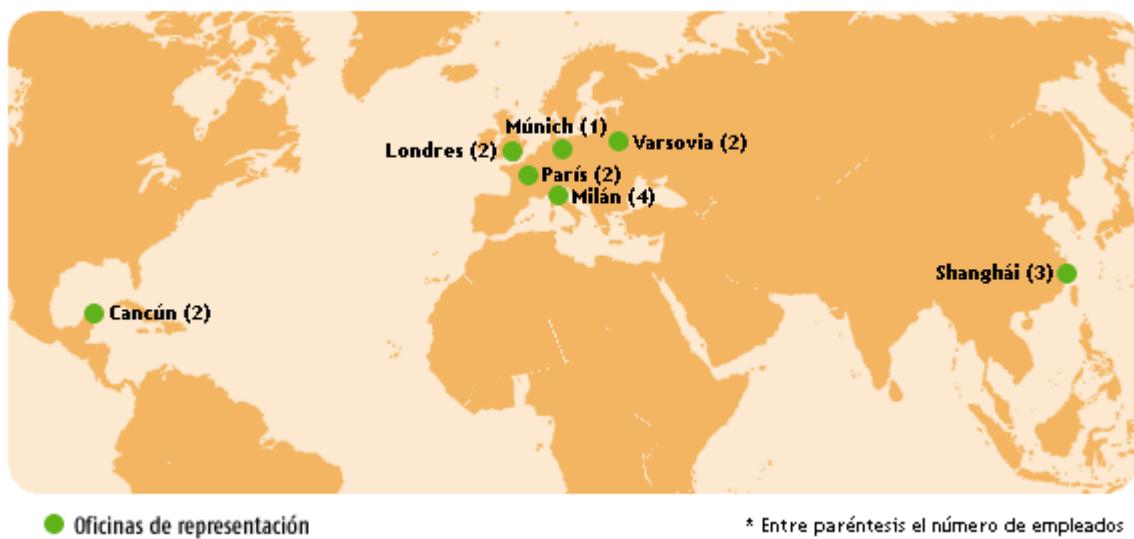
En el [Informe anual de Grupo Bancaja](#), publicado en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), se describe la estructura del Grupo.

Las empresas de Grupo Bancaja que han sido consideradas a efectos del presente informe y los criterios aplicados para determinar su cobertura, se describen detalladamente en el [Anexo II](#).

#### PRINCIPALES MERCADOS EN LOS QUE OPERA EL GRUPO BANCAJA (2.3)(2.5)(2.7)(2.8)

La actividad financiera desarrollada por el Grupo Bancaja está centrada principalmente en banca comercial y servicios complementarios. Bancaja es una entidad implantada en toda España con presencia en 9 países, a través de dos sucursales operativas en Miami y Lisboa y de siete oficinas de representación, y mantiene acuerdos comerciales y alianzas estratégicas con operadores internacionales de referencia.

Las oficinas de representación y los acuerdos comerciales suscritos tienen como objetivo apoyar la actuación de los clientes españoles en el extranjero, la captación de clientes españoles que son filiales de empresas con capital extranjero, el desarrollo de banca corporativa en los principales mercados y la comercialización inmobiliaria en Europa y el Caribe. (S01)



- Oficinas de representación: Londres (Reino Unido), Milán (Italia), Múnich (Alemania), París (Francia), Shanghái (China), Varsovia (Polonia) y Cancún (Méjico).
- Acuerdos comerciales: Seguros (Reino Unido) y Banca comercial (China, Ecuador, Reino Unido y Noruega).

Todas las empresas que conforman el Grupo Bancaja desarrollan su actividad en España, ya que la sociedad instrumental financiera Bancaja International Finance Ltd, radicada en Gran Caymán, fue liquidada en diciembre de 2009. (2.9)

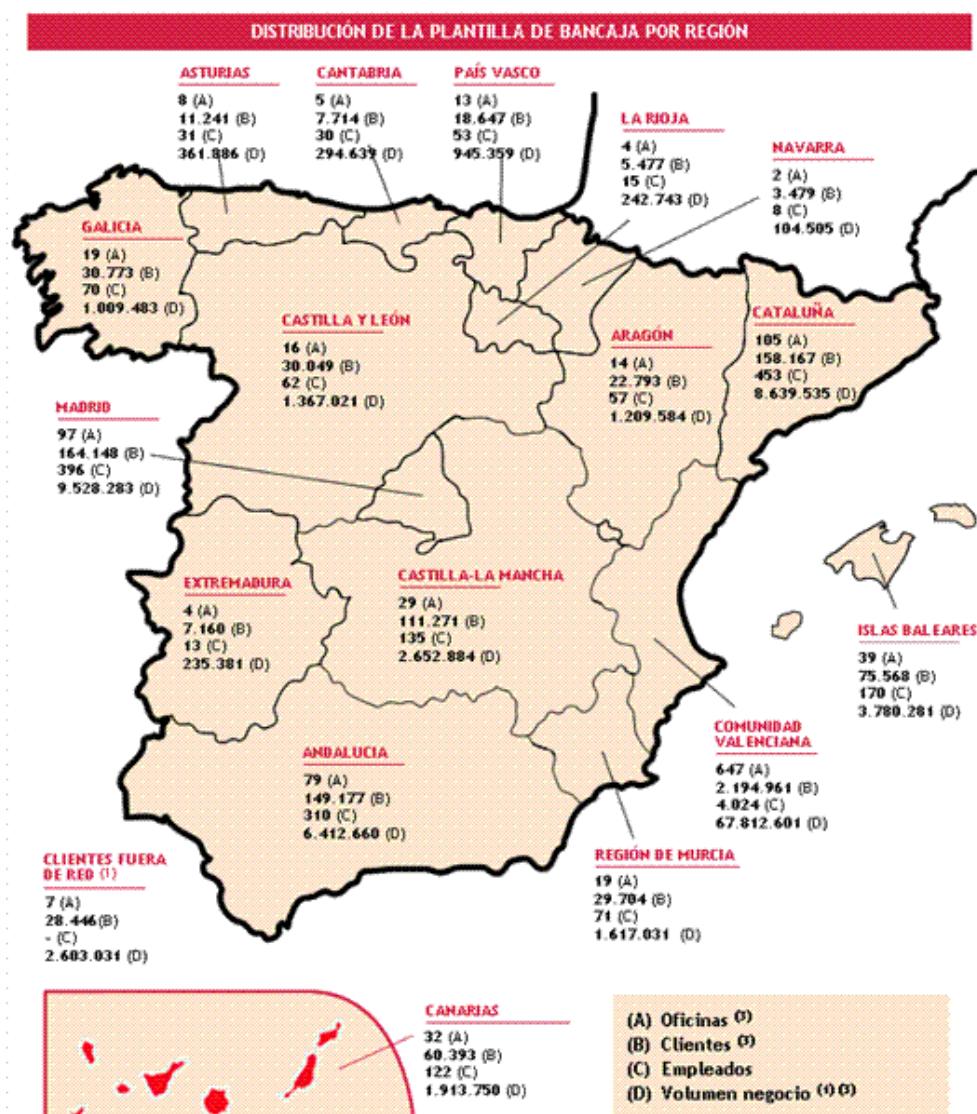
Por tipo de mercado, la distribución de la red de oficinas de Bancaja, puede observarse en el siguiente cuadro: (FS6)

Oficinas por tipo de mercado	2009			
	Número oficinas	Porcentaje oficinas	Porcentaje clientes	Porcentaje de empleados <sup>(2)</sup>
Banca comercial	957	83,87%	91,72%	68,80%
Banca de empresas	44	3,86%	1,04%	5,55%
División promotores	6	0,53%	0,13%	1,09%
Banca personal	25	2,19%	2,24%	3,89%
Oficina especial	9	0,79%	1,81%	1,04%
Unidades administrativas y ventanillas desplazadas <sup>(1)</sup>	100	8,76%	3,06%	1,55%
<b>Total</b>	<b>1.141</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>81,92%</b>

(1) Centradas en banca comercial o negocio minorista.

(2) El resto de empleados están asignados a servicios centrales y otros centros no contemplados en la presente tabla.

La distribución geográfica de las oficinas, clientes, empleados y volumen de negocio de Bancaja se muestra en el siguiente mapa: (LA1)



	Oficinas (B)	Clientes (B)	Empleados	Volumen negocio (€) (B)
<b>SUBTOTAL ESPAÑA</b>	<b>1.139</b>	<b>3.109.168</b>	<b>6.020</b>	<b>110.730.657</b>
<b>EXTRANJERO<sup>(2)</sup></b>	<b>2</b>	<b>1.028</b>	<b>47</b>	<b>432.446</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.141</b>	<b>3.110.196</b>	<b>6.067</b>	<b>111.163.103</b>

(1) Volumen de negocio en saldo medio mensual y miles de euros  
Clientes fuera de red incluye, entre otros, clientes exclusivos de la oficina virtual y del canal venta Consumo.

(2) Datos correspondientes a las sucursales operativas (Miami y Lisboa) en número de oficinas, clientes y volumen de negocio, y a las sucursales operativas y oficinas de representación en número de empleados, en base a su ubicación geográfica.

(3) No incluye las oficinas de representación.

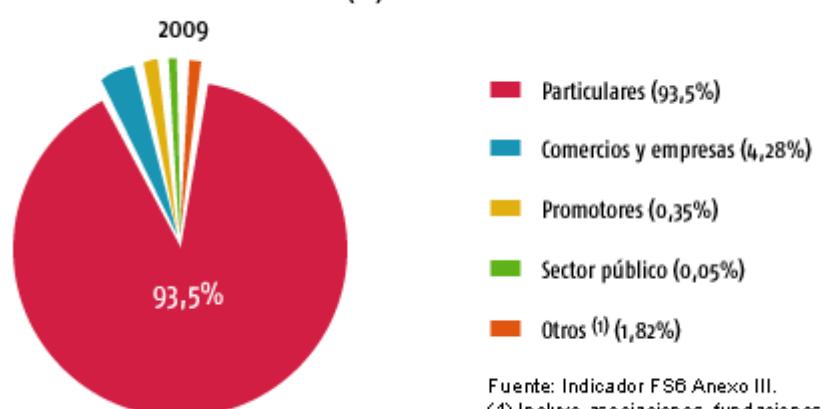
**DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA DEL GRUPO BANCAJA POR PAÍS<sup>(4)</sup>**

País	Número	Porcentaje País	Número	Porcentaje
España	6.382	99,25% Italia	4	0,06%
Reino Unido	3	0,05% Alemania	1	0,02%
Estados Unidos	23	0,36% Francia	2	0,03%
Portugal	8	0,12% China	3	0,05%
México	2	0,03% Polonia	2	0,03%
<b>Total</b>			<b>6.430</b>	<b>100,00%</b>

(4) Incluye empleados en oficinas de representación. Todos los empleados fuera de España corresponden a Bancaja, a excepción del Grupo Inmobiliario, que cuenta con un empleado en Reino Unido.

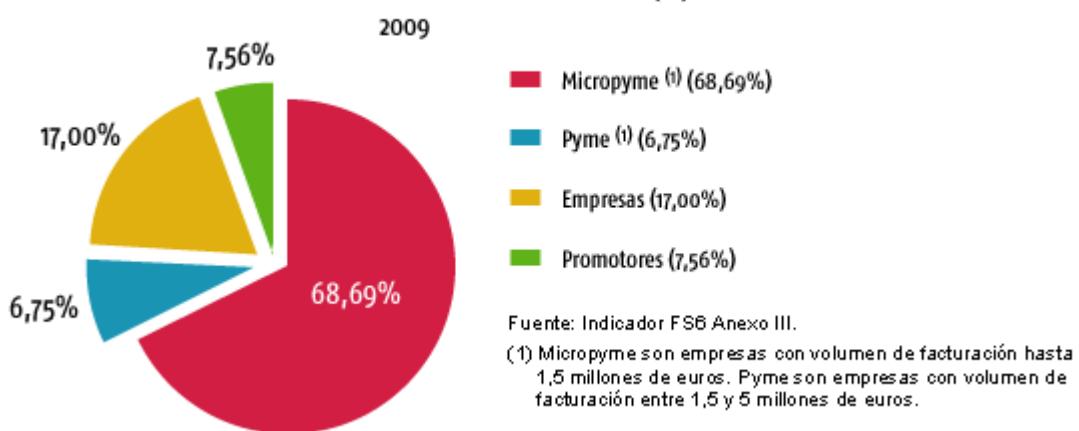
El 92,64 % de la red de oficinas y el 94,78% de clientes pertenecen a banca comercial o negocio minorista.

#### DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR TIPO (%)



El 95,26% de la base de clientes de Bancaja son personas físicas, de las que el 38,60% son jóvenes hasta 35 años. Los Nuevos Ciudadanos <sup>(1)</sup> suponían al cierre de 2009 el 15,46% de los clientes particulares.

#### DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES DE EMPRESA POR TAMAÑO (%)



Los clientes de empresa (excepto sector público) ascendían al cierre de 2009 a 144.076, de los que el 68,69% son Micropyme y el 6,75% Pyme (75,44% en total). El desglose por tipo de cliente se informa en el indicador FS6 del Anexo III.

- En el año 2009, Bancaja abrió 3 oficinas de banca comercial en España, con el objeto de cubrir huecos con oportunidades de negocio e incrementar la cobertura poblacional. **(2.9)(SO1)**
- El Operador Bancaja BancaSeguros obtuvo en julio de 2009 autorización para operar en Portugal, con lo que se puso en marcha una nueva red de distribución de seguros en el país luso, a través de la oficina de Bancaja.

(1) Personas físicas cuyo país de nacimiento es distinto a España.

## 3.2 Desempeño económico

### (2.8)(3.10)(3.11)

Las principales magnitudes económicas del Grupo, ampliadas en el Informe anual del Grupo Bancaja, son:

Grupo Bancaja	2009	2008 <sup>(5)</sup>	2007 <sup>(2)</sup>	Variación % (09-08)
<b>Posición como grupo financiero español <sup>(1)</sup></b>	6º	6º	6º	Se mantiene
<b>Activo total</b>	111.459.177	106.650.580	99.584.939	4,51%
<b>Volumen de negocio <sup>(3)</sup></b>	178.354.402	173.598.379	174.278.253	2,74%
<b>Patrimonio neto</b>	5.512.240	5.178.031	6.152.497	6,45%
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	251.123	345.629	491.170	-27,34%
<b>Ratio de eficiencia <sup>(4)</sup></b>	36,98%	39,24%	38,02%	-5,76%

Magnitudes económicas en miles de euros.

(1) Medida por activos totales tanto en grupos consolidados como a nivel individual.

(2) La información referente al ejercicio 2007 ha sido homogeneizada con los nuevos criterios contables introducidos por la Circular 6/2008 de Banco de España.

(3) Equivalente a las ventas netas para una entidad financiera.

(4) Gastos de explotación netos de amortizaciones sobre margen bruto.

(5) Magnitudes recalculadas al objeto de incluir en el perímetro de consolidación a Aguas de Valencia, S.A. como sociedad multigrupo.

Bancaja	2009	2008	2007 <sup>(2)</sup>	Variación % (09-08)
<b>Posición como Caja de Ahorros española <sup>(1)</sup></b>	3 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	Se mantiene
<b>Activo total</b>	89.605.342	84.372.593	78.397.556	6,20%
<b>Crédito a clientes bruto</b>	68.781.572	68.109.836	63.669.887	0,99%
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	76.440.586	69.671.675	75.145.409	9,72%
<b>Volumen de negocio <sup>(3)</sup></b>	145.222.158	137.781.511	138.815.296	5,40%
<b>Patrimonio neto</b>	3.479.160	3.326.744	3.246.838	4,58%
<b>Resultado después de impuestos (BDI)</b>	155.101	229.096	368.502	-32,30%
<b>Ratio de eficiencia <sup>(4)</sup></b>	36,11%	40,87%	40,70%	-11,65%
<b>Clientes</b>	3.110.196	2.915.189	2.725.306	6,69%
<b>Empleados</b>	6.067	5.996	5.908	1,18%

Magnitudes económicas en miles de euros.

(1) Medida por activos totales, tanto en grupos consolidados como a nivel individual.

(2) La información referente al ejercicio 2007 ha sido homogeneizada con los nuevos criterios contables introducidos por la Circular 6/2008 del Banco de España.

(3) Equivalente a las ventas netas para una entidad financiera.

(4) Gastos de explotación netos de amortizaciones sobre margen bruto.

## ESTRATEGIA DE NEGOCIO (1.2)(4.8)(4.11)

De acuerdo con los objetivos estratégicos establecidos, las líneas generales de actuación aprobadas por la Asamblea General para 2009 se centraron básicamente en:

- consolidar la extensión de la especialización en el sistema de distribución, al objeto de incrementar y fidelizar la base de clientes;
- mejorar la capacidad comercial y mantener la estrategia de marca como elemento diferenciador;
- consolidar una adecuada calidad de las inversiones, nivel de capitalización y liquidez;
- mantener el modelo de responsabilidad social corporativa;
- priorizar la calidad, solvencia y rentabilidad sobre el crecimiento en la actividad crediticia.

## DESEMPEÑO ECONÓMICO DEL GRUPO BANCAJA (2.3)(EC1)

(Compromiso 2009) Grupo Bancaja presentaba, en el cierre del ejercicio 2009, unas cifras satisfactorias, enmarcadas en un entorno macroeconómico complejo que va a perdurar en el año 2010:

- **Crecimiento sostenido**, con un incremento del volumen de negocio de un 2,74%, por encima del crecimiento de la economía.
- **Captación de recursos de clientes**, con un incremento de los depósitos de clientes de un 16,78% más que el año anterior.
- **Rentabilidad**, con un resultado atribuido al Grupo de 251 millones de euros, habiéndose reforzado, de manera anticipada, los niveles de cobertura de la morosidad, y destinado a provisiones parte de los resultados recurrentes y de las plusvalías extraordinarias realizadas por operaciones financieras.
- **Eficiencia** del 36,98%, que consolida a la Entidad como una referencia en el sector.
- **Solidez en los niveles de solvencia**, con un coeficiente del 12,32% (frente al 8,00% exigido por la normativa vigente), *Tier 1* (recursos propios de mayor calidad) del 8,09% y *Core capital* del 7,02%.

La contribución por segmentos de negocio a las principales magnitudes económico-financieras del Grupo, puede observarse en el siguiente cuadro:

Magnitudes 2009	Entidades financieras	Seguros	Gestión de patrimonios	Inmobiliarias	Otros
<b>Ingresos externos al Grupo</b>	86,99%	6,19%	0,49%	1,76%	4,56%
<b>Gastos</b>	87,86%	4,81%	0,27%	3,84%	3,21%
<b>Resultado después de impuestos</b>	74,80%	25,52%	3,52%	-27,35%	23,51%
<b>Resultado después de impuestos atribuible al Grupo</b>	69,96%	37,63%	5,07%	-34,06%	21,40%
<b>Activo</b>	90,82%	1,02%	0,07%	5,26%	2,83%
<b>Pasivo</b>	97,31%	1,45%	0,05%	0,38%	0,81%

Como entidad dominante del Grupo, Bancaja representaba aproximadamente el 69,89% del total de activos al cierre del ejercicio 2009, y el 81,79% del beneficio después de impuestos a la misma fecha.

La evolución de la distribución de los resultados generados por Bancaja en los últimos dos años, se muestra en las siguientes tablas:

Distribución del resultado neto anual de Bancaja (millones de euros)	2009	2008	2007
<b>A la Obra Social <sup>(1)</sup></b>	60	70	83
<b>A reservas</b>	95	159	285
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>229</b>	<b>368</b>
<b>Porcentaje de dotación a Obra Social sobre resultados</b>	38,71%	30,55%	22,55%

Fuente: Cuentas Anuales Grupo Bancaja 2009

(1) 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. Del resultado de 2009, Bancaja destinará 60 millones de euros a Obra Social, inferior a la dotación absoluta de 2008, ya que ha sido calculada desde una perspectiva de prudencia. Supone, no obstante, un porcentaje relativo sobre los resultados después de impuestos, superior al del ejercicio anterior.

Otras aportaciones de Bancaja a la sociedad (millones de euros)	2009	2008	2007 <sup>(1)</sup>
<b>Sueldos y salarios de empleados</b>	557	535	502
<b>Impuestos</b>	0	31	170
<b>Proveedores de capital</b>	2.676	4.241	3.080
<b>Proveedores de servicios y suministros</b>	291	284	270

(1) La información referente al ejercicio 2007 ha sido homogeneizada con los criterios contables introducidos por la Circular 6/2008 del Banco de España.

En [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) se describen los [enfoques de gestión](#) aplicados en el ámbito económico por Bancaja.

### 3.3 Marcas del Grupo Bancaja

#### PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS (2.2)

Bancaja facilita la formación y capitalización del ahorro, mediante la concesión de operaciones de crédito, ofrece un amplio catálogo de productos y servicios financieros, orientados básicamente a banca universal, y amplía la oferta con productos y servicios no financieros, ofrecidos a través de las empresas que componen el Grupo Bancaja, como seguros, gestión de activos y patrimonios, promoción y comercialización de viviendas y viajes vacacionales. Las principales marcas del Grupo Bancaja son:



Los nuevos productos y servicios lanzados en 2009 se detallan en el [Informe anual del Grupo Bancaja](#), que puede consultarse en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

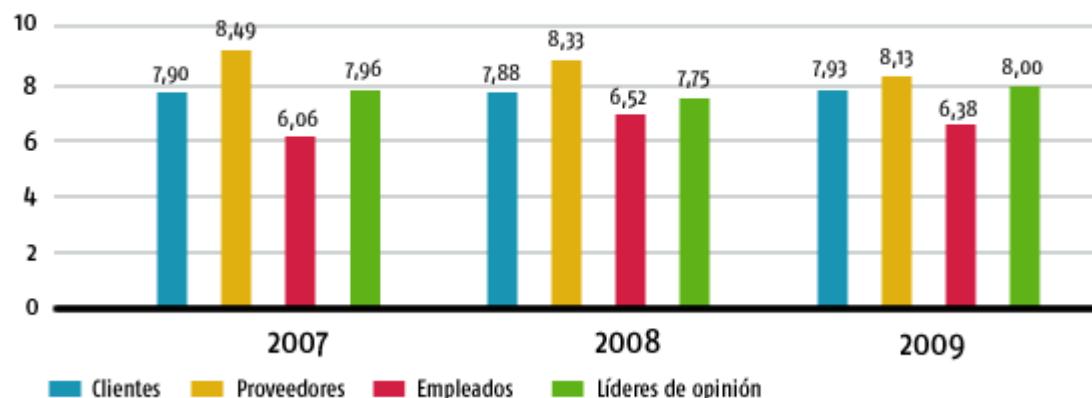
La marca se considera un activo estratégico que requiere una permanente gestión, por lo que es necesario medir, seguir y evaluar los atributos sobre los que descansa y la percepción que de ella tienen sus principales grupos de interés, con un claro objetivo de mejora continua.

Bancaja pretende conseguir una marca reputada mediante el cumplimiento de los compromisos asumidos con los clientes. Por este motivo, existe un **Comité de Marca**, órgano interno que tiene, entre otros cometidos, el de desarrollar la estrategia de marca de Bancaja, realizar su evaluación y control y su desarrollo, en el seno de la organización.

Con estas metas, se realizan anualmente evaluaciones de seguimiento a través del *tracking* de marca, con el que se valora la percepción y satisfacción de los principales grupos de interés, respecto a dos aspectos: la imagen de Bancaja y *El Compromiso Bancaja*, eje de las relaciones comerciales. (3.9)(4.16)

#### RESULTADOS SEGUIMIENTO DE MARCA

Valoración de la imagen<sup>(1)</sup>



(1) Sobre una escala de 10 puntos.

#### SEGUIMIENTO DE LA MARCA - VALORACIÓN DE LA IMAGEN<sup>(1)</sup>

Colectivo	2009	2008	2007
Clientes <sup>(2)</sup>	7,93	7,88	7,90
Proveedores <sup>(3)</sup>	8,13	8,33	8,49
Empleados <sup>(4)</sup>	6,38	6,52	6,06
Líderes de opinión <sup>(5)</sup>	8,00	7,75	7,96

(1) Sobre una escala de 10 puntos.

(2) 2.407 particulares de la Comunidad Valenciana y Murcia y resto de territorios, entre 18 y 70 años.

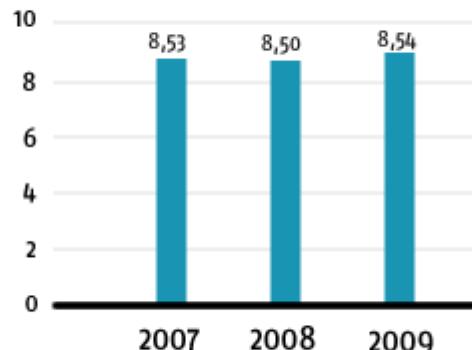
(3) 250 proveedores de Bancaja del sector privado, con una relación como mínimo de 2 años, y con al menos una facturación conjunta de más de 1.000 euros en los últimos 12 meses.

(4) 1.050 empleados fijos y temporales (17% de la plantilla total).

(5) 12 líderes de opinión de diferentes sectores de actividad.

#### RESULTADOS SEGUIMIENTO DE MARCA

Valoración de *El Compromiso Bancaja*<sup>(1)</sup>



(1) Sobre una escala de 10 puntos.

El **Informe mercoMarcas**, *ranking* de referencia en reputación corporativa y gestión de marca para las principales empresas españolas, situó la marca Bancaja en 2009 en cuarta posición en el *ranking* nacional de entidades financieras, con una puntuación de 961 puntos, manteniendo la posición de 2008.

Por otro lado, el **Informe mercoPersonas**, situó a Bancaja en 2009 en el puesto 24 en el ranking de las 100 mejores empresas para trabajar en España (puesto 17 en 2008), y en el puesto 61 del **Informe mercoEmpresas**, que evalúa a las 100 empresas españolas con mejor reputación (puesto 36 en 2008).

El **ranking Interbrand**, que clasifica a las 30 principales empresas españolas en función del “valor” de su marca, situó en 2009 a Bancaja en el puesto número 21 (puesto 17 en 2008).

## CALIFICACIONES CREDITICIAS

Bancaja dispone de la calificación de las dos agencias de *rating* de referencia del mercado internacional, Fitch Ratings y Moody's. En noviembre de 2008, la Entidad decidió rescindir el contrato con la agencia de *rating* Standard & Poor's, debido a que la menor actividad en los mercados de capitales hacía innecesario disponer de las calificaciones de las tres agencias.

En su valoración de 2009, Fitch tuvo en cuenta la importante franquicia regional de la entidad, la dinámica gestión llevada a cabo por su dirección y su saludable margen de explotación.

Moody's también destacó en su último informe emitido sobre la entidad su liderazgo en su mercado de origen, sus robustos ratios de eficiencia a pesar de su mayor diversificación geográfica, consecuencia de su plan de expansión por España, y su conservadora gestión del riesgo de mercado.

	FITCH	MOODY'S
Corto plazo	F2	P-2
Largo plazo	BBB+	A3
Fortaleza financiera	C	D-
Outlook	Estable	Negativo
Fecha revisión	jun-09	jun-09

Las calificaciones crediticias de las empresas que conforman Grupo Bancaja, pueden consultarse en el Informe anual del Grupo, así como en la web corporativa.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EXTERNOS (2.10)

### Otorgados a Bancaja

- Premio “AMPE de Oro en Radio” a la mejor campaña publicitaria por la “Cuenta por +”, concedido por la Asociación de Medios Publicitarios.
- Premio a la “Eficacia 2009”, concedido por la Asociación Española de Anunciantes por la campaña de la “Cuenta por +”.
- Premio de la Asociación Valenciana de Caridad a la responsabilidad social empresarial de Bancaja.
- Euro de Oro al Mejor producto Financiero de 2008 a la “Cuenta por +” de la revista Ausbanc.

- La certificación de Bancaja como Empresa Familiarmente Responsable (EFR), le reportó los siguientes reconocimientos:
  - Galardón en la cuarta edición de los premios de la **Asociación para la racionalización de los horarios españoles (ARHOE)**, que reconocen la labor de las empresas que más hayan contribuido a la adopción de unos horarios más racionales y que permitan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
  - **Premio Accord de la Cámara de Comercio de Castellón**, al compromiso de la entidad con la inserción laboral de personas con discapacidad.
  - **Premio de la Fundación Adecco a Bancaja**, por su compromiso con la integración laboral de personas con discapacidad.
- La Confederación Española de Cajas de Ahorros (en adelante “CECA”) recibió, en nombre de todas las Cajas de Ahorro, el premio a la responsabilidad social corporativa de Forinvest, por ser en este sector un ejemplo de empresa responsable.

### Otorgados a la Obra Social de Bancaja

- **Distinción de la Generalitat Valenciana al Mérito Cultural**, como reconocimiento a la valiosa aportación a las artes plásticas, por la exposición *Sorolla. Visión de España*.
- **Premio Especial del Jurado de la revista Actualidad Económica** a la mejor Obra Social de las Cajas de Ahorros, por la exposición de Sorolla.
- **Premio a la Mejor obra de conocimiento y mejora del medio ambiente por su política medioambiental**, en la categoría de medio ambiente, de la Revista *Mi Cartera de Inversión*.
- **Premio Gaudí-Gresol**, concedido por la Fundación Gresol a la notoriedad y la excelencia como empresa destacada en acción social.
- **Premio Comunidad Valenciana** a la iniciativa en la gestión del deporte desde el ámbito privado a la Fundación Bancaja, concedido por la Asociación de Gestores Deportivos Profesionales de la Comunidad Valenciana.
- **Medalla de plata de la Universidad de Alcalá de Henares** a la Fundación Bancaja, en reconocimiento a la colaboración prestada a sus estudiantes.
- **Placa de reconocimiento** a la Obra Social de Bancaja, otorgada por el Comité Ciudadano Antisida de la Comunidad Valenciana.
- **Dos Premios de diseño** otorgado por la Asociación de diseñadores de la Comunidad Valenciana a los catálogos de las exposiciones *Sorolla: Visión de España y Tres Imperios del Islam*.
- **Premio extraordinario** de la Cámara de Comercio de Valencia, por la labor social y la defensa de la cultura y el patrimonio valenciano, plasmada en la exposición *Sorolla. Visión de España*.
- **Reconocimiento de la Fundación Empresa y Sociedad**, como una de las cinco empresas más conocidas por sus actuaciones de integración de personas desfavorecidas, según estudio realizado.
- **Insignia de oro** concedida por el Centro Municipal de actividades para personas mayores Arrancapins, de Valencia, por la colaboración de la Fundación Bancaja y su obra social en dicho centro.

### Otorgados a las empresas del Grupo Bancaja

- **Premio "A la Mejor Gestora Española 2008"** otorgado por FUNDCLASS a Bancaja Fondos.
- **Premio 5 estrellas** al fondo Bancaja Renta Variable, otorgado por la agencia Vdos, compañía líder en el suministro de información y servicios sobre fondos de inversión.
- **Dos gestores de Bancaja Fondos** fueron reconocidos con la octava posición en el *ranking* de los 100 mejores por la revista británica *Citywire*, que ofrece la clasificación, tanto de los mejores fondos como de los mejores gestores del mundo.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas: [información corporativa](#).





## 4. El modelo de responsabilidad, transparencia y gobierno corporativo

❖ Bancaja



## EL MODELO DE RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

(4.8)

### PROGRESOS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (DIC. 2004- DIC. 2009)

2005	2006	2007	2008
Plan 2004-2007: nueva marca, cultura y modelo de RSC, buen gobierno y transparencia	Mejora de los mecanismos de diálogo con los grupos de interés	1er. Informe RSC con alcance a Grupo	Adecuación de políticas de riesgos a la crisis económica
Adaptación del Código de conducta	Inicio del sistema de gestión de expectativas de grupos de interés y AA1000	Primer análisis de materialidad	Adhesión a UNPRI del Fondo de Pensiones de empleados de Bancaja
Autorregulación Órganos de Gobierno	1ª verificación independiente informe RSC	Creación de la función de Cumplimiento	Plan director de la función de Cumplimiento Normativo
Ratificación por UN de adhesión a PMNU	Adaptación a Guía G3 de GRI	Adaptación a normativa MiFID	Mejora de C+ a B+ la calificación GRI del Informe RSC del Grupo Inmobiliario
Mejora información corporativa en web	1ª calificación A+ GRI del Informe RSC	Adhesión a Alianza Europea para la RSE	Adaptación a AA1000 2008
Publicación del primer informe de RSC, Atención al cliente, Gobierno corporativo y PMNU		1er. Informe de RSC del Grupo Inmobiliario	
Primer seguimiento de marca		Adhesión al PMNU del Grupo Inmobiliario	
<b>2009 (principios 8 y 10 del PMNU)</b>			

- Nuevas medidas en política de riesgos y aprobación de un plan de trabajo para desarrollar políticas de gestión del riesgo reputacional.
- Inicio del proceso electoral para la renovación del 50% de los Órganos de Gobierno de Bancaja.
- Constitución de *Spainsif*, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable, en el que Bancaja ha sido socio fundador.
- Nuevos mecanismos de diálogo para determinar la materialidad de los aspectos a incluir en el presente informe, incluyendo una amplia encuesta a clientes (ver Anexo II).
- Edición de la guía “Cuadernos de trabajo de Responsabilidad Social Corporativa para Pymes”, para ayudarles a abordar un sistema integral de gestión de la RSC.
- Bancaja acogió la segunda edición de la Convención de Responsabilidad Social Corporativa, organizada por la Escuela Superior de Cajas de Ahorros, en colaboración con el Comité Sectorial de RSC.
- El Fondo de Pensiones para los empleados de Bancaja, Futurcaval, F.P., aprobó y puso en marcha un plan de adaptación a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UN PRI), y participó por primera vez en el Observatorio de la Inversión Socialmente Responsable de ESADE.
- El Grupo Inmobiliario mantuvo el empleo a pesar de la especial repercusión de la crisis en su sector, trabajó en programas de lucha contra el cambio climático con organizaciones de referencia y publicó el primer informe de progresos en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (en adelante “PMNU”).

## 4.1 Sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

### (FS1)

Uno de los objetivos estratégicos de Bancaja es seguir creciendo de manera rentable y sostenible. Para ello desarrolla un modelo de empresa capaz de equilibrar sus propios intereses con los de aquellos que se relacionan con la Entidad.

Con el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa (en adelante “RSC”), Bancaja conoce, transmite e incorpora en su estrategia, las necesidades y las cuestiones relevantes del entorno y las distintas expectativas de sus grupos de interés para poder atenderlos adecuadamente.

En la web corporativa, se publican y mantienen permanentemente los [enfoques de gestión](#) con los que se pretende aportar una visión sobre la forma que tiene la Entidad de gestionar el conjunto de aspectos que constituyen el modelo de responsabilidad social corporativa de Bancaja. Se describen a continuación los principios y valores principales que subyacen a dichos enfoques.

### LA RSC EN EL MODELO DE EMPRESA

La RSC forma parte de la cultura de la Entidad y está integrada en su misión, visión y valores.

Misión	Visión	Cultura Corporativa
“Contribuir a la consecución de los intereses generales a través del desarrollo económico y social en la zona de actuación”	“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”	Los clientes. Las personas que trabajan en Bancaja. Nuestra entidad. La responsabilidad social. El estilo de gestión. Ser una referencia en el sector.

### CÓDIGOS DE CONDUCTA (FS15)

El comportamiento de los profesionales de Bancaja en el desempeño de su trabajo y sus relaciones con los clientes, los compañeros y la sociedad, se fundamenta en los principios de actuación siguientes, que pueden consultarse en la web corporativa:

- [Código de conducta de los empleados](#);
- [Modelo de gestión](#);
- [Protocolo para la prevención y tratamiento de los acosos moral y sexual en el trabajo](#);
- [Reglamento interno de conducta en el mercado de valores](#);
- [Política de prevención de blanqueo de capitales de Bancaja](#).

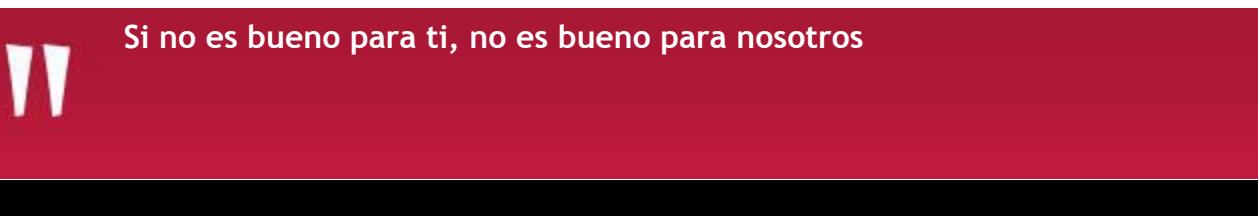
Estos códigos de actuación forman parte del protocolo de entrada para las personas que se incorporan a Bancaja, y existen órganos internos específicos para velar por su cumplimiento.

El Comité del código de conducta publica periódicamente un informe con aquellas consultas y temas más frecuentes, los criterios de interpretación y su resolución. Durante el ejercicio 2009, el Comité del código de conducta resolvió un total de 17 peticiones.

Asimismo, y como parte del Plan anual de auditoría interna, se revisa la consideración de los principios de actuación aplicables a cada procedimiento en diversas unidades de la Entidad. En el ejercicio 2009 se revisó un 37% de la red de oficinas. (FS2)

## UNA FORMA DE ACTUAR. LOS COMPROMISOS BANCAJA (FS15)

Bancaja quiere ser reconocida y diferenciada en el mercado del resto de competidores, por el cuidado eficaz del cliente. Para hacer explícito su compromiso con el cuidado las personas, la Entidad ha diseñado un [modelo empresarial](#) que incorpora de forma diferencial los valores y la identidad corporativa, la dedicación, el equilibrio en la relación y la confianza en el cliente, con el lema:



Para hacer realidad la premisa del cuidado eficaz de las personas y garantizar el equilibrio en las relaciones, Bancaja asume compromisos específicos tanto con los clientes como con los empleados y con la sociedad, que la Entidad debe cumplir y mejorar, informando de todo ello a la sociedad (ver capítulos 5.5, 6.5 y 7.1 respectivamente).

- Diecisiete compromisos concretos con sus clientes particulares para las operaciones financieras de uso doméstico, plasmados en *El Compromiso Bancaja*.
- Diecisiete compromisos concretos con sus empleados, equivalentes a los asumidos con los clientes, a través del denominado *Compromiso Interno*, que favorecen el desarrollo profesional, la conciliación personal-laboral, la igualdad de oportunidades y el fomento de la corresponsabilidad familiar entre hombres y mujeres.
- *Compromiso social Bancaja*. A través de la Obra Social de Bancaja, se desarrollan permanentemente acciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida y el progreso cultural y social de las áreas de influencia, definiendo planes estratégicos en función de las demandas sociales.

## POLÍTICAS CORPORATIVAS

- Políticas de recursos humanos
- Política crediticia sostenible
- Política medioambiental
- Política de compras responsables

## DERECHOS HUMANOS (HR6)(HR7)

La vulneración de los principios internacionales en materia de derechos humanos, tales como la abolición del trabajo infantil o del trabajo forzoso o no consentido, no son factores de riesgo por el tipo de actividad y ámbito de actuación del Grupo Bancaja. Asimismo, el ámbito geográfico y la naturaleza de las inversiones de Grupo Bancaja tampoco han puesto de manifiesto la necesidad de realizar análisis en este sentido, adicionales a las revisiones de cumplimiento normativo. (HR1)

En el ámbito laboral, Bancaja se rige por un amplio marco regulador, integrado por las leyes generales de aplicación, las normas específicas del sector y las internas, fruto de acuerdos alcanzados a través de la negociación sindical.

El acceso al empleo, las condiciones laborales, la salud y seguridad de todos los empleados y la formación orientada a la consecución de un desarrollo profesional adecuado, se efectúan en plenas condiciones de igualdad y transparencia, sin que exista ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, condición o religión. No obstante, existen mecanismos adecuados para comunicar, con las debidas garantías, los casos de discriminación o acoso que pudieran producirse.

El compromiso de Bancaja con los valores de la paz, igualdad y reconocimiento de la diversidad cultural se materializa a través de la Cátedra UNESCO de Filosofía para la Paz, creada por la Universitat Jaume I de Castellón y la Obra Social de Bancaja, que en 2009 impartió simultáneamente dos cursos del Programa Oficial de Postgrado Máster Internacional en Estudios para la Paz, Conflictos y Desarrollo.

### **PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS (HR6)(HR7)**

Desde su adhesión en 2005, Bancaja ha sido calificada por Naciones Unidas como entidad activa en la realización de sus informes de progresos en la implantación de los diez principios defendidos por este organismo internacional de referencia. (FS2)

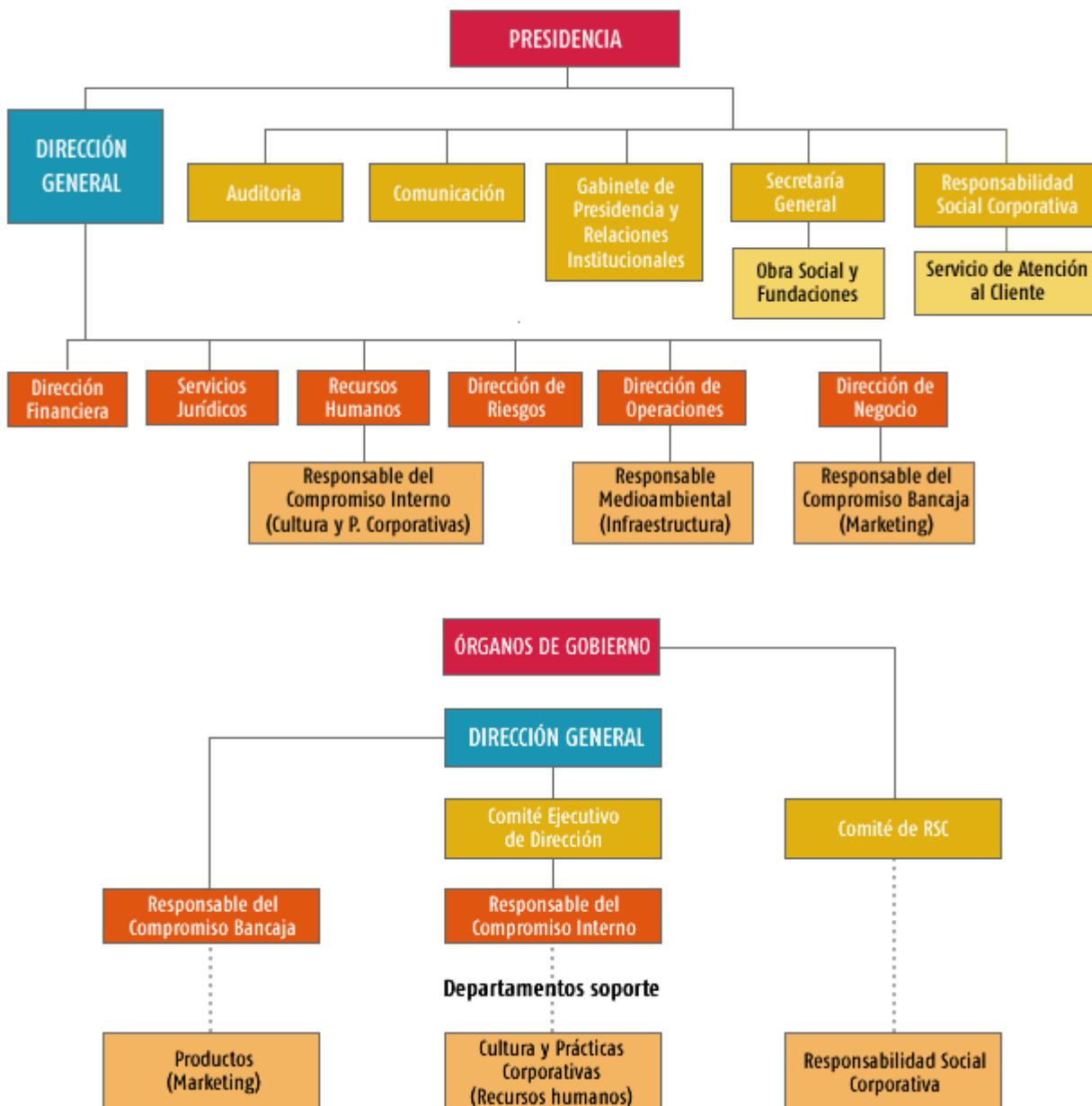
**(Compromiso 2009)** Durante 2009, se realizaron las siguientes acciones de difusión de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas:

- El nuevo acuerdo de banca comercial, con Sumitomo Mitsui Banking Corporation Europe, se ha suscrito con una entidad adherida. Dos de las cuatro entidades con las que Bancaja mantenía acuerdos de banca comercial eran firmantes al cierre de 2009 (Sumitomo Mitsui Banking Corporation Europe (Reino Unido) y DnB Nor Bank (Noruega)). (HR1)
- Se organizó junto con *El Nuevo Lunes* la Jornada “La Inversión Socialmente Responsable. Creación de valor para la empresa y la sociedad”, en la que se difundieron tanto los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas como los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UN PRI) con la participación del Presidente de la Red Española del Pacto Mundial. Asistieron aproximadamente 70 personas.
- Se repartieron gratuitamente entre empresas valencianas 500 ejemplares de la guía “[Cuadernos de trabajo de Responsabilidad Social Corporativa para Pymes](#)” (Cuaderno 1), en los que se cita al Pacto Mundial como organismo de referencia. Esta guía, disponible también en formato electrónico, se elaboró y editó conjuntamente con Iberdrola y la Cámara de Comercio de Valencia, y con el asesoramiento del Instituto Mediterráneo para el Desarrollo Sostenible (IMEDES), y pretende ofrecer una referencia a las pequeñas y medianas empresas con la que poder abordar un sistema integral de gestión de la responsabilidad empresarial.

Los principios del Pacto Mundial y la manera en que este informe los cubre se encuentran detallados en el Anexo IV. Los informes de progresos publicados pueden consultarse en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), y en la web del [Pacto Mundial de Naciones Unidas](#). Los avances registrados en el ejercicio 2009 en cada uno de los principios, se destacan a lo largo del presente informe.

### **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA (2.3)(4.1)(4.4)(4.9)(FS2)**

En Bancaja se creó una estructura organizativa para integrar transversalmente en la cultura, en la estrategia y en la gestión empresarial, el modelo de responsabilidad social corporativa, en la que participan los departamentos y áreas clave de Bancaja, partiendo del propio compromiso e implicación del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de la Entidad.



Los avances se comunican al resto de la organización a través de los responsables de los departamentos y áreas que forman parte del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, del departamento de Cultura y Prácticas Corporativas y del responsable medioambiental, así como mediante las reuniones trimestrales que, de forma piramidal, se realizan con todas las personas que trabajan en Bancaja, en los denominados Comités de Planificación Comercial.

## 4.2 Responsabilidad social corporativa en el Grupo Bancaja

(FS1)

Bancaja asumió como objetivo a largo plazo la extensión progresiva de la sostenibilidad a las empresas del Grupo con mayor relevancia por la actividad que desarrollan. Estas empresas están constituidas principalmente por sociedades financieras instrumentales, aseguradoras, gestoras de fondos y patrimonios, una agencia de viajes y el grupo inmobiliario.



**La adhesión a los principios impulsados por el PMNU se extiende en el Grupo Bancaja tanto a su matriz como a las empresas cabecera del Grupo Inmobiliario, del Grupo Asegurador y a las entidades con las que se mantienen acuerdos comerciales o de representación**

## **COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD, DEL GRUPO INMOBILIARIO**

Los mayores impactos en materia de sostenibilidad de las empresas que conforman el Grupo Bancaja son los producidos en el entorno por la actividad del Grupo Inmobiliario, motivo por el que, en el marco del Plan estratégico 2007-2011, se asumió un compromiso propio con la sostenibilidad, del que se informa ampliamente en la web corporativa [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es).

Con ello se pretende conseguir un crecimiento sostenido en márgenes de actividad y volúmenes de negocio, fomentando a la 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 los clientes.

El compromiso social del Grupo Inmobiliario incorpora aspectos tales como la promoción de viviendas protegidas, viviendas para mayores o el inicio de actividades en materia de cooperación al desarrollo.

No obstante, destacamos a continuación los avances más relevantes durante 2009 de este Grupo, dando cumplimiento a las líneas estratégicas definidas para el período 2007-2011, que fueron adaptadas a la situación de crisis del sector. Estos aspectos relevantes se complementan con información adicional sobre el desempeño, recogida en el Anexo III del presente informe:

- se mantuvo la estabilidad en el empleo, a pesar de la especial repercusión de la recesión en el sector, incluyendo medidas de conciliación y flexibilidad de horarios;
- el estricto control del cumplimiento de los acuerdos contractuales con constructoras permitió cerrar el 2009 sin ninguna incidencia con los proveedores contratistas;
- se reafirmó una vez más el compromiso en la lucha contra el cambio climático suscribiendo la declaración de Copenhague y continuando la participación en los grupos de trabajo sobre cambio climático y medio ambiente impulsados por la Fundación Entorno (“Cambio climático”, “Construcción Sostenible”, “Acción CO<sub>2</sub>”);
- se renovó el convenio con la Universidad Politécnica de Valencia sobre la Cátedra de Arquitectura Sostenible, fomentando la implicación del mundo universitario con la sostenibilidad, como una clara apuesta de futuro;
- se publicó el primer Informe de Progresos en la implantación de los 10 Principios del PMNU, tras la adhesión en el ejercicio 2008. Como medidas para difundir los 10 Principios entre sus empleados se utilizaron los boletines internos;
- la necesidad de innovar y de adaptar los precios al mercado y la demanda impulsó el desarrollo de campañas e importantes descuentos promocionales, con ofertas semanales (“Tu oportunidad”), quincenales (“Estrenos de cine”) y el nuevo espacio *BH-Space*;
- ante la situación del mercado inmobiliario y las necesidades de un elevado porcentaje de la población, se pusieron en el mercado viviendas más asequibles y se impulsó el mercado de alquiler de viviendas de primera residencia.

El Grupo Inmobiliario publica anualmente una memoria sobre estos aspectos verificada externamente. El [Informe de sostenibilidad de Bancaja Habitat 2009](#), fue el tercero editado conforme a los estándares de GRI (guía utilizada también por Bancaja), y obtuvo la calificación B+, por lo que remitimos a su web, para obtener la información detallada sobre sus progresos. (3.13)

## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD, DEL GRUPO ASEGURADOR (FS12)

Los compromisos con la sostenibilidad y los principios éticos y de responsabilidad corporativa que rigen la actividad de la compañía aseguradora de Bancaja, Aseval, S.A., en la figura del Grupo Aviva, accionista junto con Bancaja del 50% de la compañía, se recogen en la web de dicha corporación [www.aviva.com](http://www.aviva.com). Aviva Plc. (Inglaterra), está adherida al PMNU desde el año 2001.

Por otro lado, de los impactos sociales y ambientales derivados de la actividad de seguros que realiza Aseval S.A., se informa a través de la [memoria de sostenibilidad del Grupo Aviva](#).

Bancaja, como promotor del fondo de Pensiones de los empleados de Bancaja, impulsó en 2008 la [adhesión de Futurcaval, F.P.](#), a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UN PRI), propuesta que fue ratificada por la Comisión de control; fue el primer fondo de pensiones de una Caja de Ahorros española en firmar estos principios.

En 2009 la Comisión de Control de Futurcaval, F.P., aprobó un plan de trabajo para el período 2009-2010, encaminado a desarrollar y avanzar en el cumplimiento de los Principios. En esta misión, Futurcaval cuenta con el asesoramiento de un proveedor externo especializado, homologado por Naciones Unidas, para el desarrollo y seguimiento del plan. Los objetivos establecidos en este plan son los siguientes:

1. Alinear la política de inversiones del fondo con los principios de ISR de Naciones Unidas: requisitos de aplicación de factores ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en la gestión de inversiones, así como criterios de discriminación positiva.
2. Regular el control a ejercer por la Comisión de control.
3. Adaptar la política de voto, lo que posibilitará ejercer de forma eficaz y amplia este derecho en las Juntas Generales de accionistas de los activos de la cartera de inversiones sujetos a este procedimiento -básicamente valores del Ibex 35-.
4. Formar a los miembros de la Comisión de control del fondo en materia de ISR.
5. Comunicar anualmente las actividades ejercidas en cumplimiento de estas políticas, así como los avances registrados.

En cumplimiento del punto 5, durante el mes de abril de 2010 está prevista la publicación del primer Informe de progresos. Se puede anticipar que el Plan bianual ha completado la mayor parte de objetivos en 2009.

Además, Futurcaval, F.P. participó por primera vez en el [Observatorio 2009 de la ISR](#) publicado por ESADE, y contribuye a la promoción de estos principios en la gestión de fondos de pensiones en España.

## 4.3 Participación de los grupos de interés

### (4.4)(4.14)(4.15)(FS5)

Uno de los enfoques principales adoptados para la gestión de la responsabilidad corporativa del Grupo Bancaja es el establecimiento de mecanismos de diálogo que proporcionen una visión completa y objetiva de cómo es percibida la Entidad y qué se espera de ella por los distintos [grupos de interés](#) en todos sus ámbitos de actuación. Sólo así es posible conocer y adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades, dar respuestas adecuadas y prepararse para afrontar situaciones en cualquier entorno económico y social, por complejo que éste sea.

Los principales [mecanismos de diálogo](#) existentes en Bancaja se publican en la web corporativa.

Los nuevos mecanismos puestos en funcionamiento en 2009 estuvieron dirigidos fundamentalmente a los empleados y a la sociedad en su conjunto, para conocer las nuevas demandas al sector financiero ante la situación económica.

**En Bancaja:**

<b>Con los empleados</b>	Actualización del programa de conciliación en Bancaja. Plan de Igualdad de Oportunidades. Servicio de Asesoramiento en Discapacidad.
<b>Con la sociedad</b>	Tercer estudio específico de materialidad con el objetivo de detectar los aspectos de interés de la sociedad, que incluye como novedad en 2009 que dicho estudio se ha realizado por primera vez a través de una encuesta a clientes de Bancaja, con una alta participación (ver Anexo II). Promoción y participación en el segundo estudio de materialidad del sector de Cajas de Ahorros, coordinado por la CECA, a través de un panel de expertos en materia de sostenibilidad. Promoción y participación en la II Convención de Responsabilidad Social Corporativa, organizada por la ESCA (Escuela Superior de Cajas de Ahorros), en la que se realizaron diversos grupos de discusión sobre el contexto de sostenibilidad en el sector de Cajas de Ahorros.
<b>Con los clientes</b>	Encuestas de satisfacción a clientes de Bancaja Custom y a clientes de Banca Telefónica, realizadas por primera vez para evaluar la satisfacción de los jóvenes entre 26-35 años y de los usuarios del canal.

**En las empresas del Grupo:**

<b>Con los empleados</b>	Creación del Portal del empleado en el Grupo Inmobiliario. <i>BhSpace</i> : creación de una nueva herramienta que permite contar con el apoyo de los empleados de la Red para vender inmuebles, conocer la disponibilidad de viviendas, sus características y precios, así como el registro de interesados en las mismas. De este modo, se ha dotado a toda la Red de los recursos necesarios para que actúen como un punto más de venta de inmuebles.
<b>Con los clientes</b>	Las encuestas de satisfacción en el Grupo Inmobiliario se han ampliado para valorar y estudiar la opinión de los clientes de IPRAS (Inmuebles procedentes de regularización de activos) y de las promociones "Kilómetro cero". Encuestas de opinión sobre los servicios de comercialización de seguros y atención a oficinas.

## **PRINCIPIOS O PROGRAMAS EXTERNOS SUSCRITOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD (4.12)**

Los programas más destacables desarrollados externamente por parte de Bancaja en el ámbito de la sostenibilidad son:

Organismo	Participación de Bancaja (fecha de inicio)	Principios o programas
<b>Pacto Mundial de Naciones Unidas</b>	Firmante (2005) y participante	Diez principios en materia de derechos humanos y laborales, defensa y protección del medioambiente y lucha contra la corrupción.
<b>Carbon Disclosure Project (CDP)</b>	Entidad firmante (2009)	Iniciativa internacional dirigida a los inversores institucionales, que promueve la transparencia de las mayores empresas en todo el mundo en aspectos relacionados con el cambio climático.
<b>Carta de Principios para un Negocio Responsable y la Resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico (Agrupación Europea de Cajas de Ahorro)</b>	Firmante (2008)	Principios para mantener una relación justa y transparente con los clientes; promover la accesibilidad y la inclusión financiera; desarrollar un negocio respetuoso con el medioambiente; contribuir responsablemente con la sociedad; ser empleadores responsables, y comunicar los avances.
<b>Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UN PRI)</b>	Bancaja y Aseval, promotor y gestora respectivamente de Futurcaval F.P., adherido (2008)	Principios aplicables a los grandes inversores para que los análisis de inversión incorporen las principales consideraciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo.
<b>Plantemos para el Planeta (Naciones Unidas para el Medio ambiente)</b>	Entidad adherida (2008)	Iniciativa conjunta para plantar en España 47 millones de árboles antes de finalizar 2009, "un árbol por habitante de la tierra".
<b>Programa Bancaja y la discapacidad</b>	Convenio con la Fundación Adecco (2008)	Programa dirigido al desarrollo de acciones que directa o indirectamente promuevan la creación de empleo para personas con discapacidad, y a obtener un grado de autonomía personal suficiente para su integración social.
<b>Empresa Familiarmente Responsable (EFR)</b>	Empresa certificada (2008)	Modelo de gestión y certificación impulsado por la Fundación Más Familia, para avanzar en materia de conciliación de la vida familiar-personal y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos.
<b>Protección del clima: la plataforma de los dirigentes empresariales (Pacto Mundial de Naciones Unidas)</b>	Entidad adherida (2008)	Declaración de los Dirigentes Empresariales participantes en el PMNU, que pretende impulsar metas conjuntas de lucha contra el cambio climático.
<b>Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)</b>	Participante en proyectos de sostenibilidad sectoriales (2008)	Desarrollo de proyectos conjuntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en la memoria anual de Responsabilidad Social de Cajas de Ahorros, única memoria sectorial calificada en accordance por GRI.</li> <li>Convenciones anuales del Servicio de Atención al Cliente.</li> <li>Realización del primer Panel de Expertos en RSC, como continuación del estudio sectorial sobre sostenibilidad realizado en 2008 junto a la CECA.</li> <li>Patrocinio de la 2ª edición de la Convención de RSC, en la que se debatieron experiencias sobre innovación, eficiencia, trasnparencia y nuevos enfoques de negocio.</li> </ul>
<b>Instituto de Intangibles</b>	Entidad adherida	Fomento de las relaciones entre empresas, instituciones y sociedad.
<b>Comisión de Relaciones Sociales de CIERVAL (Confederación de Organizaciones Empresariales de la Comunidad Valenciana)</b>	Miembro (2008)	Constituida en 2008, al objeto de impulsar el desarrollo de la RSC en el ámbito empresarial valenciano y trasladar las distintas propuestas y líneas de actuación a la CEOE.
<b>Portal "Empresa solidaria" - Generalitat Valenciana</b>	Empresa activa	Plataforma para la comunicación de acciones solidarias.
<b>Proyecto Ecobanking</b>	Participante (2007)	Difusión de buenas prácticas medioambientales en el ámbito internacional. <ul style="list-style-type: none"> <li>Máster Universidad Alicante "La ética en las políticas de recursos humanos".</li> <li>Curso Centro Educación Ambiental "Gestión de la reputación corporativa".</li> <li>Programa Camernova. Cámara de Comercio de Valencia. "La innovación y la responsabilidad social de la empresa".</li> <li>Foro Español de la Inversión Socialmente Responsable.</li> <li>Foro de Cajas de Ahorros y Tercer Sector. El Siglo de la Igualdad. Mesa de Voluntariado.</li> <li>Jornadas de RSC: inversión y productos socialmente responsables.</li> <li>Máster de EDEM: RSC y reputación empresarial.</li> <li>Mesa de Diálogo con el Secretario del Consejo Estatal de RSE.</li> <li>Presentación de la Guía 2009 de la Transparencia y Buenas Prácticas de las ONG, publicada por la Fundación Lealtad.</li> <li>Curso de especialista universitario en Responsabilidad Social Corporativa. Universidad Politécnica de Valencia.</li> <li>Instituto de Innovación Social. ESADE. Jornada "Intregración de la RSE en la estrategia de la empresa en un contexto de crisis".</li> <li>Instituto de Innovación Social. ESADE. Jornada "El liderazgo responsable: ¿es la RSE un reto de liderazgo?".</li> <li>Universidad de Navarra. Jornada "Sistema de gestión de la RSC".</li> <li>Instituto de Derecho y Ética ambiental. CEU. Jornada sobre "Medio ambiente y derechos humanos, un desafío ineludible y un vínculo inquebrantable".</li> </ul>
<b>Universidades, Escuelas de Negocios y otros organismos</b>	PONENTE/Participante (2009)	

En el ámbito de las empresas del Grupo, las participaciones más destacables son las desarrolladas por el Grupo Inmobiliario:

Organismo	Participación del Grupo Inmobiliario (fecha de inicio)	Principios o programas
<b>Pacto Mundial de Naciones Unidas</b>	Firmante (2007)	Describo en cuadro anterior.
<b>Fundación Entorno - Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible (FE-BCSD España)</b>	Empresa colaboradora (2007)	Participación en los grupos de trabajo de las 21 empresas colaboradoras. En 2009: "Construcción Sostenible", "Acción CO <sub>2</sub> " y "Cambio Climático".
<b>Universidad Politécnica de Valencia</b>	Promotor (2006)	Cátedra de arquitectura sostenible Bancaja Habitat.
<b>Declaración de Bali</b>	Firmante (2007)	Iniciativa de 150 empresas líderes mundiales para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero e impulsar soluciones contra el cambio climático.
<b>Declaración de Poznan</b>	Firmante (2008)	Iniciativa de 140 empresas líderes mundiales, complementaria a la declaración de Bali, para solicitar a la ONU un marco legal que permita hacer frente al cambio climático.
<b>Declaración de Copenhague</b>	Firmante (2009)	Iniciativa de un total de 960 empresas líderes mundiales, complementaria a las declaraciones de Bali y Poznan, para solicitar a la ONU un marco legal que permita hacer frente al cambio climático.

### PRINCIPALES ASOCIACIONES RELACIONADAS CON LA SOSTENIBILIDAD A LAS QUE LA ENTIDAD APOYA (4.13)

Además de las asociaciones a las que pertenece el Grupo Bancaja en virtud de su sector de actividad, que se describen en el Informe anual, Grupo Bancaja forma parte de las siguientes asociaciones promotoras de actuaciones específicas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa:

Organismo	Participación del Grupo Bancaja (fecha de inicio)	Tipo de participación
<b>Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)</b>	Bancaja - miembro	Miembro del Comité de RSC y participante en grupos de trabajo sectoriales de sostenibilidad.
<b>Alianza de la Comisión Europea de responsabilidad social</b>	Bancaja - entidad adherida a través de CECA (2007)	Iniciativa para promover la implicación de las empresas europeas.
<b>Asepam</b>	Bancaja (2004) y Grupo Inmobiliario (2007) - socios	El objetivo es difundir y compartir las mejores prácticas en la aplicación de los 10 Principios a través de casos de implantación y Mesas Cuadradas.
<b>Spainsif (Foro Español de Inversión Socialmente Responsable)</b>	Bancaja - socio fundador (2009)	Plataforma de encuentro y referencia para fomentar la integración de criterios de ISR en las políticas de inversión en España.
<b>CIERVAL (Confederación de Organizaciones Empresariales de la Comunidad Valenciana)</b>	Bancaja - miembro	Impulso de la RSC en el ámbito empresarial valenciano y trasladar las distintas propuestas y líneas de actuación a la CEOE.
<b>AERCE (Asociación Española de Responsables de Compras)</b>	Bancaja - asociado	Grupos de trabajo y foros de discusión para reducir riesgos mediante una gestión de compras responsable y estrechar la relación entre empresas y proveedores para fomentar una mejora continua.

### 4.4 Gobierno corporativo y transparencia

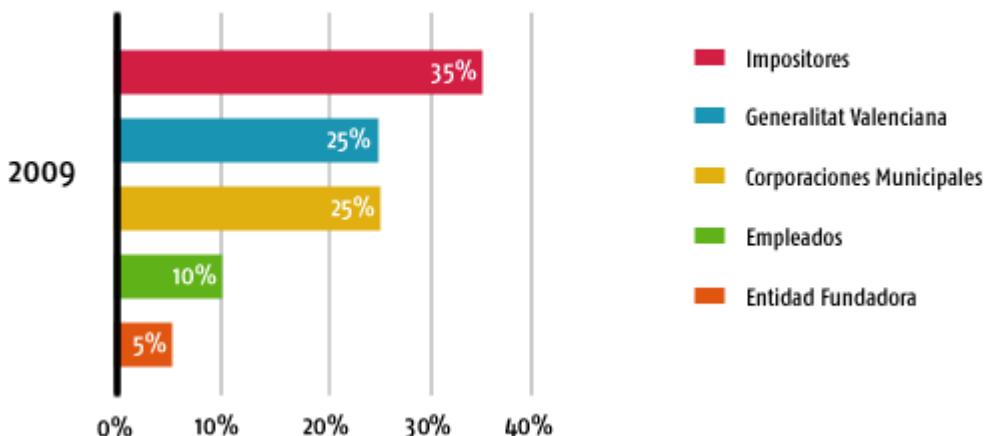
#### ESTRUCTURA DE GOBIERNO (4.1)(4.4)(4.6)(4.7)

Bancaja entiende que el desarrollo de cualquier estrategia de responsabilidad empresarial requiere de la existencia de un gobierno corporativo que actúe más allá de las exigencias legales, garantizando la independencia en la toma de decisiones, el comportamiento ético, la transparencia, el adecuado control de riesgos y la visión del negocio a largo plazo.

En el [Informe de Gobierno Corporativo](#) publicado anualmente por Bancaja, tanto en la CNMV como en la web corporativa de la Entidad, se describe ampliamente cómo se rige Bancaja y la composición, funciones y reglamentos de cada uno de los Órganos de Gobierno existentes. Los **elementos más característicos de la estructura de gobierno de Bancaja**, son: (2.6)

- De acuerdo con su naturaleza jurídica, Bancaja no tiene accionistas.
- El gobierno, administración, gestión, representación y control de la Entidad corresponde a la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control.
- Los miembros de sus órganos rectores representan a diferentes intereses sociales y colectivos de la zona de actuación de Bancaja: impositores, empleados, Generalitat Valenciana, Corporaciones Municipales y representantes de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Valencia, entidad fundadora de Bancaja.
- Los miembros de los órganos rectores son nombrados a través de un proceso electoral regulado y desarrollado con la máxima transparencia, publicidad y garantías de igualdad.
- El Presidente del Consejo de Administración de Bancaja no desempeña funciones ejecutivas. (4.2)
- Los cargos en los órganos de gobierno tienen carácter honorífico y gratuito y sólo pueden devengar dietas por asistencia a las sesiones y por desplazamiento. (4.5)
- No podrán ser miembros de los órganos de gobierno de la Caja, los altos cargos de las Administraciones Públicas.

**COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (Porcentaje de representación por grupos)**



En virtud de la normativa y de los Estatutos de la Entidad, el grupo de empleados es miembro de los órganos rectores, con la siguiente representación:

Órgano de gobierno	Número máximo de miembros	Porcentaje de representación de los empleados <sup>(2)</sup>
<b>Asamblea General</b>	200	12,00%
<b>Consejo de Administración</b>	20	10,00%
<b>Comisión de Control <sup>(1)</sup></b>	13	15,38%

(1) Las funciones que la ley asigna al Comité de auditoría le han sido transferidas estatutariamente.

(2) Las diferencias de proporcionalidad respecto a la Asamblea General, se deben a que el número de personas electas es reducido.

El 14 de enero de 2010 finalizará el proceso electoral para la renovación de la mitad de los órganos de gobierno de Bancaja, que comenzó en septiembre de 2009. En la Asamblea se renovarán los 100 Consejeros Generales designados y elegidos por los distintos grupos que la componen: Impositores, Generalitat Valenciana, Corporaciones Municipales, Personal y Entidad Fundadora. Serán elegidos de entre sus miembros los que han de formar el Consejo de Administración, la Comisión de Control y la Comisión Delegada de la Asamblea General.

Dentro del apartado de Información Institucional del Informe Anual del Grupo Bancaja y del Informe financiero anual, se ofrece amplia información sobre la estructura de gobierno y retributiva del Consejo de Administración y de la Alta Dirección del Grupo Bancaja.

## MECANISMOS Y FUNCIONES CLAVE EN EL GOBIERNO CORPORATIVO

Funciones clave del sistema de control	Dependencia superior	Cobertura
<b>Auditoría Interna</b>	Presidencia	Grupo Bancaja
<b>Órgano de Control del Blanqueo de Capitales</b>	Consejo de Administración	Bancaja
<b>Unidad de Prevención de Blanqueo</b>	Auditoría	Bancaja
<b>Comité de Riesgo Global</b>	Consejo de Administración	Grupo Bancaja
<b>Comité del Código de Conducta de los empleados</b>	Recursos Humanos	Bancaja
<b>Función de Cumplimiento Normativo</b>	Servicios Jurídicos	Bancaja
<b>Comité de Responsabilidad Social Corporativa</b>	Consejo de Administración	Bancaja

Empresas del Grupo	SEGUROS	GESTORAS	INMOBILIARIAS	SERVICIOS
<b>Cumplimiento normativo</b>	Política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Cumplimiento de normativa sobre protección de datos personales
	Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores	Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores	Prevención de blanqueo de capitales	
	Prevención de blanqueo de capitales	Prevención de blanqueo de capitales		
<b>Gobierno corporativo</b>	Estatutos			Estatutos
	Reglamento del Consejo de Administración	Política de retribuciones	Estatutos	Reglamento del Consejo de Administración
<b>Personal</b>	Prevención de riesgos laborales	Política de personal y de seguridad y salud	Política de personal y de seguridad y salud	Convenio nacional de agencias de viajes
	Convenio laboral de mediación de seguros privados	Convenio laboral de oficinas y despachos	Comité de Empresa y Comité de Seguridad y Salud	
<b>Calidad</b>	Manual de calidad		Política de calidad Certificación ISO 9001:2008 en 5 (de 12) oficinas de comercialización	Política de calidad Certificaciones AENOR ISO 9001:2000 y "Q" ICTE
<b>Compras</b>	Política de compras (plasmada en los procesos del Manual de calidad)		Sistemas de control de calidad y de protección ambiental	Procedimiento de evaluación de la calidad del servicio prestado por mayoristas
<b>Medioambiente</b>			Compromiso con la sostenibilidad (Plan estratégico)	Política medioambiental

## PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN (FS15)

En el Grupo 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 los 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 y procedimientos de Prevención del Blanqueo de capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

La Entidad realiza declaraciones con periodicidad mensual al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) y de forma puntual informa ante cualquier operación sospechosa o hecho susceptible de estar relacionado con el blanqueo de capitales o financiación terrorista.

Las entidades financieras corren el riesgo de poder ser utilizadas para el blanqueo de dinero procedente de actividades delictivas. Por ello, Bancaja realiza una constante adaptación de los procedimientos operativos internos a los cambios normativos y la actualización continua de la formación de los empleados sobre prevención de blanqueo de capitales, destacando en cuanto a acciones formativas:

- la enseñanza presencial en el curso de acogida de nuevos empleados, en la formación para director y en las sesiones de actualización para equipos directivos de la red comercial;
- curso básico de Prevención de Blanqueo con una nueva unidad de aprendizaje *on-line*, que presenta las actualizaciones más relevantes en esta materia y es uno de los aspectos que se verifican en los programas de auditoría interna.

Las cifras generales de formación se detallan en el Anexo III.

En el ejercicio 2009, han sido reforzados los criterios de análisis de admisión de operaciones, siendo sometidas todas ellas y fundamentalmente aquellas cuya cuantía era especialmente relevante, a los criterios contemplados en la política de admisión de clientes de la Entidad, poniendo especial relevancia en los aspectos de: conocimiento del cliente, actividad económica real, generación de recursos, origen o destino de los fondos y documentación legal correspondiente.

En el alcance de las revisiones realizadas por el departamento de Auditoría Interna de Bancaja, se incluye el análisis de los riesgos crediticios concedidos, sin que se detectaran en 2009 casos relevantes relacionados con la corrupción. (SO2)

	Bancaja		
	2009	2008	2007
<b>Auditorías sobre prevención de blanqueo de capitales</b>			
<b>Número de Unidades de Negocio analizadas</b>	426	442	409
<b>Porcentaje de Unidades de Negocio analizadas</b>	37,30%	37,08%	38,09%

En aplicación de la normativa que regula la actividad de Bancaja, cuando se ha detectado algún incumplimiento de la misma, se han adoptado las medidas disciplinarias correspondientes. Adicionalmente, los sistemas de prevención de blanqueo de Bancaja fueron revisados en 2009 por el experto externo en cumplimiento de la legislación vigente en esta materia. Las recomendaciones y sugerencias para mejorar dichos sistemas, efectuados, tanto por el SEPBLAC como por el experto externo, han sido reportados en los plazos previstos por la ley, al Consejo de Administración. (SO4)

Cada una de las empresas del Grupo sujetas a la Ley 19/93, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, tiene establecido su propio órgano de control de blanqueo de capitales. Bancaja, como matriz del Grupo, coordina y promueve las acciones necesarias para asegurar los criterios uniformes en esa materia, supervisando, mediante su función de auditoría interna, las políticas y los procedimientos establecidos.

En Bancaja Habitat se realizan asimismo exámenes externos de los sistemas de prevención de blanqueo de capitales, así como medidas de identificación y conocimiento de los clientes, gestionadas a través de un mecanismo de alertas que permite bloquear la financiación del terrorismo. (SO2)

Por lo que respecta al Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores, existe un órgano de control permanente, auxiliado en su cometido por la Unidad de Cumplimiento Normativo, la cual monitoriza y supervisa totalmente las gestiones derivadas del cumplimiento del citado Reglamento.

### **POLÍTICA GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD (PR3)**

De conformidad con la política de cumplimiento normativo aprobada por la Caja, en 2009 se informó a los órganos de gobierno sobre el nivel general de cumplimiento de la Entidad respecto de las materias objeto de control por la Unidad de Cumplimiento Normativo. El informe considera que el nivel de cumplimiento es satisfactorio y comprende las materias objeto de control por la Unidad, básicamente, en materia de servicios de inversión, de protección de datos personales y de prevención del blanqueo de capitales.

(Compromiso 2009) Derivado de la labor de identificación de obligaciones derivadas de novedades normativas en los bloques normativos sensibles, se han cumplimentado nuevos hitos, asociados a desarrollos de la normativa de mercado de valores (MiFID) y de transparencia, y se han acometido las adaptaciones de los procedimientos a las novedades normativas del mercado de valores, protección de datos personales y depositaria de Instituciones de Inversión Colectiva. Asimismo, se ha impulsado la mejora de los procedimientos internos de la Entidad en materia de control de operaciones sospechosas de abuso de mercado, relacionados con el uso de información privilegiada y de manipulación de precios, conforme a las directrices de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

### **GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO (4.11)**

La gestión del riesgo es una línea de actuación estratégica para Bancaja, que tiene como directriz básica preservar la solidez financiera y patrimonial de la Entidad, y mantiene como criterio general una política prudencial de asunción de riesgo y unos objetivos de crecimiento de la inversión sostenibles que garanticen mantener un adecuado nivel de recursos propios que permitan cubrir holgadamente los diferentes tipos de riesgo a los que la Entidad está sometida por el desarrollo de su actividad.

<b>Asegurando un crecimiento sostenible de la Entidad</b>	<b>(Compromiso 2009)</b> A 31 de diciembre de 2009, el ratio de solvencia del Grupo es del 12,32% superior en más de un punto al del ejercicio anterior; el <i>core capital</i> se sitúa en el 7,02% de los activos ponderados por riesgo, con un incremento de más del 10% respecto al año anterior.
<b>Contribuyendo a la gestión segura del negocio</b>	Para ello, la función de riesgos de Bancaja dispone de unas políticas de asunción de riesgos adaptadas a la situación, con políticas de mitigación de riesgos que se fundamentan en una correcta evaluación de los mismos y en la utilización de elementos que permitan su reducción, como son la obtención de garantías suficientes que aseguren la recuperación de las operaciones facilitadas, el diseño y ejecución de planes de acción que reduzcan los riesgos identificados, el establecimiento de límites, etc. Se cuenta para todo ello con una serie de herramientas avanzadas que complementan el exhaustivo conocimiento de los clientes y mercados en los que opera la Entidad.
<b>Fomentando políticas de crecimiento sostenible</b>	Se incorporan además factores cualitativos específicos de evaluación del riesgo medioambiental indirecto de las empresas que solicitan financiación crediticia, que refuerzan el conocimiento de los clientes, y permitan minimizar posibles incidencias en su solvencia derivadas del incumplimiento de la legislación medioambiental y otros impactos negativos, y monitorizar la evolución del perfil de riesgo de la cartera a través de un <i>rating</i> medioambiental (ver capítulo 8.2).
<b>Garantizando el mantenimiento de relaciones no oportunistas con los clientes</b>	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 independencia e imparcialidad de los procesos de calificación y asignación de nivel de riesgo.

Bancaja continuó dedicando importantes esfuerzos en la revisión y mejora de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de operaciones activas, y a mejorar los modelos específicos de prevención de mora y de optimización del recobro (*scorings* de recobro) desarrollados, e incorporó los resultados del modelo de gestión de carteras en la planificación de objetivos y en el análisis de posibles escenarios adversos. Se han aplicado en 2009 nuevas medidas en política de riesgos, se han ampliado las relativas a concentración para facilitar una mayor diversificación por sectores de actividad y se ha aprobado un plan de trabajo para desarrollar políticas de gestión del riesgo reputacional.

Esto ha permitido a Bancaja contener en 2009 su tasa de mora, tanto a nivel individual (4,31%<sup>(1)</sup>) como a nivel de Grupo consolidado (4,59%<sup>(1)</sup>) pese a la situación económica, y mantener a su vez niveles de cobertura de insolvencias superiores al 50%.

**(Compromiso 2009)** El aumento de los resultados recurrentes en el ejercicio, la contención de los niveles de morosidad y los sólidos niveles de solvencia y liquidez han permitido mantener la confianza de los inversores nacionales e internacionales en Bancaja, se ha obtenido financiación mayorista por más de 6.600 millones de euros, principalmente por la colocación de emisiones avaladas mayoristas por importe de 5.300 millones de euros, que han conseguido gran aceptación entre inversores extranjeros (en torno al 70% se colocó fuera de España). Adicionalmente, se han formalizado operaciones con inversores privados.

Todos estos mecanismos permitieron mantener el equilibrio financiero y una adecuada gestión de los vencimientos de financiación en los mercados mayoristas, pese a la situación de falta de liquidez de los mercados.

## ADAPTACIÓN NORMATIVA

Las novedades regulatorias más destacadas a las que se adaptó la Entidad durante el año 2009 fueron:

- Ley 16/2009, de Servicios de Pago.
- Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero.

(1) Incluyendo riesgos contingentes.

- Orden EHA/1421/2009, de 1 de junio, por la que se desarrolla el artículo 82 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.
- Circular 4/2009, de 4 de noviembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre comunicación de información relevante.
- Circular 5/2009, de 25 de noviembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que regula el Informe Anual del Auditor sobre Protección de Activos de Clientes.
- Circular 6/2009, de 9 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre control interno de las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y sociedades de inversión.

Durante el ejercicio 2009, no se incurrió en ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativas relacionadas con: **(SO8)**

- 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.

## INFORMACIÓN PARA INVERSORES (PR3)

Las actuaciones con este grupo de interés se enfocan a:

- continuar desarrollando un modelo de negocio, basado en una adecuada diversificación del riesgo que permita combinar crecimiento y calidad con parámetros de solvencia, rentabilidad, eficiencia y servicio a los clientes;
- mantener unos adecuados cauces de comunicación a través de un departamento específico para atenderles y del apartado de la web corporativa de [información para inversores](#), en el que disponen de una detallada información sobre los aspectos más relevantes, más allá de las obligaciones legales;
- facilitar el acceso a información financiera de la Entidad y las emisiones en vigor, dando una información útil, veraz, transparente y actualizada;
- inclusión en la dirección de Internet [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) de novedades normativas en cuestiones vinculadas a la protección de inversores.

## TRANSPARENCIA

Bancaja mantiene abiertos sus cauces de comunicación con los grupos de interés, facilitando información en todo momento sobre la situación económica y financiera de la Entidad, y contribuye de esta forma a mantener la confianza en la Entidad.

El Departamento de Comunicación puso en marcha a lo largo de todo el ejercicio diversas acciones, dirigidas a facilitar información sobre la evolución del negocio en 2009.

Concretamente, se emitieron 274 notas de prensa, 128 referentes al negocio bancario y 146, a la Obra Social. Además, todas ellas fueron publicadas en la Sala de Prensa de la web de Bancaja. En la comunicación interna, además de las cartas periódicas remitidas por el Director General a toda la plantilla, explicando la evolución del negocio y los resultados obtenidos trimestralmente, se amplió el número de noticias publicadas en la Intranet, alcanzando un total de 812.

**(Compromiso 2009)** En cumplimiento de los compromisos asumidos, se publicaron y difundieron a través de la web corporativa de Bancaja en 2009, y fueron reportados en su totalidad a los Órganos de Gobierno los siguientes documentos: **(4.9)(4.10)(FS2)**

- el [informe anual del Servicio de Atención al cliente](#), aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad;
- el [informe anual de Gobierno Corporativo](#) de Bancaja, aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad por unanimidad;
- el [informe anual de Responsabilidad Social Corporativa](#), sobre el desempeño social, económico y medioambiental de la Entidad, conforme a las directrices de la guía de GRI de 2006, conocida como G3, con un nivel de aplicación A+. La memoria fue sometida a un proceso de verificación externa, conforme a las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS (nuevo estándar de 2008);
- la [comunicación anual de progresos](#) en la implantación de los principios suscritos del Pacto Mundial de Naciones Unidas. El informe de progresos en la implantación de los principios del PMNU publicado en 2009, constituye la cuarta comunicación, en cumplimiento de los requisitos del Programa de Notables.
- el [informe de cumplimiento de \*El Compromiso Bancaja\*](#) y las acciones de mejora definidas.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas con este apartado:

[Códigos de conducta](#)  
[La responsabilidad social](#)  
[Modelo de sostenibilidad](#)  
[Grupos de interés](#)  
[Enfoques de gestión](#)  
[Cómo se rige Bancaja](#)  
[Informe de gobierno corporativo](#)

[Gestión del riesgo](#)  
[Pacto mundial de Naciones Unidas](#)  
[Informes anuales de responsabilidad social](#)  
[Estrategia](#)  
[Información para inversores](#)  
Otras webs del Grupo



## 5. Desempeño comercial

❖ Bancaja



## PROGRESOS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (DIC. 2004 - DIC. 2009)

2005	2006	2007	2008
Nueva estrategia comercial basada en el cuidado eficaz del cliente	Dos nuevos Compromisos Bancaja (15 y 16)	Un nuevo Compromiso Bancaja (17)	Nuevo producto Vivienda Pensión
<i>El Compromiso Bancaja: 14 compromisos voluntarios con los clientes</i>	Nuevos microcréditos Préstamos Solidarios	Plan de eliminación de barreras arquitectónicas	Lanzamiento Depósito sostenible
9 <sup>a</sup> posición en ranking Nacional MercoMarcas de entidades financieras (antes en ranking autonómico)	Creación Tarjetas Bancaja ONG Afinidad	2 <sup>a</sup> posición en ranking MercoMarcas	Bancaja entre las más activas en líneas ICO para apoyo a Pyme
Informe de cumplimiento de compromisos	Eliminación de comisiones habituales a particulares	Informe de cumplimiento de compromisos	Convenio con IVF para el apoyo financiero a Pyme
	3 <sup>a</sup> posición en ranking MercoMarcas		Más de 4.000 familias con desempleo, ayudadas con el <i>Compromiso Bancaja</i>
	Plan mejora Servicio Atención al Cliente		Informe de cumplimiento de compromisos
	Creación del Comité de Marca		4 <sup>a</sup> posición en ranking MercoMarcas
	Informe de cumplimiento de compromisos		

### 2009 (Principios 1, 6, 8 y 9 del PMNU)

- ▣ Frente al cierre de sucursales registrado en el sector bancario, Bancaja siguió ampliando la red de oficinas, con 3 sucursales más al cierre de 2009.
- ▣ El ejercicio se cerró con más de 3 millones de clientes, lo que permitió un crecimiento de los recursos ajenos un 9,72% por encima del año anterior.
- ▣ Más de 426.000 clientes eran Nuevos Ciudadanos<sup>(1)</sup> (41.000 más que al cierre de 2008).
- ▣ Se evitó la ejecución judicial de garantías hipotecarias en 17.172 operaciones, tanto de particulares como de empresas y promotores, con una inversión de 11.534 millones de euros en reestructuraciones de deuda.
- ▣ Con el punto 14 del *Compromiso Bancaja*, los clientes pudieron aplazar 2.155 hipotecas, por un importe de 8,7 millones de euros, 53,8 millones desde su lanzamiento en 2005<sup>(2)</sup>.
- ▣ Como medida complementaria de la anterior, 1.008 familias con situación de desempleo, pudieron aplazar su hipoteca, gracias a la firma del convenio ICO Moratoria Hipotecaria, por un importe global de 6,3 millones de euros.
- ▣ Bancaja fue la séptima entidad más activa en el conjunto de líneas ICO 2009 y puso en marcha 19 convenios a disposición de los clientes.
- ▣ 2,7 millones de euros se aportaron en 34 proyectos de jóvenes emprendedores con la *Solución Financiera Bancaja Jóvenes Emprendedores*.
- ▣ Más de un millón cuatrocientos mil clientes de Bancaja no pagaron comisiones, cien mil más que en 2008.
- ▣ Se donó 1 millón de euros a 288 asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro españolas, gracias a los titulares de las Tarjetas Bancaja Voluntariado y ONG.
- ▣ Se lanzó un nuevo producto de Inversión Socialmente Responsable (ISR), *Bancaja Cooperación Ética y Solidaria SICAV S.A.*, con un patrimonio suscrito al cierre de 2009 de 5,5 millones de euros.
- ▣ La adaptación de la sede de Pintor Sorolla en Valencia responde a criterios de accesibilidad integral.

(1) Personas físicas cuyo país de nacimiento es distinto a España.

(2) Cifra estimada, suponiendo que en todos los casos se han aplazado 6 cuotas.

## DIMENSIÓN <sup>(1)(2)</sup>

3.109.168 clientes	95,3% particulares	4.955 millones € financiación a Micropyme y Pyme <sup>(3)</sup>
313.484 nuevos clientes	38,6% jóvenes	

(1) Fuente: indicador FS6 (Anexo III)

(2) Información correspondiente a Bancaja.

(3) Inversión crediticia a 31/12/2009. Micropyme son empresas con una facturación anual menor de 1,5 millones de euros; Pyme con una facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

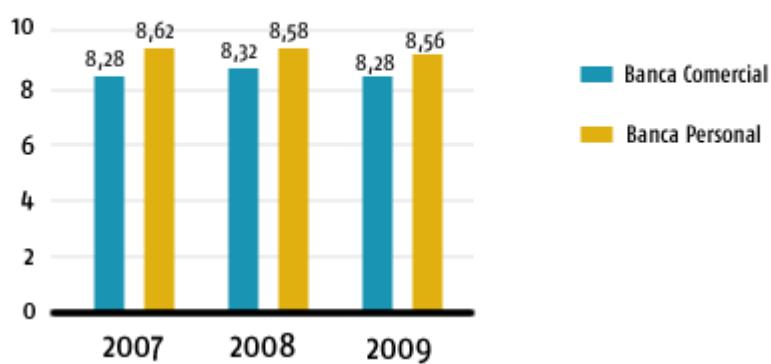
## 5.1 Los clientes

### LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (3.9)(4.16)

Satisfacción de clientes	2009	2008	2007
Número de encuestas	31.349	30.694	30.773
Valoración global en banca comercial <sup>(1)</sup>	8,28	8,32	8,28
Valoración global en banca personal <sup>(1)</sup>	8,56	8,58	8,62

(1) Escala de 0 a 10.

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



**(Compromiso 2009)** Como en años anteriores, se realizaron planes de mejora en las oficinas cuya valoración global en las encuestas de satisfacción de clientes no superaban el 8,00 (se distribuyen en 2 grupos, las que no superan el 7,83 -nota de corte por debajo de la cual ven penalizada la retribución variable- y las que están entre 7,84 y 8,00). Este proceso se realiza para cada una de las dos oleadas anuales de encuestas. Las medidas adoptadas se detallan en el siguiente apartado.

### DIÁLOGO Y RESPUESTA DE BANCAJA (4.17)(FS5)(FS16)

**(Compromiso 2009)** Las encuestas sobre satisfacción de clientes realizadas en 2009 han mostrado los siguientes aspectos a mejorar:

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Satisfacción global del cliente	Para medir y difundir la incidencia de la calidad en el negocio, se comunicaron a todas las oficinas incluidas en planes de mejora de calidad, los resultados del proyecto "Observatorio de Clientes" promovido por la CECA en el que ha participado Bancaja y que correlaciona la satisfacción del cliente con el nivel de fidelización y otros aspectos.

**Qué temas preocupan**

**Respuesta de Bancaja**

**Trato y asesoramiento:**

- Los motivos por los que los clientes están muy insatisfechos o muy satisfechos con el trato recibido se han difundido a las oficinas peor valoradas.
- En los territorios peor valorados, el Director de la División de Banca Personal establece planes de seguimiento para fomentar la mejora del conocimiento del gestor por parte de los clientes más importantes.

**Colas:**

- El simulador de colas (iniciado en 2008) se ha difundido para todas las oficinas de Banca Comercial, y se han oficializado sus resultados con su publicación interna. Recoger el efecto en colas de la migración a BPP/BPE.
- Inicio de un proyecto de colas que básicamente afecta a las oficinas de la Comunidad Valenciana con mayores problemas en colas. Las grandes líneas de actuación son:
  - ampliación de medios: 145 cajeros con módulo de ingresos; 62 instalaciones de cajeros con módulo de libreta; 44 nuevos módulos de libreta en cajeros; 106 actualizadores de libreta; 350 recicladores de efectivo;
  - mejora de las funcionalidades de los cajeros;
  - potenciar el autoservicio como vía para reducir las transacciones en caja;
  - prueba piloto en una oficina (con la colaboración de consultor externo) para analizar medidas "in situ" de reducción de colas en oficinas;
  - establecimiento de un cuadro de mandos de seguimiento de cómo se realiza cada operación por cada tipo de canal y detectar posibles problemas de colas.

**Trato, asesoramiento y colas son las principales líneas a mejorar**

El Servicio de Atención al cliente (SERAC) es un cauce muy útil para identificar los motivos, actividades, productos y servicios con mayor número de quejas y reclamaciones.

**Qué temas preocupan**

**Respuesta de Bancaja**

**Incremento del número de quejas y reclamaciones en un 25%, continuando la tendencia iniciada en 2007**

El 27 de julio de 2009, el Comité Ejecutivo de Dirección aprobó realizar una acción de reducción del número de reclamaciones recibidas en el SERAC.

Los objetivos cuantitativos pretenden disminuir el número de incidencias que se plantean en el Servicio de Atención al Cliente, concentrando los esfuerzos en aquellas zonas de negocio con peores ratios (tres unidades de negocio y cinco zonas con mayor ratio por cada 10.000 habitantes).

Los objetivos cualitativos pretenden mejorar la gestión de las reclamaciones en las oficinas y con ello, el servicio que se presta y la satisfacción del cliente.

**El consiguiente aumento del tiempo medio de resolución de las incidencias**

El plan aprobado implica, entre otras acciones, identificar los motivos de las reclamaciones, analizar la actuación de las oficinas para evitar y/o resolver la incidencia, realizar un inventario de las medidas a adoptar para evitar nuevas reclamaciones e impartir formación específica.

Está prevista su finalización en el mes de junio de 2010.

**Un incremento de las incidencias derivadas de la deficiente atención que percibe el cliente**

## 5.2 Acceso a los productos y servicios financieros

### (FS13)

Bancaja está presente en poblaciones y municipios de tamaño pequeño y mediano, en los que no existen otras entidades financieras o cajas de ahorro.

Número de poblaciones <sup>(1)</sup>	2009		2008	
	Bancaja única caja de ahorros	Bancaja única oficina bancaria	Bancaja única caja de ahorros	Bancaja única oficina bancaria
<b>Oficinas</b>	50	3	45	2
<b>Unidades administrativas</b>	26	3	28	5
<b>Ventanillas desplazadas</b>	9	3	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>9</b>	<b>80</b>	<b>9</b>

(1) Poblaciones de más de 1.000 y menos de 10.000 habitantes.

Fuente: Anuario Económico 2009

**Poblaciones de menos de 1.000 habitantes en las que Bancaja está presente**

**2009**

**Número**

<b>Oficinas, unidades administrativas o ventanillas desplazadas</b>	<b>49</b>
---	-----------

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

## 5.3 Productos y servicios con enfoque social

### (2.2)(2.8)(FS5)(FS7)(FS15)

En relación a los productos y servicios del catálogo de Bancaja orientados a las personas o colectivos que son objeto de atención especial por parte de la Entidad, las cifras más relevantes al cierre del 2009 fueron las siguientes: (FS11)(FS14)

Productos y servicios con componente social	2009		2008		2007	
PARTICULARES	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe
<b>Ayuda a las familias</b>						
Compromiso Bancaja (operaciones afectadas y coste)	52.263.497	2.792	52.829.399	13.203	51.243.521	14.061
Cero comisiones, cero condiciones (beneficiarios) <sup>(1)</sup>	1.476.683	--	1.325.975	--	--	--
Vivienda Pensión Bancaja <sup>(2)</sup>	364	145.000	20	6.420	--	--
Convenios con administraciones públicas orientados a particulares (Ver detalle en apartado posterior)	4.049	87.692	3.256	38.480	3.168	48.858
Hipoteca descuento <sup>(3)</sup>	62	3.230	--	--	--	--
<b>Jóvenes</b>						
Solución Bancaja Jóvenes emprendedores	34	2.666	18	1.861	54	4.900
Altas Préstamo matrícula a 6 meses sin interés ni comisiones (Univ. de Valencia, Univ. Politécnica de Valencia y Univ. Jaume I de Castellón)	11.436	8.968	13.412	10.475	11.296	8.798
Altas Crédito Matrícula, Crédito máster joven, Crédito consumo joven y Primera empresa joven	463	3.789	309	2.888	455	3.278
Crédito estudios Muévete	179	1.573	147	1.294	116	1.068
Espacio universitario (número de accesos)	176.976	--	219.019	--	200.089	--
<b>Microcréditos y productos sociales</b>						
Microcréditos Monte de Piedad <sup>(4)</sup>	34.847	18.320	32.466	16.916	28.927	12.545
Microcréditos Solidarios <sup>(5)</sup>	42	510	8	109	20	232
Tarjetas ONG y Voluntariado <sup>(6)</sup>	234.889	1.064	243.705	1.047	213.919	909
Ayudas financieras para ONG (subvención de intereses)	36	239	26	161	35	176
Seguro de repatriación gratuito para Nuevos Ciudadanos <sup>(7)</sup> (vigentes)	16.587	--	24.000	--	35.000	--
Planes de pensiones para asociaciones de amas de casa	2.632	9.407 <sup>(8)</sup>	2.939	9.334 <sup>(8)</sup>	3.456	6.713 <sup>(8)</sup>
Planes de pensiones para personas discapacitadas <sup>(9)</sup>	396	4.140 <sup>(8)</sup>	350	2.948 <sup>(8)</sup>	348	1.996 <sup>(8)</sup>
Seguros de accidentes y RC para voluntarios de ONG	12	2,01	11	2,32	10	0,14
<b>PYME Y MICROPYME</b>						
Convenios con administraciones públicas para favorecer el desarrollo empresarial (Ver detalle en apartado posterior)	6.070	1.261.933	2.335	402.231	2.439	322.435
<b>GRANDES EMPRESAS (BANCA CORPORATIVA)</b>						
Salud	--	1.800	--	50.329	--	9.500
Formación	--	--	--	2.000	--	--
Deportes /Ocio	--	--	--	2.746	--	--
<b>PRODUCTOS DE INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE</b>						
Depósito referenciado D.J Eurostoxx Sustainability	--	2.310	--	4.619	--	--
Bancaja Ética y Solidaria, SICAV S.A.	108	5.472	--	--	--	--
Futurcaval, F.P., Fondo de pensiones de los empleados de Bancaja	6.569	388.391 <sup>(8)</sup>	6.683	366.675 <sup>(8)</sup>	--	--

Importes en miles de euros.

(1) Número de beneficiarios de "Cero Comisiones, Cero Condiciones", calculados como media de los beneficiarios al cierre de cada semestre del año.

(2) Producto lanzado en noviembre de 2008.

(3) Producto lanzado en mayo de 2009.

(4) El 22% son clientes de países de origen distintos a España y el 64%, mujeres.

(5) Microcréditos destinados a personas excluidas del sistema crediticio tradicional que carecen de garantías.

(6) Importes devengados en el ejercicio 2009 por las compras realizadas por los titulares de las tarjetas, que se asignarán a ONG en ejercicios posteriores.

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

(8) Patrimonio gestionado.

(9) Planes de pensiones cuyo titular es minusválido o a favor de minusválidos.

A continuación, se recogen las principales características sociales o solidarias de estos productos y las novedades más destacables de 2009.

## AYUDA A LAS FAMILIAS

### EL COMPROMISO BANCAJA

En 2009, los 17 puntos del [Compromiso Bancaja](#) seguían plenamente vigentes y constituyan un apoyo financiero significativo para los particulares y familias.

- El punto 14, "aplazamos gratis durante 6 meses la hipoteca en Bancaja a quien pierda el empleo", ha constituido de nuevo en 2009 un apoyo fundamental a las familias afectadas por el desempleo de alguno de sus miembros, al permitir el aplazamiento de 2.155 operaciones en ese año, por un importe de 8.688 <sup>(1)</sup> miles de euros (desde su inicio, 53.776 miles de euros).

Compromiso 14	2009	2008	2007
<b>Número de operaciones aplazadas en el año</b>	2.155	4.212	3.854
<b>Importes aplazados en el año <sup>(1)</sup> (miles de euros)</b>	8.688	21.978	16.697
<b>Número acumulado de operaciones aplazadas <sup>(2)</sup></b>	11.952	9.845	5.587
<b>Importes aplazados acumulados (miles de euros)</b>	53.776	47.293	23.109

(1) Cifra estimada, suponiendo en todos los casos un aplazamiento de 6 cuotas. En miles de euros.

(2) Desde el inicio del compromiso en el año 2005, anticipándose a otras medidas ofrecidas en el mercado ante la crisis económica.

- También el punto 3, "avisamos por SMS de falta de saldo en cuenta o impagos", el punto 4, "no devolvemos los recibos del hogar", el punto 17, "enviamos hasta 600 euros al móvil en caso de pérdida o robo de la tarjeta", o los puntos 5 y 13, relativos a la exención de comisiones para jóvenes y mayores, redujeron significativamente los costes financieros de los particulares en sus operaciones cotidianas y han permitido a las economías familiares disponer de mayor liquidez para afrontar la crisis.



Desde 2005, el punto 14 de El Compromiso Bancaja ha permitido aplazar 11.952 hipotecas durante 6 meses cuando alguno de los clientes ha perdido su trabajo

## Reconducción financiera de condiciones individuales (FS16)

Bancaja puso en marcha en 2008 un amplio abanico de medidas para apoyar a los clientes particulares y familias afectadas por la crisis, adecuando los calendarios de pago a la capacidad familiar concreta y evitando el sobreendeudamiento, que continuaron plenamente vigentes en 2009:

- ampliación de las opciones de reestructuración de deuda para particulares con hipoteca impagada, con el objetivo fundamental de reconducir las cuotas mensuales que deben asumir, modificando plazo, carencia o cuantía o reunificando deudas, entre otras;
- aplicación de la normativa estatal para la ampliación sin coste del plazo de las hipotecas;
- limitación del endeudamiento de forma responsable y ayuda a la puesta al día;
- creación de nuevos productos de financiación, complementarios a los vigentes.

En 2009, las actuaciones llevadas a cabo se centraron en la reestructuración de deudas para resolver las incidencias en el pago por parte de los clientes, analizando junto con el deudor su situación económica para diseñar la estructura crediticia que le permitiera atender sus obligaciones, evitando en última instancia, en la medida de lo posible, la ejecución judicial.

#### **Cero comisiones, cero condiciones**

La eliminación de comisiones ha contribuido a un mayor desahogo financiero de los clientes, en concordancia con la premisa del cuidado eficaz del cliente, para los servicios más usuales. Si el cliente es un particular, no tiene que pagar comisiones en sus operaciones domésticas más habituales, realizadas en euros. Incluye mantenimiento y administración de cuentas corrientes y libretas de ahorro, transferencias SEPA e ingresos de cheques nacionales.

Durante el 2009, no se les cobró ningún tipo de comisión (gratis total) a una media semestral de 1.476.683 clientes (el 47,49% aproximadamente de la base de clientes), y se prestaron por término medio 31 operaciones gratuitas.

#### **Vivienda Pensión Bancaja**

Potenciando un producto con una clara necesidad social, se lanzó en 2008 Vivienda Pensión Bancaja, crédito hipotecario a largo plazo, que ayuda a cubrir las necesidades reales de las personas mayores, al facilitarles una renta mensual necesaria para complementar sus ingresos. En 2009, aumentó significativamente el número de operaciones y financiación facilitadas, ya que la comercialización de este producto que comenzó a finales de 2008, se reforzó durante todo el 2009.

#### **Hipoteca descuento**

Nuevo producto lanzado en mayo de 2009, para facilitar el acceso de los clientes a una vivienda e impulsar la actividad inmobiliaria, gracias a un acuerdo con la Federación Autonómica de Promotores Inmobiliarios (Feprova). Una hipoteca con carencia, en la que los promotores asumen el capital y los intereses de hasta los tres primeros años: se facilitaron 62 operaciones en el año.

### **CONVENIOS CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ORIENTADOS A PARTICULARES**

#### **(4.12)(EC8)**

Los convenios que suscribe y mantiene vigentes Bancaja con distintas administraciones públicas están orientados a facilitar el acceso a la vivienda y al trabajo a los particulares, así como paliar los efectos negativos del desempleo. Las magnitudes más significativas de los convenios vigentes, al cierre del ejercicio 2009, para personas físicas, se detallan en el siguiente cuadro:



Convenios	Organismo	Beneficiarios	2009		2008		2007	
			Número de operaciones <sup>(1)</sup>	Importe	Número de operaciones <sup>(1)</sup>	Importe	Número de operaciones <sup>(1)</sup>	Importe
Compra y rehabilitación de viviendas VPO	Ministerio de Vivienda	Autopromotores y adquirentes directos	353	27.894	396	24.837	703	44.700
Adquisición de vivienda protegida	Generalitat Valenciana. Vivienda concertada	Adquirientes directos	--	--	18	2.227	35	3700
Adquisición de vivienda protegida	Junta de Extremadura. Vivienda Concertada	Adquirentes directos	119	9.151	118	6.782	--	--
Anticipo subvenciones VPO	Generalitat Valenciana	Autopromotores y adquirentes directos	252	2.349	196	1.544	145	1.132
Financiación acceso a nuevas tecnologías	ICO – Avanza	Universitarios, jóvenes y ciudadanía en general	2.088	2.386	2.185	2.650	2.285	3.026
Acceso a la primera vivienda	Institut Balear de l'Habitatge (L'IBAVI)	Jóvenes de las Islas Baleares	229	39.539	--	--	--	--
Aplazamiento de hipoteca	ICO Moratoria Hipotecaria	Familias con miembros en paro	1.008	6.373	--	--	--	--
<b>TOTAL</b>			<b>4.049</b>	<b>87.692</b>	<b>3.256</b>	<b>38.480</b>	<b>3.168</b>	<b>48.858</b>

Importes en miles de euros.

(1) Operaciones formalizadas en el año.

Las principales novedades en 2009, referentes a particulares se resumen en:

- Adhesión al nuevo Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012 del Ministerio de Vivienda, para el acceso a la vivienda protegida, en que Bancaja actúa como entidad preferente.
- Convenio con el Institut Balear de l'Habitatge, mediante el que se conceden préstamos hipotecarios en condiciones preferentes, para facilitar el acceso a la primera vivienda en Baleares.
- ICO Moratoria Hipotecaria: para apoyar a las familias con hipoteca, en las que alguno de sus miembros se ha visto en situación de desempleo. En 2009, Bancaja aplazó 1.008 hipotecas por 6,4 millones de euros, en virtud de este convenio.

## APOYO A LOS JÓVENES

En el ejercicio 2009, Bancaja mantuvo su oferta de productos y servicios orientados a apoyar el desarrollo, formación y futuro de los jóvenes emprendedores, siendo los más destacables:

- 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.
- *Créditos Consumo, Máster y Matrículas*, con el fin de favorecer al segmento joven.
- **(Compromiso 2009) Solución Financiera Bancaja Jóvenes Emprendedores**, dirigida a financiar los proyectos factibles e innovadores de los jóvenes emprendedores, con la viabilidad del proyecto como único aval exigido. Con este producto, se pretende dar solución a la exclusión financiera por falta de garantías patrimoniales o avales, a los jóvenes emprendedores.

Solución Financiera Bancaja Jóvenes Emprendedores	2009	2008	2007
<b>Número de solicitudes</b>	429	181	991
<b>Proyectos financiados</b>	34	18	54
<b>Porcentaje de proyectos financiados/solicitudes presentadas</b>	8%	10%	5%



## Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores: seguimos apoyando la innovación y el emprendedurismo de los jóvenes con más de 9,5 millones de euros facilitados

Este producto se enmarca dentro del Programa Jóvenes Emprendedores, desarrollado por Bancaja junto a su Obra Social, que pretende ofrecer al espíritu emprendedor y a la iniciativa empresarial de los jóvenes distintos ámbitos de formación y promoción de sus actividades (ver capítulo 7.2).



### **APOYO FINANCIERO A LAS PYME Y MICROPYME (FS10)**

El sector empresarial es un segmento de clientes prioritario en el apoyo financiero ofrecido por Bancaja, al representar el 43,79% del volumen de negocio total, con 48.496 mil euros. Las magnitudes de inversión por tamaño de empresa se detallan en el indicador FS6 del Anexo III. (FS6)

El amplio abanico de medidas específicas iniciadas en 2008, para dar apoyo financiero y re conducir las situaciones particulares de los clientes y familias afectados por la crisis, se extendió en 2009 a las microempresas y Pyme, con especial énfasis en su viabilidad y solvencia, así como en la adecuación de la financiación.

### **CONVENIOS CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, PARA FAVORECER EL DESARROLLO EMPRESARIAL**

#### **(4.12)(EC8)**

Bancaja suscribe convenios con la administración pública, cuyas líneas de actuación están orientadas a diferentes destinos y empresas de distinta naturaleza, tamaño y condición, como Pyme, comercios, promotores, etc.

(Compromiso 2009) En 2009, Bancaja participó tanto en el “Plan español para el estímulo de la economía y el empleo” definido por el Gobierno como en el “Plan de financiación de la Economía Valenciana” del Consell, a través de los distintos convenios con el ICO y el IVF respectivamente para el apoyo económico a las empresas, siendo una de las entidades que más rápidamente puso a disposición de sus clientes estas líneas y una de las más activas en la concesión de créditos.

Las magnitudes más significativas de los convenios suscritos con las administraciones públicas y vigentes al cierre del ejercicio 2009 se detallan en el siguiente cuadro:

Convenios	Organismos	2009		2008		2007	
		Número de operaciones <sup>(1)</sup>	Importe	Número de operaciones <sup>(1)</sup>	Importe	Número de operaciones <sup>(1)</sup>	Importe
Convenio para la creación de empleo (Fondo Social Europeo)	Generalitat Valenciana (C. de Trabajo)	66	1.390	74	1.458	192	2.761
Financiación de actuaciones protegibles en materia de suelo y vivienda	Ministerio de Vivienda	17	76.313	42	127.251	46	120.600
Apoyo financiero a las Pyme y Microempresas para proyectos de inversión	ICO PYME	1.529	185.292	1.347	146.931	1.663	173.846
Apoyo financiero a los emprendedores	ICO Emprendedores	93	2.878	43	1.766	42	1.848
Apoyo financiero a las inversiones de empresas españolas en el exterior	ICO Internacionalización	15	8.497	11	11.020	--	--
Apoyo financiero a medianas y grandes empresas	ICO Crecimiento Empresarial	79	49.830	48	69.676	--	--
Financiación acceso a las nuevas tecnologías	ICO-Avanza (TIC)	603	9.831	616	7.565	467	5.735
Circulante e inversión, con garantía de aval de SGR	SGR Com. Val., Avalis, ISBA, AvalMadrid, IGAPE	61	17.165	61	20.175	29	17.645
Apoyo al sector Transporte	ICO Transporte	63	4.473	18	2.697	--	--
Apoyo al sector manufacturero	ICO Competitividad	3	934	7	628	--	--
Apoyo financiero a Pyme	Instituto Valenciano de Finanzas	125	10.342	68	13.064	--	--
Liquidez	ICO Liquidez	2.698	326.855	--	--	--	--
Fomento del mercado de Alquiler	ICO Vivienda	187	467.231	--	--	--	--
Renovación del Sector Turístico	ICO Sector Turístico	67	32.358	--	--	--	--
Moratoria Préstamos Pyme	ICO Moratoria Pyme	32	928	--	--	--	--
Anticipo de facturas	ICO Anticipos Entidades Locales	12	197	--	--	--	--
Apoyo financiero a Pyme	Instituto Valenciano de Finanzas; circulante	428	66.474	--	--	--	--
Apoyo financiero a Pyme	Institut Català de Finances	4	709	--	--	--	--
<b>TOTAL</b>		<b>6.082</b>	<b>1.261.697</b>	<b>2.335</b>	<b>402.231</b>	<b>2.439</b>	<b>323.435</b>

Importes en miles de euros.

(1) Operaciones formalizadas en el año.

Para el año 2010, Bancaja trabaja ya en la renovación de los diferentes convenios ICO que mejor han funcionado en 2009, así como los nuevos previstos (ICO Economía Sostenible).

#### Financiación de proyectos de banca corporativa

Las operaciones de banca corporativa están dirigidas al apoyo de proyectos que comportan la mejora del entorno medioambiental, el avance de las condiciones sociales y de calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo territorial a través de la modernización de sistemas de suministro como el agua o la energía, la mejora en las comunicaciones y, muy especialmente en el contexto actual, al apoyo financiero a empresas con importantes proyectos en curso, afectados por la situación económica general.

Las magnitudes de los proyectos más significativos financiados durante el ejercicio 2009 y su evolución, fueron:

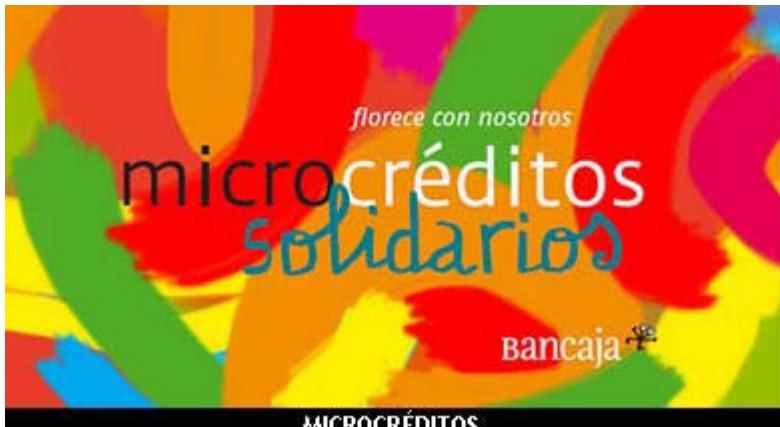
Finalidad	2009		2008		2007	
	Importe total financiado	Financiado por Bancaja	Importe total financiado	Financiado por Bancaja	Importe total financiado	Financiado por Bancaja
Salud	3.600	1.800	84.109	50.329	19.000	9.500
Comunicaciones	--	--	131.194	11.780	852.000	33.000
Desarrollo del medio rural	20.000	10.000	--	--	97.778	12.750
Recursos naturales	--	--	--	--	525.120	18.320
Formación	--	--	25.000	2.000	--	--
Deportes/Ocio	--	--	2.746	2.746	--	--
Energía	--	--	862.000	5.939	1.562.600	33.629
<b>TOTAL</b>	<b>23.600</b>	<b>11.800</b>	<b>1.105.049</b>	<b>72.794</b>	<b>3.056.498</b>	<b>107.199</b>

Importes en miles de euros.

## MICROCRÉDITOS Y PRODUCTOS SOCIALES (FS10)

### Microcréditos solidarios

Bancaja mantiene desde 2006, en colaboración con la Fundación Bancaja, una línea propia de microcréditos, dotada con 600 mil euros, destinada a cualquier persona en riesgo de exclusión social, con la finalidad de ayudarla a emprender una actividad productiva y potenciar el autoempleo. Sin exigir garantías adicionales y eximiendo de comisiones, favorece el acceso a la financiación de proyectos de hasta 15 mil euros, a un tipo de interés preferencial, si se obtiene un informe favorable de viabilidad.



(Compromiso 2009) En el ejercicio 2009, atendiendo al compromiso asumido en el ejercicio anterior, se mejoraron las condiciones de acceso a esta línea propia de microcréditos, se amplió el colectivo de posibles beneficiarios no solo para Nuevos Ciudadanos, sino también para personas con dificultades, y se trató de asegurar un mayor conocimiento y entendimiento por parte del público, con una renovación de la información comercial y realizando una amplia difusión en medios. En 2009 se formalizaron 34 operaciones más que en 2008 (42 frente a 8 en el año anterior). Cuentan con especial preferencia aquellas personas que pertenecen a colectivos con problemas de inserción laboral como inmigrantes, mujeres, mayores de 45 años o parados de larga duración, que presenten un proyecto de negocio o empresa viable.

### Microcréditos Monte de Piedad

El Monte de Piedad de Bancaja, uno de los 21 existentes en España, permite el acceso al crédito a personas en riesgo de exclusión, a través de préstamos con garantía real y de concesión instantánea, para satisfacer necesidades domésticas. Dentro del colectivo de clientes, el porcentaje de nuevos residentes<sup>(1)</sup> que utiliza este servicio, ascendía al cierre del ejercicio 2009 al 22%; en dicho año se registró un notable incremento en el número de operaciones.

(1) Extranjeros con tarjeta de residente o que formalizan operaciones con el pasaporte.

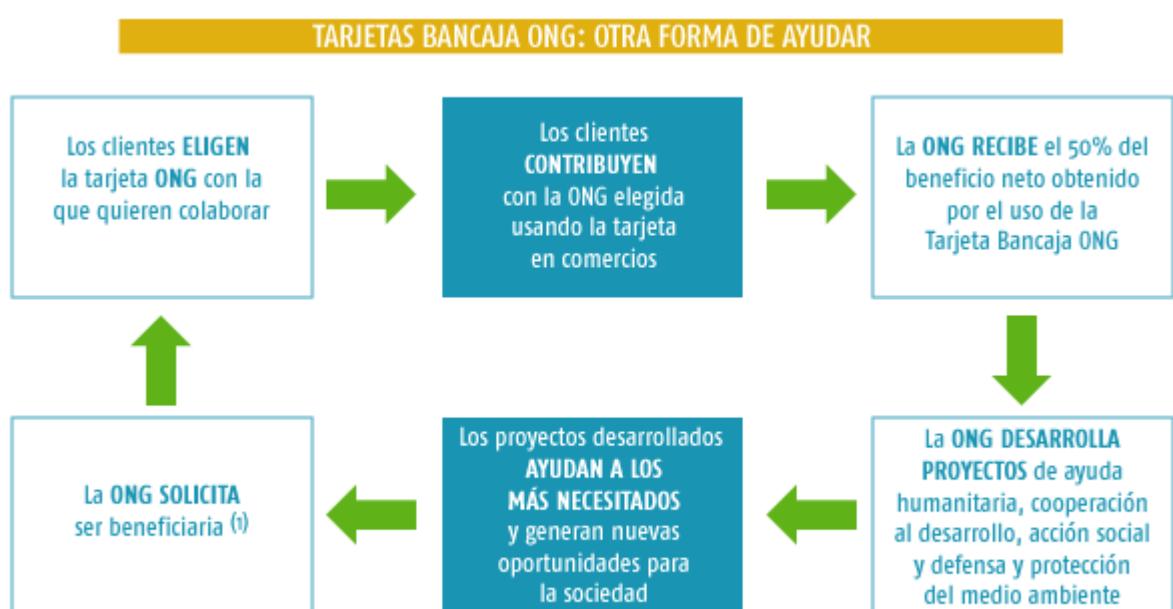
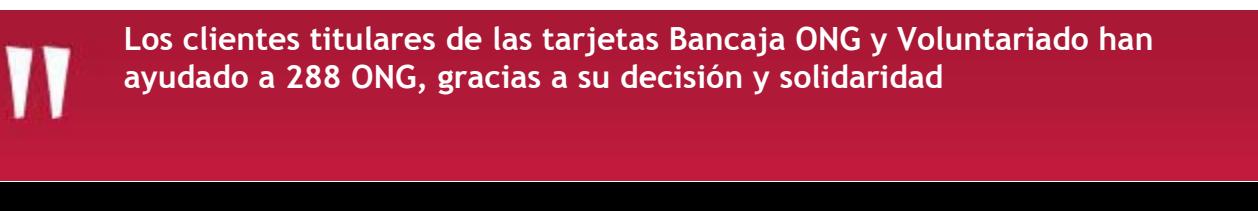
**(Compromiso 2009)** Durante 2009, se consolidaron las mejoras adoptadas en 2008 para evitar la exclusión financiera, y se intensificaron las gestiones de preaviso de operaciones impagadas, para evitar la salida a subasta; revisando al alza los valores de tasación (para obtener mayores capitales con la misma garantía); dotando de mejores medios las subastas presenciales y poniendo en marcha con éxito un portal de subastas, conjuntamente con 11 Montes de Piedad.

Como resultado de todo ello:

- se consiguió un mayor afluencia de clientes con el consiguiente aumento de pujas y mejoras en los precios de adjudicación de lotes;
- se mantuvo el porcentaje de salida de prendas a subasta a torno al 5% de la cartera (4,76% en 2008);
- se generaron 488 mil euros de restos en subastas, a favor de los prestatarios (315 mil euros en 2008);
- se consiguió la venta del 100% de los lotes.

El nuevo portal [www.subastasmontes.es](http://www.subastasmontes.es), es una iniciativa conjunta, gracias a la plataforma tecnológica desarrollada por la CECA, con la que se amplía el acceso a las subastas para posibles compradores de cualquier parte del mundo, a fin de obtener los mejores precios de venta de la prenda y mayores restos a favor del propietario-prestatario.

#### Tarjetas Bancaja ONG: otra forma de ayudar



(1) Los requisitos establecidos por Bancaja se publican en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es)

**(Compromiso 2009)** En 2009, el número de asociaciones y organizaciones no gubernamentales elegidas por los clientes de Bancaja a través de la tarjeta Bancaja ONG aumentó considerablemente, al existir, al cierre del ejercicio, 322 asociaciones seleccionadas como destinatarias de los fondos, frente a 260 seleccionadas en 2008, es decir un 23,85% más.

Tarjetas ONG y Voluntariado	2009		2008		2007	
	Número asociaciones beneficiarias	Importe donado <sup>(4)</sup>	Número asociaciones beneficiarias	Importe donado <sup>(4)</sup>	Número asociaciones beneficiarias	Importe donado <sup>(4)</sup>
<b>Tarjeta ONG <sup>(1)</sup></b>	230	192	186	134	123	23
<b>Tarjeta ONG afinidad <sup>(2)</sup></b>	7	168	7	139	6	26
<b>Tarjeta Voluntariado <sup>(3)</sup></b>	51	655	30	514	33	645
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>1.015</b>	<b>223</b>	<b>787</b>	<b>162</b>	<b>694</b>

Importes en miles de euros.

(1) Tarjetas ONG: los clientes eligen entre un listado de más de 180 ONG, que voluntariamente se inscriben. A las elegidas se destinan los fondos recaudados por el uso de la tarjeta.

(2) Tarjetas ONG afinidad: los clientes eligen utilizar una de las siete tarjetas con la imagen de la ONG a la que se destinará el 50% del beneficio obtenido por su uso en comercios.

(3) Tarjetas Voluntariado: lo recaudado por ellas, se destina a las ONG seleccionadas por un jurado en base a los proyectos que se presentan a través de una convocatoria específica.

(4) El importe donado cada año equivale al 50% del beneficio de las compras efectuadas por estas tarjetas durante el ejercicio anterior, excepto en el caso de las tarjetas Voluntariado en las que corresponde a dos años anteriores.

#### Tarjetas Bancaja ONG y Voluntariado

ONG	Finalidad	Número de tarjetas emitidas		
		2009	2008	2007
<b>Acnur</b>	Protección y asistencia a los refugiados	2.255	1.483	1.037
<b>Manos Unidas</b>	Luchar contra la pobreza, el hambre, la malnutrición, las enfermedades, la falta de instrucción y el subdesarrollo	6.930	4.643	3.532
<b>Unicef</b>	Garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños	20.774	15.490	11.686
<b>Cruz Roja</b>	Humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia	8.146	5.925	4.365
<b>Acción contra el Hambre</b>	Lucha contra el hambre, la miseria y situaciones de peligro que amenazan a hombres, mujeres y niños indefensos	5.903	4.897	4.134
<b>Médicos Mundi</b>	Ayudar en el ámbito de la salud a las poblaciones más vulnerables	4.604	3.323	2.450
<b>Ayuda en acción <sup>(1)</sup></b>	Mejorar las condiciones de vida de las comunidades más desfavorecidas	1.697	855	220
<b>Número total de tarjetas Bancaja ONG afinidad</b>		<b>50.309</b>	<b>36.616</b>	<b>27.424</b>
<b>Resto de tarjetas Bancaja ONG y Voluntariado emitidas</b>		<b>184.580</b>	<b>207.089</b>	<b>186.495</b>

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

En 2009, la distribución por finalidad de las ONG elegidas por los clientes, fue la siguiente: **(FS5)**

Distribución de las Tarjetas Bancaja ONG emitidas en 2009 por finalidad	2009	
	Número de tarjetas elegidas por los clientes (%)	Importe donado por los clientes <sup>(1)</sup> (%)
<b>Atención a personas con discapacidad o enfermos dependientes</b>	17%	18%
<b>Cooperación internacional y codesarrollo</b>	32%	33%
<b>Acción social (colectivos con riesgo de exclusión social)</b>	39%	37%
<b>Defensa y protección del medio ambiente</b>	0%	0%
<b>Resto de ONG de menor cuantía</b>	12%	12%

(1) Importes devengados en 2009 que se abonarán en el ejercicio siguiente. En miles de euros.

#### Subvenciones financieras a asociaciones

En el año 2000, se fortaleció el compromiso con las asociaciones privadas sin ánimo de lucro que realizan proyectos socioasistenciales, con la puesta en marcha de ayudas financieras para organizaciones sociales de la Comunidad Valenciana, a las que la Conselleria correspondiente les aprueba una ayuda económica para la ejecución de un proyecto.

Bancaja lo financia a través de una operación crediticia y la Fundación Bancaja subvenciona hasta cinco puntos los intereses devengados por el crédito. En 2009, se beneficiaron de esta ayuda 36 asociaciones (ver importes financiados en Anexo III indicador EC1).

## **PRODUCTOS O SERVICIOS DE ISR (FS2)(FS8)(FS12)**

(Compromiso 2009) En 2009, se comercializó un nuevo producto de Inversión Socialmente Responsable (ISR), para clientes de gestión de activos, denominado *Bancaja Cooperación Ética y Solidaria SICAV S.A.*, con un patrimonio suscrito, al cierre de 2009, de 5,5 millones de euros. La sociedad incorpora un ideario ético que recoge los criterios éticos, sociales y medioambientales que definen la política de inversiones, incluyendo criterios excluyentes. El análisis ético se realizará por una agencia especializada, supervisándose la aplicación de estos principios por una Comisión Ética formada por expertos independientes y de reconocido prestigio.

## **5.4 Servicios financieros responsables**

### **(PR1)(FS15)**

Dada la naturaleza financiera de las actividades desarrolladas por el Grupo Bancaja, las únicas fases del ciclo de vida de los productos y servicios que pueden tener un impacto significativo en la salud y seguridad de los clientes, son las relativas a la distribución y uso de los mismos a través de los distintos canales de comercialización (red de oficinas, Internet, banca electrónica, banca telefónica, red de agentes).

En este sentido, Bancaja dispone de diferentes y completos mecanismos de prevención, gestión y control de la seguridad de los clientes, que cumplen las más estrictas exigencias legales y medidas adicionales adaptadas a las mejores prácticas del sector, tal y como se describe en los [enfoques de gestión](#), publicados en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), que se aplican tanto en el proceso de diseño del producto como en el asesoramiento y comercialización de los mismos.

## **MEJORAS TECNOLÓGICAS (FS16)**

El esfuerzo tecnológico desarrollado en el año 2009 continuó el enfoque de 2008, encaminado a adaptarse a las circunstancias derivadas de la nueva situación económica y a las necesidades, tanto de la propia Entidad como, sobre todo, de los clientes. Se amplió la oferta de producto hipotecario y productos de cobertura, encaminados a resolver y facilitar las situaciones de naturaleza coyuntural que podrían demandar nuestros clientes, así como el refuerzo de los sistemas de gestión de riesgos, detección temprana de problemas y recobro.

Se mantuvo una fuerte actividad en el mantenimiento de los niveles de servicio derivados del Compromiso Bancaja. Dentro de esta estrategia, se reforzó significativamente nuestra infraestructura de gestión de medios de pago (tarjetas de débito y crédito), reforzando tanto la disponibilidad del sistema y los mecanismos de respaldo, como la gestión preventiva del fraude, encaminada a mejorar la seguridad de las operaciones.

Las mejoras en la accesibilidad del canal de Internet se centraron en su información y en el diseño específico para colectivos en riesgo de exclusión, conforme a los estándares internacionales (nivel AA) para la página de inicio. **(FS14)**

## **PUBLICIDAD RESPONSABLE (PR3)(PR6)(FS16)**

Bancaja debe adecuar la documentación contractual con clientes a la normativa, tanto de ámbito estatal como autonómico, relacionada básicamente con la transparencia de la gestión y protección a la clientela y someter, además, las campañas de publicidad a la supervisión de los organismos competentes en cada caso.

En 2009, Bancaja no estaba adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación General (Autocontrol). En su lugar, Bancaja participa desde abril de 2009 como anunciantes en la plataforma de distribución de publicidad digital aceptada, *Adagreed*, y pone a disposición de los usuarios sus anuncios para que ellos decidan cuándo y cuánta publicidad desean ver, libremente y sin formatos intrusivos, en su beneficio.

- Durante el ejercicio 2009, el Instituto Valenciano de Finanzas aprobó 104 expedientes asociados a campañas publicitarias, con lo que se aseguró el cumplimiento de la normativa, en relación a tarifas y protección de los clientes.
- El Banco de España aprobó 15 expedientes.
- Se difundieron por medio de la plataforma digital *Adagreed* 9 anuncios, con una media por campaña de 20.000 impactos.

En 2009, no se ha incurrido en multas o sanciones significativas, por incumplimiento de leyes o normativas referentes al suministro y uso de productos y servicios de Bancaja. **(PR9)**

## **EDUCACIÓN FINANCIERA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE (PR3)(FS16)**

En relación a la protección de los clientes de servicios financieros, Bancaja cumple taxativamente la normativa reguladora, informándoles ampliamente de los distintos mecanismos a su disposición, habilitados para garantizar su atención y defensa, como son el Defensor del Cliente de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el Servicio de Atención al Cliente de Bancaja, órgano independiente que toma sus decisiones de manera autónoma.

- La identidad corporativa de Bancaja, sus valores corporativos y los compromisos asumidos pública y voluntariamente con los clientes a través de El Compromiso Bancaja, garantizan políticas de diseño y venta de productos y servicios financieros, alineadas con los intereses de los clientes actuales y potenciales, que fomentan modos de actuar de los empleados basados en el equilibrio en las relaciones y la confianza en el cliente.
- El Código de Conducta de los Empleados establece, como uno de sus principios de actuación, la actitud de servicio en la atención al cliente, indicando que “La identificación de las necesidades de los clientes se hará desde su perspectiva con el fin de ofrecerles las mejores soluciones, a través de una relación duradera basada en la confianza”.
- El modelo de gestión de la calidad en Bancaja se sustenta en la opinión de nuestros clientes. Ellos nos aportan la información que nos permite desarrollar las acciones más adecuadas para mejorar la calidad del servicio.
- La adaptación a las exigencias de la Ley 47/2007, de reforma del Mercado de Valores, relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID), supone modificaciones organizativas y operativas, nuevas medidas de protección y clasificación de los clientes y un elevado esfuerzo formativo que se amplía anualmente. En 2009, se ha puesto en marcha un programa mínimo de formación, necesario para prestar el servicio de asesoramiento de inversiones a clientes, a realizar obligatoriamente por todos los empleados que desarrollan dicha función.

## PRIVACIDAD DEL CLIENTE

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

Durante el ejercicio 2009, no se han registrado expedientes sancionadores, a instancias de la Agencia Española de Protección de Datos. **(PR9)**

La formación de los empleados es básica para garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas:

Protección de datos	2009		2008		2007	
	Número empleados	Número horas formación	Número empleados	Número horas formación	Número empleados	Número horas formación
<b>Formación</b>	1.175	2.350	367	734	308	616
<b>Porcentaje sobre plantilla media</b>	19,48%	--	6,09%	--	5,36%	--

## ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS (FS14)

Durante el año 2009, Bancaja ha seguido colaborando con el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) para eliminar las barreras arquitectónicas de la red de oficinas. En este sentido, se ha elaborado un estudio estimativo del índice general medio de accesibilidad, teniendo en cuenta todas las actuaciones realizadas en el año, y se ha elevado el índice general en 2 puntos (del 37% en 2008 al 39% en 2009).

Accesibilidad	2009 <sup>(1)</sup>	2008	2007
<b>Nivel de accesibilidad integral medio (NAI)</b>	39%	37%	31%
<b>Nivel de accesibilidad integral medio de oficinas reformadas</b>	n.d	75%	n.d

(1) Dato estimado.

Desde 2007, el manual de obras y construcciones de la Entidad, aplicable a las reformas y nuevas oficinas, ha sido adaptado, al objeto de establecer medidas de accesibilidad estandarizadas para todas las instalaciones, conforme a las más estrictas exigencias.

Durante el año 2009, se llevaron a cabo las siguientes actuaciones en materia de accesibilidad:

- **(Compromiso 2009)** se realizaron 22 actuaciones de adaptación en oficinas reformadas y 2 por nuevas aperturas;
- se efectuaron 47 actuaciones puntuales adicionales de eliminación de barreras arquitectónicas, que respondían fundamentalmente a solicitudes de clientes;
- se evaluaron 18 y adaptaron 8 puestos de trabajo para las personas con discapacidad que se incorporaron durante el año 2009;
- la sede de Bancaja en Valencia -Pintor Sorolla-, se adaptó en su remodelación, concluida en 2009, a criterios de accesibilidad, priorizando aspectos como la seguridad, usabilidad y ergonomía, para lograr que el edificio sea un referente tanto, para los empleados como para los clientes, según estudio avalado por el Instituto de Biomecánica de Valencia, que asesoró a la Entidad en su adecuación.

## EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (PR6)

Bancaja publica voluntariamente en la web corporativa el [Informe anual del Servicio de Atención al Cliente](#), una vez es informado el Consejo de Administración.

Un resumen del mismo se incorpora igualmente al Informe Financiero Anual, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

### 5.5 Seguimiento de *El Compromiso Bancaja*

#### (FS3)(FS5)

**(Compromiso 2009)** Aplicando su premisa del “cuidado eficaz del cliente”, desde finales de octubre del 2005, siempre que la Entidad comprueba que ha incumplido algún punto de *El Compromiso Bancaja*, se autopenaliza, abonando al cliente de forma proactiva la indemnización correspondiente, y comunicándole esta acción, en respuesta al “equilibrio en la relación”, uno de los principios en los que se basa el Compromiso.

Durante 2009, tan sólo se registraron reclamaciones de clientes en 7.538 operaciones de las afectadas (1,4 por cada 10.000 operaciones), por considerar que se había incumplido alguno de los 17 compromisos adquiridos, en las que se dió la razón al cliente (con la consiguiente indemnización) en el 91 % de los casos.

Cumplimiento de <i>El Compromiso Bancaja</i>	2009	2008	2007
<b>Número de operaciones afectadas</b>	52.263.497	52.829.399	51.243.521
<b>Número de reclamaciones</b>	7.538	5.869	5.424
<b>Número de reclamaciones/10.000 operaciones</b>	1,4	1,1	1,1
<b>Porcentaje de reclamaciones a favor del cliente</b>	91%	90%	93%
<b>Coste (miles de euros)</b>	2.792	13.203	14.061

Además, durante 2009, la Entidad aplicó *El Compromiso Bancaja* proactivamente en 33 ocasiones, sin que mediase la solicitud del cliente.

Del coste total de la aplicación del compromiso durante 2009, únicamente 46 mil euros correspondieron a indemnizaciones a los clientes.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas con este capítulo:

[El Compromiso Bancaja](#)  
[Servicio de Atención al Cliente](#)

[Calidad](#)  
[Enfoques de Gestión](#)





## 6. Desempeño laboral

❖ Bancaja



## DESEMPEÑO LABORAL

(4.8)

### PROGRESOS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (DIC. 2004 - DIC. 2009)

2005	2006	2007	2008
El <i>Compromiso Interno</i> : 14 compromisos voluntarios con los empleados	Dos nuevos Compromisos Internos (15 y 16)	Un nuevo Compromiso Interno (17)	Creación neta de 88 puestos de trabajo
El Modelo de gestión establece los principios de actuación por puesto	Plan de actuación para la incorporación de personas con discapacidad	Programa de conciliación Bancaja	Integración de 6 personas con discapacidad
Estudio de medidas para la integración de personas con discapacidad	Creación del Canal de Ideas	Protocolo para la prevención y tratamiento de los acosos moral y sexual en el trabajo	Certificación en Empresa Familiarmente Responsable (EFR)
1ª encuesta de clima laboral	Programa de Voluntariado Corporativo	Política de Seguridad y Salud	Primera encuesta sobre conciliación e igualdad
Canal de comunicación con el Comité del Código de Conducta	Informe de cumplimiento de compromisos	3º encuesta de clima laboral y plan de mejora	Grupo de Conciliación e Igualdad de Oportunidades
Informe de cumplimiento de compromisos	2ª encuesta de clima laboral y plan de mejora	Plan de comunicación interna	Plan familia y espacio Bancaja y la Discapacidad
		Nueva Web de voluntariado corporativo	Comisión de Formación
		Informe de cumplimiento de compromisos	Certificación OSHAS 18001:1999
			Informe de cumplimiento de compromisos

### 2009 (Principios 1, 2, 3, 4 y 6 del PMNU)

- Creación de 71 nuevos puestos de trabajo.
- Plan de Igualdad de Oportunidades.
- Actualización del Programa de conciliación.
- Integración y tutorización de personas con discapacidad y creación del Servicio de Orientación e Intermediación Laboral para estudiantes con Discapacidad (SOILD).
- Plan de jubilación parcial de 116 personas y fomento del empleo con la contratación de nuevos profesionales en relevo, estableciendo un tratamiento de beneficios sociales ventajosos y especiales para este colectivo.
- Lanzamiento de la Unidad Práctica de Aprendizaje de Prevención de atracos, robos y hurtos.
- Gestión del Modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), cuya certificación, otorgada a Bancaja en diciembre de 2008 por sus políticas de conciliación e igualdad, ha reportado a la Entidad en 2009 diversos reconocimientos externos (ver capítulo 3.3).
- Aumento significativo de las propuestas de colaboración en acciones de voluntariado para el personal de Bancaja, que han logrado un buen nivel de participación.

## DIMENSIÓN <sup>(1)(2)</sup>

<b>6.067</b> empleados	<b>97%</b> empleo fijo	<b>43%</b> mujeres
<b>71</b> puestos de trabajo creados	<b>231.607</b> horas de formación	<b>24,6%</b> mujeres directivas

(1) Fuente: indicador LA1, LA2 y LA10 (Anexo III)

(2) Información correspondiente a Bancaja.

### 6.1 Equipo humano



**La estabilidad en el empleo, la igualdad de oportunidades, el apoyo a la conciliación, la salud y seguridad en el trabajo y el desarrollo profesional y personal, son nuestras prioridades en la gestión del capital humano**

Las personas que trabajan en Bancaja forman parte de la identidad y cultura corporativa, del modelo de gestión, de los compromisos voluntarios asumidos públicamente y de una de las áreas de mayor trascendencia interna en el modelo de responsabilidad empresarial, definido para posibilitar el cumplimiento de las expectativas sociales, propia del equipo humano.

## RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

Bancaja establece relaciones sólidas y duraderas con su equipo humano, ya que sus empleados son el activo más importante.

Los ejes principales de las políticas y prácticas aplicados por Bancaja, en la gestión de los recursos humanos, se describen en los [enfoques de la dirección](#), publicados en el apartado de información corporativa de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

Los principales resultados derivados de la aplicación de las políticas y prácticas aplicadas en la gestión de las personas que trabajan en Bancaja, han sido:

- **consolidar el empleo:** el 97,64% de la plantilla de Bancaja tienen contrato laboral fijo, y durante el año 2009 se produjo una creación de empleo neta de 71 puestos de trabajo, **hasta alcanzar la cifra de 6.067 empleados en Bancaja**;
- garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación: el 43,20% de la plantilla son mujeres y, desde la puesta en marcha del *Compromiso Interno*, se ha pasado del 14% al 24,6% de mujeres que ocupan puestos de dirección. En el ámbito del proyecto de integración de personas con discapacidad, se incorporaron 16 personas en 2009;
- **facilitar la conciliación de la vida personal con la profesional:** 2.062 personas empleadas se beneficiaron de alguno de los compromisos internos específicos y pactos de empresa vigentes, y se concedieron 5.658 ayudas;
- **garantizar la salud y seguridad en el trabajo:** la aplicación de políticas en esta materia ha permitido **reducir los índices de siniestralidad**;
- **la formación del personal:** es uno de los elementos fundamentales que facilitan el desarrollo y la promoción profesional; se han alcanzado las 231.607 horas de formación en 2009, con una media de horas realizadas por asistente de 40,78 horas. **(LA10)**

La totalidad de la plantilla de Bancaja en España está cubierta por el convenio colectivo de Cajas de Ahorros. **(LA4)**

La estructura retributiva de la alta dirección tiene dos componentes: el relacionado con la posición que desempeñan sus miembros y el vinculado a su liderazgo, capacidad de gestión e impacto directo sobre el valor creado en la organización, éste último de carácter personal. **(4.5)**

### **LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN BANCAJA (3.9)(4.16)**

Con el objetivo de detectar las inquietudes del equipo humano, y en cumplimiento del compromiso interno número 10 (“Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora”), anualmente se realiza una encuesta de clima laboral entre la plantilla, con la colaboración de una consultora externa. La próxima encuesta de clima está prevista para el mes de febrero de 2010.

En 2009, se aprobó la implantación de las acciones de mejora, correspondientes al estudio de 2008, sobre conciliación e igualdad de oportunidades.

Algunas de estas acciones han sido incluidas en el Plan de Igualdad de Oportunidades, implantado en la Entidad en este ejercicio.



**Bancaja vuelve a estar situada entre las mejores empresas para trabajar, ocupando el puesto 24 en el ranking mercoPersonas**

### **DIÁLOGO Y RESPUESTA DE BANCAJA (4.17)**

**(Compromiso 2009)** Las encuestas de clima laboral permiten conocer la opinión sobre el clima laboral y evaluar la eficacia de los planes de mejora en marcha.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
<b>Conciliación e igualdad de oportunidades</b>	Como consecuencia de la tercera encuesta de clima laboral, se aprobaron por el Comité de Dirección seis de las acciones de mejora, propuestas por el Grupo de trabajo: · establecer en Intranet un canal de comunicación directo con el personal empleado, con acceso al expediente profesional, datos personales, ofertas, descuentos, etc., portal con todas las ventajas e información relevante para la plantilla; · mantener la cobertura del seguro médico gratuito durante un periodo, en los casos de las excedencias maternales;
<b>Formación y promoción profesional</b>	· cheque guardería para personal empleado con hijos/as de 0 a 3 años; · flexibilidad horaria en ciertos puestos y/o centros de trabajo en los que sea viable su implantación; · formación previa a la incorporación al nuevo puesto de dirección de oficina; · cheque restaurante para personal empleado.

**Canal de Ideas:** se proponen acciones que mejoren la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos.

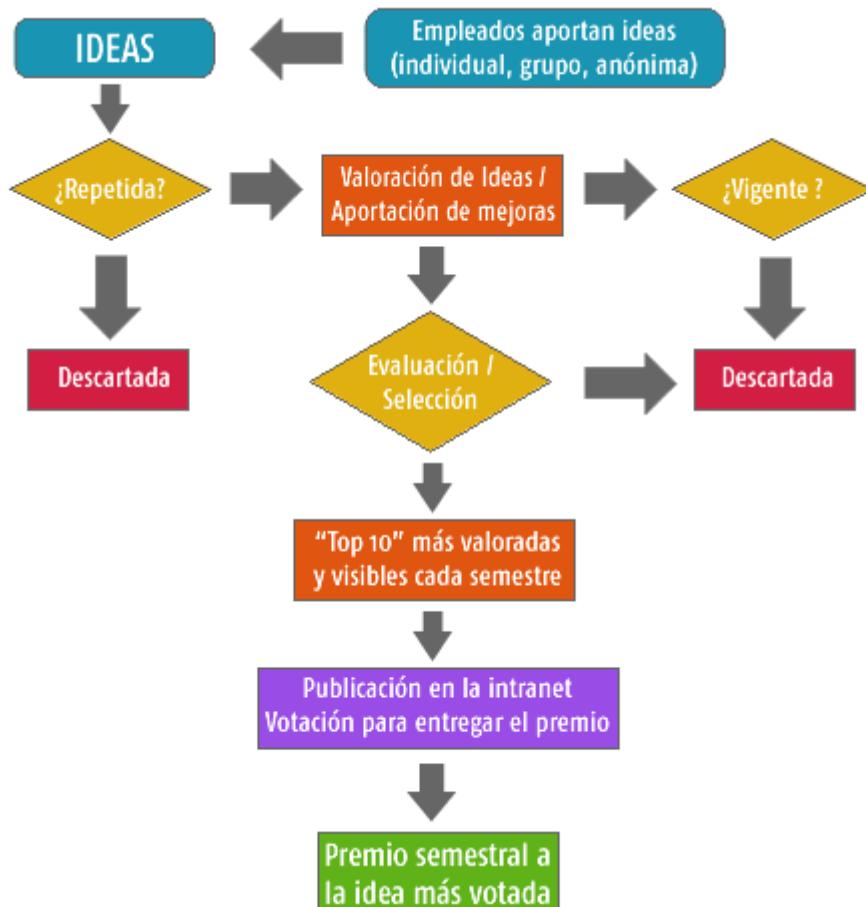
Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
<b>Mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, o de su operativa</b>	En 2009 fueron analizadas 415, de 1.938 ideas recibidas. Desde su puesta en funcionamiento en 2006, se han implantado 244. Respecto a las 100 mejores ideas, votadas en Intranet por todo el personal empleado, 57 ya han sido implantadas. De las 43 restantes, 12 están en curso de implantación.

**Oficina de atención al empleado:** conocer y atender los asuntos laborales de mayor interés.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
<b>Responder de forma rápida y personalizada en un máximo de 48 horas</b>	Atendidas 10.194 consultas, con un tiempo medio de respuesta de 6,2 horas (en 2008 6,4 horas). Publicadas en Intranet las consultas más frecuentes.

Además de los mecanismos de diálogo descritos en el apartado 4.3 de este informe, en 2009 se reforzaron los siguientes canales de comunicación:

- foros por colectivos: a través de la publicación periódica del “Tema del Mes”. En el 2009 se publicaron dos temas: “Choque generacional, Bancaja y la discapacidad” y “¿Por qué nos eligen los clientes?”;
- actualización del Programa de conciliación en Bancaja, disponible en la Intranet;
- Ideas 2009: se mantuvo el sistema implantado en el año anterior, en el que las ideas aportadas por el personal empleado son públicas, permitiendo la aportación de mejoras y la valoración por parte de todo el personal de la Entidad.



Con esta medida, se asegura que las ideas sobre las que se trabaja son aquellas que mejoran aspectos relevantes para un amplio colectivo, maximizando el beneficio en relación a los esfuerzos y recursos invertidos para su desarrollo e implantación.

Tras un proceso de análisis de viabilidad sobre las ideas que han tenido un mayor número de adhesiones, de manera semestral se seleccionan las 10 mejores ideas. A continuación, el personal empleado votan por la mejor. La idea ganadora es premiada con 3.000 euros y se comunica públicamente. En el premio, se consideran además las colaboraciones de otras personas empleadas que hayan contribuido a mejorar la idea original.

En el ejercicio 2009, se registró una participación de 17.924 adhesiones y 1.077 mejoras sobre las 1.938 ideas propuestas.

#### **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (LA8)**

Tras la implantación del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, y su correspondiente auditoría en 2007, Bancaja dispone desde enero de 2008 de la certificación OHSAS 18001:1999 para los Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales. Durante el año 2009, se ha producido un cambio del sistema de gestión para adecuarlo a los nuevos criterios OHSAS 18001:2007. La auditoría de mantenimiento siguiendo la nueva norma se ha realizado en diciembre de 2009, siendo superada con éxito.

#### **REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (4.4)(HR5)**

El amplio marco regulador que rige la relación de Grupo Bancaja con sus empleados, acorde con los derechos constitucionales y el ordenamiento jurídico vigente, garantiza al personal la libertad de asociación y la aplicación de los convenios colectivos específicos de los sectores de actividad, por lo que ninguna actividad presenta este tipo de riesgos.

Tras las elecciones sindicales parciales celebradas en el año 2008, para ajustar la representación al aumento de plantilla registrado desde el 2006, el número de representantes de las personas que trabajan en la Entidad es de 178, distribuidas de la siguiente forma:

PUESTOS	CC.OO.	CGT	CSICA	SATE	UGT
178	52	11	5	77	33
100,00%	29,21%	6,18%	2,81%	43,26%	18,54%

Bancaja mantiene un diálogo permanente y constante con las representaciones sociales, en posición de igualdad y garantizando la coherencia de las actuaciones con la normativa vigente. El pacto de empresa más relevante suscrito entre Bancaja y las Secciones Sindicales en el ejercicio 2009, para armonizar los intereses de la Entidad y los del personal empleado ha sido el suscrito el 4 de diciembre de 2009 sobre Previsión Social, que introduce mejoras en la prestación de orfandad para los hijos de las personas empleadas, en la comisión de Depositaría y en la comisión de la Entidad Gestora del Plan. También se ha producido el cambio de la entidad depositaria.

## 6.2 Desarrollo personal y profesional

### GESTIÓN DEL MODELO DE EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

(Compromiso 2009) Periódicamente se extraen los indicadores relativos al modelo que hacen referencia a las siguientes categorías:

- liderazgo y estilo de dirección
- perspectiva de género
- estabilidad en el empleo
- flexibilidad laboral y espacial
- apoyo a la familia del personal empleado
- desarrollo profesional
- apoyo a la igualdad de oportunidades

El Grupo de Conciliación e Igualdad se reúne periódicamente para analizar estos indicadores, así como para exponer necesidades y áreas de mejora en el ámbito de la conciliación e igualdad de oportunidades.

Las personas que integran este grupo han sido designadas atendiendo a los contenidos de las funciones que ostentan: Responsabilidad Social Corporativa, Comunicación, Recursos Humanos, Calidad e Investigación de Mercados y personal de la red de oficinas.

En el mes de febrero de 2010 se realizará la auditoría de mantenimiento del certificado.

### CONCILIACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES (HR7)

A través del *Compromiso Interno* con el personal, 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 luego se detallan.

Además de las excedencias, permisos y reducciones de jornada descritos en los [enfoques de la dirección](#), publicados en la web de la Entidad, Bancaja ofrece a su personal otros beneficios sociales:

- compensación en tiempo libre de horas realizadas por encima de la jornada ordinaria por necesidades del servicio;
- ayudas económicas para estudios universitarios y postgrado, cursos de idiomas en el extranjero y estudio de lenguas oficiales autonómicas;
- Plan Familia, acciones de apoyo a los familiares del personal con discapacidad;
- asesoramiento para personal con discapacidad;
- dispositivos tecnológicos como *blackberry* y portátiles con conexión de teletrabajo, para determinados colectivos de personas empleadas;
- seguro de asistencia médica privada, gratuito y con cobertura para todo el personal de Bancaja.

Ayudas sociales en Bancaja	2009			2008			2009		
	Número de beneficiarios	Número de ayudas	Aportación Bancaja	Número de beneficiarios	Número de ayudas	Aportación Bancaja	Número de beneficiarios	Número de ayudas	Aportación Bancaja
<b>Aportaciones a primas de la Mutualidad de Previsión Social del personal</b>	1.897	--	730	1.901	--	729	1.939	--	748
<b>Primas de seguros de vida</b>	1.290	--	28	1.300	--	23	1.324	--	21
<b>Ayuda de guardería</b>	698	764	588	662	705	514	626	662	357
<b>Ayuda formación de hijos e hijas</b>	2.925	4.842	2.386	2.865	4.792	2.266	2.865	4.834	2.169
<b>Seguro Médico (1)</b>	5.572	--	1.814	5.452	--	1.760	5.154	--	331
<b>Ayuda para educación especial</b>	50	52	161	52	54	162	49	50	149
<b>Excedencias</b>	48	--	--	53	--	--	52	--	--
<b>Reducción de jornada</b>	29	--	--	15	--	--	18	--	--
<b>Otros permisos retribuidos (2)</b>	278	--	533	251	--	--	264	--	--
<b>Facilidades crediticias (3)(4)</b>	n.d	--	4.740	5.141	--	6.927	4.773	--	5.358
<b>TOTAL</b>	<b>12.797</b>	<b>5.658</b>	<b>10.980</b>	<b>17.692</b>	<b>5.551</b>	<b>12.381</b>	<b>17.064</b>	<b>5.546</b>	<b>9.133</b>

Aportaciones en miles de euros.

(1) Beneficio reconocido para toda la plantilla, en virtud de Pacto de empresa, desde octubre 2007.

(2) Se incluyen en 2009 el permiso por hospitalización de familiar del Compromiso Interno 6 (155), el permiso por cuidado de hijos e hijas del Compromiso Interno 13 (111), y el permiso para acción de voluntariado (12) concedidos en 2009, para personal con varios permisos. La modificación de las cifras relativas a 2008 y 2007 se ha realizado al objeto de homogeneizar la información, debido a que en 2009 no se disponía de información completa, por un cambio de sistema informático.

(3) Corresponde a retribuciones no monetarias al personal por la diferencia a su favor entre las condiciones de mercado y las pactadas en los tipos de interés de las operaciones crediticias facilitadas.

(4) Número de beneficiarios no disponible en 2009, debido a la modificación de la aplicación informática.

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO



### WEB VOLUNTARIADO BANCAJA

Bancaja inició en 2007 un programa de voluntariado corporativo, con el objetivo de apoyar y promover actividades solidarias 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. Para hacer llegar este programa a todas las personas empleadas y jubiladas de la Entidad, se creó la web <http://voluntariado.bancaja.es/>, accesible desde la propia web de Bancaja.

Esta iniciativa se reforzó con el

compromiso interno número 16, que permite al personal solicitar una excedencia para realizar actividades de voluntariado, y que en el año 2009 ha tenido una solicitud para colaborar con una ONG en Perú.

Adicionalmente, el personal dispone, para la formación y colaboración en tareas de voluntariado, de cuatro horas laborales al año. Un total de 12 personas se acogieron en 2009 a este permiso, con un total de 48 horas destinadas a este fin. En 2008 el número de personas que se acogió a este permiso ascendió a 11.

Durante 2009 se han ofrecido a la plantilla tanto actividades ya programadas como otras nuevas:

Actividades de voluntariado corporativo en 2009	Participación
Formación para inmigrantes impartiendo cursos de informática y comercial en la Fundación CeiMigra.	39 personas
Casa Caridad de Valencia: acogida nocturna, comedor fin de semana y programa Navidad para personas sin hogar.	14 personas
Centro de acogida temporal "Mare de Déu de Lledó" de Castellón: acogida nocturna, talleres y programa Navidad para personas sin hogar.	4 personas
Recogida de juguetes, libros y material escolar para niños y niñas de la Asociación Hogar Ilusión Latina de Perú.	154 cajas de juguetes, 69 de libros y 45 de material escolar
Colaboración como monitores en los talleres didácticos para personas mayores <i>Picasso con los mayores y Sorolla con los mayores</i> .	25 personas
Voluntariado Forestal: una jornada de repoblación forestal en Benassal (Castellón) abierta al público en general y otra en colaboración con Acova, Bona Gent y la Fundación Adecco.	120 personas de la plantilla y familiares
Colaboración en el II Telemaratón <i>Gent per Gent</i> con motivo del Día Mundial del Corazón.	16 personas
Proyecto Engage: ofrece orientación laboral a 68 estudiantes en situaciones de absentismo escolar o desorientación laboral, en su centro educativo.	4 personas

Campañas de solidaridad, realizadas en 2009	Número de participantes	Donación económica (miles de euros)
Termómetro solidario para ampliar los centros de acogida de la Asociación Hogar Ilusión Latina y el albergue Hatun Souco Wassi, ambos en Perú.	83	2,5
Solidaridad con El Salvador para personas damnificadas por el huracán Ida.	97	5,5

Las personas empleadas del Grupo Inmobiliario participaron durante 2009 en las jornadas de voluntariado forestal.

En septiembre, se actualizaron y ampliaron tanto los contenidos ofrecidos en la Intranet Corporativa como la web de voluntariado, con nuevos reportajes, experiencias y un mejor acceso. El número de visitas registradas en la renovada web ha sido de 4.118.

**(Compromiso 2009)** En 2009, se realizó la segunda Convocatoria de Proyectos Sociales, con la que se fomenta y premia la participación de personas empleadas en actuaciones solidarias en el ámbito de lo social. En su segunda edición, un total de 2.126 personas empleadas, el 35,45% de la plantilla, participaron en la votación de los 22 proyectos admitidos (se presentaron 26) atendiendo a las bases del concurso, a través de la cual se determinó conceder once ayudas, por un total de 100 mil euros, 40 mil euros por encima de la aportación económica realizada en 2008 que ascendió a 60 mil euros.

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

Como complemento a la jubilación total o parcial y a la prejubilación, Bancaja ofrece un plan definido de sistema de empleo, acogido a la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones. 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 de Empleo. El fondo independiente creado no recibe aportaciones de las personas participantes. Bancaja realiza una aportación anual por empleado o empleada del 105% del sueldo base mensual que en cada momento se perciba.

Al personal prejubilado y jubilado total o parcialmente, se le ofrecen también otros beneficios complementarios:

- se mantiene la ayuda de formación de hijos e hijas, aplicando los mismos criterios que a la plantilla en activo;
- tienen condiciones preferenciales en productos que Bancaja pone a su disposición;
- en las jubilaciones parciales, por la condición de activo parcial que esta modalidad contractual tiene, existen beneficios económicos adicionales, como el seguro médico y las aportaciones que Bancaja realiza al sistema de empleo antes mencionado.

### 6.3 Diversidad e igualdad de oportunidades

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

Bancaja dispone de cuatro mecanismos específicos y formales para la prevención y tratamiento de cualquier tipo de discriminación:

- el Código de Conducta de las personas empleadas, cuyo capítulo 2.1 incorpora principios explícitos contra la discriminación, al establecer que *“La actividad profesional, se desarrollará siempre en un clima de honestidad y respeto mutuo, y se evitará cualquier tipo de discriminación, humillación o acoso”*;
- el Protocolo para la prevención y tratamiento de los acosos moral y sexual en el trabajo, en virtud de un acuerdo suscrito en 2007 entre Bancaja y la representación legal de sus trabajadores, que establece una vía de denuncia específica que garantiza la total confidencialidad de los empleados afectados;
- el Plan de integración sociolaboral de personas con discapacidad, fruto del acuerdo entre Bancaja y la Fundación Adecco, que recoge las distintas medidas alternativas puestas en marcha para cumplir con la ley de integración social del minusválido (LISMI) tras el certificado de excepcionalidad obtenido por Bancaja en el año 2008;
- el Plan de Igualdad de Oportunidades implantado en este ejercicio, donde se establecen acciones encaminadas a garantizar la no discriminación y la igualdad de oportunidades entre todas las personas de la organización, haciéndose extensible además el Protocolo de prevención de acoso al tratamiento de situaciones de acoso por razón de sexo.

Al objeto de resolver cuantas dudas y cuestiones se planteen y velar por la permanente actualización de los dos primeros mecanismos, existen tanto el Comité del Código de Conducta como la Comisión de Prevención de Acosos.

En 2009, no se ha detectado en Bancaja ningún caso de discriminación laboral. Tampoco se trasladaron al Comité del Código de Conducta de Bancaja cuestiones relacionadas con discriminación. Asimismo la Comisión de prevención de acosos no recibió ningún caso para su atención. (HR4)

### PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

(Compromiso 2009) En el año 2009, se ha llevado a cabo la negociación del Plan de Igualdad de Oportunidades con la representación sindical, con la que se ha seguido un proceso de análisis y consenso de los diferentes bloques temáticos que conforman el plan. La Dirección de la Entidad implantó unilateralmente el Plan de Igualdad de Bancaja, al no suscribir finalmente la parte social el acuerdo.

La Dirección asumió el compromiso de implantar el Plan de igualdad de oportunidades de manera unilateral, considerando este proyecto no sólo como una herramienta para cumplir con la normativa, sino también para superar ampliamente el mínimo legal y poder avanzar en las categorías que recoge el documento:

- Selección y contratación
- Promoción
- Formación
- Retribución y beneficios sociales
- Conciliación
- Acoso por razón de sexo
- Comunicación

#### **INTEGRACIÓN Y ACCESO AL EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (FS14)**

(Compromiso 2009) Atendiendo a los compromisos asumidos por la Entidad desde el ejercicio 2007, relativos a la integración en Bancaja de personas con discapacidad, la obtención del certificado de excepcionalidad y la adopción de las medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva a favor de personas trabajadoras con discapacidad, en 2009 se incorporaron 16 personas con discapacidad y han existido 8 casos internos que han obtenido el certificado de discapacidad. Estas incorporaciones son fruto del acuerdo entre Bancaja y la Fundación Adecco, para la integración sociolaboral de personas discapacitadas.

Asimismo, fruto de este acuerdo se han llevado a cabo otras acciones de sensibilización, mediante jornadas a nivel interno para el personal “Vivir Superando Límites” y a nivel externo, dirigido a empresas y entidades, “Empleo y discapacidad en el Marco de la Responsabilidad Social Corporativa”.

Bancaja ha participado en diversas ferias de empleo, con el fin de difundir conocimientos y sensibilizar sobre el mercado laboral, a la vez que reclutar candidaturas para continuar con el proyecto de integración de este colectivo en la empresa:

- “Universidade da Coruña II Feria Europea de Empleo”
- “Universitat Jaume I de Castellón: Feria FOCU”
- “Universidad de Alicante: XI Maratón de Empleo y Autoempleo”
- “III Feria de Empleo para personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid”

Todo el personal tiene a su disposición el apartado de la Intranet corporativa “Bancaja y la Discapacidad”, en el cual se encuentra información acerca de los proyectos relevantes que se están llevando a cabo y todo lo relativo a los trámites necesarios para obtener el certificado, así como vías de contacto para obtener asesoramiento e información.

#### **6.4 Formación y desarrollo profesional**

##### **(FS15)**

Ser eficaz en las acciones formativas y ampliar y compartir el conocimiento, son objetivos básicos para Bancaja.

- Los empleados/as sin experiencia previa en Bancaja realizan un programa específico de formación, en el que se incluye un **curso de acogida** donde se dan a conocer los aspectos más relevantes de Bancaja y del Grupo, en materias tales como la prevención del fraude y la corrupción.
- La **plataforma de aprendizaje y tutorización on-line** de Bancaja, es el portal para la formación personalizada de toda la plantilla. Disponía al cierre de 2009 de 356 horas lectivas, repartidas en 102 acciones formativas, además de la colección de manuales *on-line*; 186 horas de unidades prácticas exclusivas en itinerarios (grupo de recursos dispuestos en un aula, cuyos contenidos tienen una duración predeterminada); así como aulas virtuales complementarias a acciones formativas presenciales.

**(Compromiso 2009)** Durante el 2009, se han realizado importantes mejoras en la plataforma de aprendizaje *on-line* que concluirán en 2010, con el objeto de facilitar el uso y ampliar las funcionalidades, y se pusieron en marcha 24 nuevas acciones formativas (21 Unidades prácticas de aprendizaje y 3 cursos) y 13 actualizaciones. Nuestro objetivo será continuar con el impulso de la formación *blender - learning*, mediante el desarrollo de aulas virtuales tutorizadas por personas expertas.

- Cabe destacar la incorporación de la unidad de aprendizaje sobre Prevención de atracos, robos y hurtos, con una participación de 311 usuarios y un total de 1.244 horas realizadas.
- Se impartieron cursos de **formación presencial** por 1.061 formadores internos y 20 externos. Además, se continuó con el programa “oficinas tutoras”, dirigido a personal de servicios centrales que se incorporan a la red y nuevo personal de dirección y gerencia, de procedencia externa.

Como proyectos importantes durante este periodo, cabe destacar el programa en seguros, en el que han participado 14.404 empleados y empleadas a lo largo del año 2009, el curso de Prevención y Gestión del Riesgo Incidentado, donde participaron 4.400 asistentes y el curso Emisiones Bancaja. Productos Mifid, con 1.440 asistentes.

Existen programas específicos para diferentes tipos de colectivos:

- Acceso a nuevos puestos de dirección y gerencia, con 73 participantes.
- Programas de desarrollo profesional para personal con evaluación de desempeño superior, en los que participaron durante 2009, 109 personas.
- Programa de formación 2009 sobre mercados y productos financieros encaminado a dar cobertura a la orientación que establece la MiFid, en el que se matricularon 493 personas, de banca personal y subdirección.

En el año 2.009, se incorporaron 16 empleados al Programa "Fomento de Empleo para Personas con Discapacidad" dentro del Proyecto "Bancaja y la Discapacidad", compuesto por:

- Un programa de formación de un año de duración, de 140 horas.
- Un programa de tutoría personalizado de 15 horas, durante los 6 primeros meses.
- Un programa de *training* (formación en el puesto de trabajo) en dos oficinas-tutoras distintas, durante los 6 primeros meses.

Todo el personal de Bancaja tiene 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.

Promoción interna	2009	2008	2007
<b>Promociones</b>	201	312	405
<b>Ascensos</b>	375	310	--
<b>Solicitudes de puestos vacantes</b>	34	162	162
<b>Ofertas de puestos vacantes cubiertas</b>	4	11	40

## DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN RSC (FS4)

La formación de la red de oficinas en todos los aspectos relacionados con *El Compromiso Bancaja*, el *Compromiso Interno* y las políticas comerciales, alineadas con la identidad corporativa de Bancaja, es un objetivo permanente.

En la Intranet, se mantienen y actualizan manuales de consulta, buenas prácticas y diversa información de apoyo sobre *El Compromiso Bancaja* y las distintas estrategias con los colectivos que son objetivo prioritario de actuación.

En 2009, se ampliaron los contenidos ofrecidos en la Intranet corporativa sobre la responsabilidad empresarial y la estrategia desarrollada por la Entidad, especialmente sobre las mejoras en la información sobre medio ambiente y el programa de voluntariado corporativo. En 2009 se registraron un total de 10.366 accesos.

En materia medioambiental, en 2009 se impartió formación a un número significativo de personas, existiendo planes formativos específicos para aquellas que, por su función o puesto de trabajo, deben disponer de estos conocimientos. El nivel de formación alcanzada se describe en el capítulo 8.1.

Bancaja facilita y fomenta también la formación genérica del personal en materia de responsabilidad corporativa. Esta formación se imparte a través de los cursos de bienvenida para personas que se incorporan a la Entidad así como mediante la formación específica disponible para toda la plantilla en Intranet.

Formación general sobre RSC	2009		2008		2007	
	Número empleados	Número horas formación	Número empleados	Número horas formación	Número empleados	Número horas formación
<b>Curso “La Responsabilidad Social Corporativa en Bancaja”</b>	194	388	356	712	338	676
<b>Curso de especialista universitario en RSC (UPV) <sup>(1)</sup></b>	3	1.500	--	--	--	--
<b>Porcentaje sobre plantilla media</b>	3,27%		5,91%		5,88%	

(1) Curso de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) patrocinado por Bancaja, en el que se dispone de 3 becas para personas empleadas. Convocatoria 2009/2010.

## 6.5 Seguimiento de *El Compromiso Interno*

(LA5)

(Compromiso 2009) El cumplimiento del compromiso, evaluado por un grupo de empleados/as, se comunica y difunde íntegramente en la Intranet de Bancaja. La evaluación completa de los diecisiete puntos del compromiso al cierre del ejercicio 2009 ha sido la siguiente:

COMPROMISO	CONSULTAS / PETICIONES RECIBIDAS	INCUMPLIMIENTOS	OBSERVACIONES
1.- Tus consultas tienen una ventanilla única	10.194	0	Tipo de consulta más frecuente: préstamos (39%). Tiempo medio de respuesta: 6,2 horas
2.- Te garantizamos 2 años de permanencia en el mismo destino	352	0	1.079 trasladados en total, de los que 352 están sujetos al compromiso
3.- Comunicamos los cambios de destino con 15 días de antelación	1.435	0	Mediante correo
4.- Incrementamos las mujeres directivas		A 31-12-2009: 24,6% (+10 puntos desde Enero'05)	
5.- Pagamos la reparación de tu coche	32	0	34 peticiones aprobadas; 32 facturas recibidas y abonadas
6.- Permiso de 15 días por hospitalización de familiares	155	0	Duración media del permiso: 5,1 días
7.- No te convocamos a acciones formativas en vacaciones escolares	Cursos convocados en navidad, S. Santa, julio y agosto: 9	0	40 personas convocadas en periodo de vacaciones escolares sin hijos en edad escolar
8.- La evaluación sólo tiene consecuencias positivas		Eliminada la evaluación 1-Insuficiente Evaluaciones 3 en 2008: 114	
9.- El personal nuevo tienen 80 horas de formación	Ingresados de enero a diciembre 2008: 156	0	Personas convocadas al programa: 156. Lo han superado: 143
10.- Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora		Realizada la Encuesta de Clima. Publicados los resultados en Intranet y plan de mejora	
11.- Creamos nuevos canales de comunicación entre la plantilla		Foros: 295 comentarios de enero a diciembre; actualizado <i>feed-back</i>	
12.- La plantilla controla el cumplimiento del compromiso interno		Celebradas 2 sesiones del grupo de trabajo en 2009; publicadas actas en Intranet	
13.- Permiso de dos horas para el cuidado de tu hijo o hija	111	0	13.149 días con reducción horaria
14.- Tienes condiciones ventajosas en otras empresas	64 acuerdos con: Abogados, Agencias de viajes, Alimentación, Aparcamientos, Automóviles, Bodegas, Spas, Centros Deportivos y Residenciales, Escuelas infantiles, Grandes Superficies, Informática, Inmobiliarias, Moda, Ocio, Papelería, Salud, y Seguros		
15.- Aplazamos gratis los préstamos para el personal empleado durante 6 meses, por fallecimiento, divorcio o separación de la pareja	8	0	8 empleados acogidos; 16 operaciones aplazadas
16.- Excedencia de hasta 1 año con reserva de puesto de trabajo para fines solidarios	1	0	Excedencia para colaborar con la ONG Ilusión Latina
17.- Tienes preferencia en petición de traslado por hijos o hijas con minusvalía, pareja o padres en situación de dependencia a tu cargo	0	0	

Como conclusión, cabe destacar el aumento respecto al año anterior de los casos de aplicación del compromiso, alcanzando los 12.444 casos entre todo el personal de la Entidad, frente a los 12.395 registrados en 2008. En este ejercicio, no se ha producido ningún incumplimiento.

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas con este capítulo:

[Compromiso Interno](#)  
[Modelo de gestión](#)

[Código de conducta de los empleados](#)  
[Enfoques de Gestión](#)



## 7. Nuestra contribución al desarrollo de la sociedad

❖ Bancaja



## NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD

(4.12)(4.13)

### PROGRESOS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (DIC. 2004 - DIC.2009)

2005	2006	2007	2008
46 millones de euros en Obra Social	58 millones de euros en Obra Social	72 millones de euros en Obra Social	83 millones de euros en Obra Social
22,68% sobre el resultado neto anual	22,82% sobre el resultado neto anual	10,65% sobre el resultado neto anual	22,52% sobre el resultado neto anual
Plan Estratégico 2004-2007 focalizado en jóvenes, tercera edad y Nuevos Ciudadanos	Programa de Becas Internacionales Bancaja	Cobertura nacional de las actuaciones	Refuerzo de acciones de cooperación y codesarrollo
Residencias para estudiantes sin recursos en América Latina	Programa de Turismo Solidario para jóvenes en América Latina	Programa Bancaja Jóvenes Emprendedores	Mejora de los programas de formación y empleo dirigidos a jóvenes emprendedores
Plan de apoyo para una sociedad intercultural (PASI) favoreciendo la convivencia social y multicultural	Programa de desarrollo de educación universitaria en América Latina	Creación de Cátedras Bancaja Jóvenes Emprendedores	1,5 millones de euros en Ayudas a ONG
		Programa de Cooperación Internacional con América Latina: emprendedores y universidades	
		Inicio de la Exposición <i>Sorolla. Visión de España</i>	

### 2009 (Principios 1 y 6 del PMNU)

- 70 millones de euros aportados a la Obra Social, el 30,55% del resultado neto anual de 2008 de Bancaja.
- En la distribución de las inversiones en la comunidad por áreas, se ha primado la línea de desarrollo social sobre la de cultura, siguiendo las recomendaciones manifestadas por la Asamblea General de Bancaja, en coherencia con la situación económica.
- Se concedieron ayudas económicas a 599 entidades de interés público y social con una aportación de 2,5 millones de euros a través de la Convocatoria de Ayuda a Entidades de Interés Público y Social 2009, un millón de euros por encima de las ayudas concedidas en 2008.
- Apoyo al autoempleo de las personas emprendedoras que carecen de garantías a través del Premio Bancaja Jóvenes Emprendedores, uno de los de mayor dotación económica del país, con 497 candidatos, 21% más que en 2008.
- El Programa de ayuda al acceso a la vivienda iniciado a finales de 2008 para que las personas inmersas en dificultades pudieran mantener la propiedad de sus viviendas, cerró el ejercicio con 1.114 beneficiarios y más de 5 millones de euros destinados a esta finalidad.
- Incremento de los programas de formación y empleo dirigidos a jóvenes en todo el ámbito nacional.
- Refuerzo de las acciones de cooperación y codesarrollo.
- Más de 2 millones de personas pudieron visitar gratuitamente la exposición *Sorolla. Visión de España*, con una amplia repercusión nacional que le ha reportado a la Obra Social de Bancaja importantes reconocimientos externos.

## DIMENSIÓN

<b>70 millones €</b> invertidos en la Obra Social	<b>3.330</b> actividades	<b>4.947.733</b> beneficiarios
<b>30,55%</b> sobre el resultado neto anual	<b>91</b> centros	<b>100%</b> cobertura nacional

### 7.1 El Compromiso social

(4.8)



#### Bancaja contribuye al desarrollo de la sociedad por medio de las aportaciones que realiza a la Obra Social

El Plan estratégico de la Obra Social 2005-2007 continúa vigente, después de que se le diera continuidad por dos años más, dadas las incertidumbres socioeconómicas existentes. En 2009 las actividades se agruparon en tres sectores: jóvenes, desarrollo social y cultura, reuniendo el resto de actividades no incluidas en los anteriores en otras actuaciones. El primero de los sectores incluye acciones que potencian la movilidad internacional de universitarios, la emprendeduría y la participación en materia de acción social, deporte y ocio; el segundo, desarrollo social, se centra principalmente en los colectivos de nuevos ciudadanos -con diversas actuaciones enmarcadas en el Plan de Apoyo a una Sociedad Intercultural, cuyo objetivo es la integración de inmigrantes y la sensibilización social ante este fenómeno-, y tercera edad, con la realización de talleres permanentes en el propio Centro Cultural Bancaja. Por último, no hay que olvidar la promoción de distintos premios entre otras actividades, en el ámbito cultural, así como la inversión en arte y cultura, investigación, medio ambiente y sanidad.

En los [enfoques de gestión](#) del apartado de información corporativa publicado en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), se describen las políticas establecidas por Bancaja en sus relaciones con la comunidad.

La dotación de Bancaja en 2009 para la Obra Social, consecuencia de la distribución de los resultados del ejercicio 2008, asciende a 70 millones de euros; la distribución del presupuesto total de las Fundaciones a través de las que se programa y gestiona la obra social la siguiente:

Presupuesto por entidad gestora <sup>(1)</sup>	2009	2008	2007	% Variación (09-08)
<b>Fundación Bancaja</b>	53.959	60.859	51.993	-11,34%
<b>Fundación Caja Castellón</b>	7.741	6.741	6.507	14,83%
<b>Entidad gestora</b>	7.646	17.425	16.220	-56,12%
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	<b>69.346</b>	<b>85.025</b>	<b>74.720</b>	<b>-18,44%</b>

Importes en miles de euros.

(1) Las cifras correspondientes a 2007 y 2008 se han modificado al objeto de informar del presupuesto total gestionado por la Obra Social facilitando de este modo una información más completa.

## DIÁLOGO Y RESPUESTA DE LA OBRA SOCIAL (4.17)(SO1)

A través del mecanismo de diálogo **Tracking de marca a líderes de opinión**, Bancaja evalúa también la reputación de marca, mediante la percepción y eficacia de la comunicación de su Obra Social.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
<b>Valoración de la Obra Social</b>	<p>En 2009 se ha incrementado notablemente la visibilidad a las actividades de la Obra Benéfico Social de Bancaja, orientando la comunicación a través de medios masivos para alcanzar al público objetivo.</p> <p>Al mismo tiempo, se han desarrollado actuaciones a través de los medios de comunicación (publicidad, convocatorias, notas de prensa), para elevar el conocimiento de las acciones más importantes, fundamentalmente en el terreno de los jóvenes, el desarrollo social y la cultura.</p>

A través del estudio **Sistema de Análisis Comparativo de Empresa y Sociedad**, Bancaja puede comparar las actuaciones de la Entidad relacionadas con la integración de personas desfavorecidas bajo el doble ángulo empresarial y social, respecto a las más de 200 empresas y entidades financieras que la Fundación Empresa y Sociedad analiza permanentemente, e identificar posibilidades de mejora en base a las principales preocupaciones y áreas de interés de los ciudadanos.

En el estudio de 2009 “El Ciudadano ante las actuaciones empresariales relacionadas con la integración de personas desfavorecidas”, Bancaja se situó entre las 5 empresas más conocidas por sus actuaciones de integración de personas desfavorecidas y su apoyo a las personas mayores, en la cuarta posición.

## CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2008-2009 DE LA OBRA SOCIAL

(Compromiso 2009) La Asamblea General de la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, aprobó las líneas de actuación de su Obra Social para el año 2009, que se detallan a continuación:

- continuar desarrollando los programas de mayor impacto social: formación y emprendedores para los jóvenes, nuevos ciudadanos, personas mayores y colectivos en riesgo de exclusión social;
- mantener la programación de exposiciones en centros propios y en ajenos mediante colaboraciones, dada la alta visibilidad de estas actividades;
- consolidar el actual nivel de inversión en comunicación, al objeto de continuar mejorando la percepción de la sociedad sobre las actividades realizadas;
- ajustar el resto de actividades a las disponibilidades dotacionales, primando, en su caso, aquellas de mayor rentabilidad social;
- definir, en coordinación con la actividad financiera, la estrategia para los próximos ejercicios.

El desglose del presupuesto realizado de la Obra Social, para cada una de las áreas de actuación, ha sido:

Presupuesto realizado	2009		2008		2007	
	Importe	Porcentaje	Importe	Porcentaje	Importe	Porcentaje
<b>Jóvenes</b>	23.800	34,75%	27.576	32,75%	26.184	35,41%
<b>Desarrollo social</b>	21.361	31,19%	24.312	28,87%	8.833	11,94%
<b>Cultura</b>	19.394	28,31%	27.836	33,06%	25.656	34,69%
<b>Otras actuaciones</b>	3.940	5,75%	4.481	5,32%	13.275	17,95%
<b>Total</b>	<b>68.495</b>	<b>100,00%</b>	<b>84.205</b>	<b>100,00%</b>	<b>73.948</b>	<b>100,00%</b>

Importes en miles de euros.

Fuente: Memoria de Actividades en Cuentas Anuales de Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón.

Las magnitudes más significativas de la obra social realizada en el ejercicio 2009 son las siguientes: **(EC8)**

## JÓVENES

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
<b>Becas Internacionales Bancaja</b>	55 convenios	Más de 4.000
<b>Contratos de investigación</b>	9 convenios	25 <sup>(1)</sup>
<b>Premios a emprendedores</b>	1 convocatoria con 40 premios	497 participantes
<b>Cátedra Bancaja Jóvenes Emprendedores</b>	40 cátedras	Más de 25.000
<b>Ciclo Máster del Emprendedor</b>	10 conferencias	1.464 asistentes
<b>Becas Deportivas Bancaja</b>	1	62 becas desde el inicio del programa
<b>Talleres didácticos en exposiciones</b>	10	34.165
<b>Actividades didácticas, de ocio y formación</b>	23	Más de 305.500
<b>Bibliotecas universitarias</b>	5	223.153
<b>Patrocinios deportivos</b>	14	Más de 369.000
<b>Centros deportivos</b>	5	Más de 167.000
<b>Ediciones</b>	15	25.200
<b>Máster de estudios por la paz</b>	2 cursos	243
<b>Turismo solidario</b>	1 destino	61

(1) A la espera de la convocatoria de uno de los contratos.

## DESARROLLO SOCIAL

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
<b>Becas América Latina</b>	4 convenios	15
<b>Centros de voluntariado</b>	61	1.768 asociaciones
<b>Nuevos ciudadanos (P.A.S.I.):</b>		
- Información y asesoramiento	10.757	11.628
- Formación para la integración social y laboral	45 cursos	805
- Intermediación laboral	1.721	1.789
- Cooperación y codesarrollo	183	3.626
- Semanas interculturales	22	Más de 277.200
- Publicaciones especializadas	15	8.400
- Ciclo de conferencias <i>Miradas desde la interculturalidad</i>	5	980 asistentes
- Taller didáctico intercultural	22	1.725
<b>Tercera edad:</b>		
- Programa formación y fomento de la cultura	-	8.819
- Programa Promoción de la salud y calidad de vida	-	271.091
- Taller didáctico para mayores	2	3.262
<b>Ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro y ONG</b>	1 convocatoria	599 ayudas
<b>Residencias de estudiantes codesarrollo</b>	8	136
<b>Centros de acogida para mujeres</b>	2	35
<b>Cátedras Emprendedores Codesarrollo</b>	4	Más de 3.000

## CULTURA

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
<b>Exposiciones organizadas o patrocinadas</b>	131	Más de 2.000.000
<b>Ediciones de carácter cultural</b>	10 ediciones	20.700 ejemplares
<b>Actos culturales y deportivos de carácter popular</b>	en 261 poblaciones	Más de 1.000.000
<b>Conferencias</b>	210	45.725
<b>Premios artísticos y literarios</b>	4 convocatorias 19 premios	1.565 participantes

## OTRAS ACTIVIDADES

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
<b>Aulas informáticas</b>	12	2.027
<b>Ciberotecas</b>	6	Más de 37.800
<b>Ciberoteca.com</b>	Más de 111.600 textos	640.450 visitas
<b>Portal Bancaja OBS</b>	-	4.963.098 consultas
<b>Escuelas de naturaleza</b>	2	1.719
<b>Espacios naturales propiedad de la OSB</b>	2	4.412

A continuación, se describen las actuaciones más destacables desarrolladas por las Fundaciones que gestionan la Obra Social de Bancaja durante 2009.

## 7.2 Apoyo a los jóvenes y al espíritu emprendedor

(2.5)

### INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN UNIVERSITARIA

Para seguir favoreciendo la movilidad internacional entre el alumnado universitario, el **Programa de Becas Internacionales Bancaja** permite, gracias a 55 convenios suscritos, disfrutar de estancias en EE.UU., Canadá, Australia, Latinoamérica, Japón, China y Europa, recibiendo formación complementaria en la universidad de destino.

En 2009, se ha continuado colaborando en tres programas apoyando la realización de prácticas laborales de personas recién graduadas:

- Becas Bancaja Leonardo Adeit: dirigidas a personas recién graduadas de todas las universidades españolas para la realización de prácticas en empresas del ámbito europeo, el programa se ha realizado en colaboración con la Fundación Universidad Empresa de Valencia - Adeit.
- Becas Bancaja Blasco Ibáñez: dirigidas a personas recién graduadas de la UPV, para la realización de prácticas en empresas de Asia, EEUU y Canadá, América Latina, Pacífico, Oriente Medio, África y aquellos países europeos no incluidos en el ámbito Leonardo y en caso de que la práctica se realice en una empresa española fuera de España.
- Becas Leonardo da Vinci Bancaja-UPV: dirigidas a personas recién graduadas de la Universidad Politécnica de Valencia, para la realización de prácticas en empresas de Europa (ámbito Leonardo).

Ayudas a la investigación en diferentes centros de I+D de reconocido prestigio: se ha dado continuidad a las existentes en 2008, tales como las concedidas a la Fundación Centro de Investigación Príncipe Felipe, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Fundación Oftalmológica del Mediterráneo, así como las desarrolladas en los hospitales La Fe y Clínico Universitario, en Valencia, y en el Hospital General de Albacete, con el objetivo de estimular el desarrollo de una investigación clínica y biomédica de calidad, que tenga su traducción en la publicación de trabajos en revistas científicas con alto índice de impacto. Asimismo, se han concedido en 2009 nuevas ayudas a la investigación a través de la Fundación Fomento Investigación Sanitaria y Biomédica.

Otros proyectos en materia de formación para jóvenes:

- XII Premios Bancaja Proyectos Fin de Carrera: 131 becas concedidas a estudiantes para la realización de proyectos en empresas e instituciones, codirigidos por profesionales del entorno empresarial.
- Conservatorio Profesional de Música de Valencia: para la concesión de 60 becas Bancaja Seminario Internacional de Música de Valencia y dos premios en la primera edición del Concurso Camerístico.
- Becas para la realización del Máster de Medicina y Cirugía Tropical de la Universitat de València, además del patrocinio del Máster de Responsabilidad Social Corporativa en la Universidad Politécnica de Valencia.
- Talleres Didácticos y Visitas Guiadas: con el objetivo de difundir el arte y potenciar la creatividad, logrando que los particulares asimilen de forma más completa el contenido de las diversas exposiciones.

## PROGRAMA BANCAJA JÓVENES EMPRENDEDORES



### Bancaja es pionera en España en la creación de las cátedras para jóvenes emprendedores

A lo largo de 2009, se han llevado a cabo diversas actuaciones dentro del Programa Bancaja Jóvenes Emprendedores para la puesta en marcha de proyectos empresariales y mejorar la formación de los jóvenes que desean desarrollar su actividad profesional en el mundo empresarial, siendo las más destacadas las que se indican a continuación:

- **XV edición Premios Bancaja Jóvenes Emprendedores**, con el objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico, potenciar el espíritu emprendedor, incentivar la innovación y diversificación y apoyar las iniciativas empresariales de los jóvenes. En 2009 se han presentado 497 proyectos, para optar a los 40 premios que se establecían en sus tres categorías: para empresas de base tecnológica, empresas tradicionales y/o sociales y proyectos de empresas.
- También se han desarrollado **Cursos de Formación para Jóvenes Emprendedores**, a fin de que este colectivo pueda recibir una formación básica en las diferentes áreas de gestión empresarial, para completar su conocimiento y desarrollar su Plan de Empresa. Los cursos se realizan en dos modalidades: presenciales y *on-line*.
- **Cátedras Bancaja Jóvenes Emprendedores**, que pretenden impulsar el desarrollo del emprendedor y la creación de empresas desde las propias universidades. También ofrecen formación y fomentan la investigación de temas relacionados con el estudio del emprendedor. En total, 40 convenios con universidades de toda España y cuatro con universidades latinoamericanas (desarrollado en el capítulo 7.3) con los que se fomenta el espíritu emprendedor y la vocación empresarial, respaldando las iniciativas emprendedoras y la generación de nuevos proyectos empresariales.

Además, se han desarrollado durante 2009 otros proyectos dentro de este marco:

- **Concurso de Simulación Empresarial con el juego *E-mprende*** basado en un sistema de simulación de gestión empresarial, que fomenta además el trabajo en equipo de futuros emprendedores.
- **Jornadas Cátedras Bancaja Jóvenes Emprendedores:** contaron con ponentes internacionales expertos en temas de emprendedurismo.
- **Ciclo Martes del Emprendedor:** conferencias o seminarios en las que conocidos emprendedores dieron a conocer su experiencia de cómo una buena idea puede desarrollarse y convertirse en una empresa con grandes perspectivas de futuro. Algunos de ellos pertenecientes a empresas tan conocidas como Starbucks, Rusticae, Yahoo o eBay.

## FORMACIÓN SOCIAL

**Programa de Formación Bancaja para Gestores Sociales**, continuidad de este programa creado en 2008 para la formación básica en gestión de asociaciones para miembros de estas instituciones, tanto profesionales como voluntarios y componentes de juntas directivas de las mismas, respondiendo a una demanda de formación específica de calidad para una actuación responsable y eficiente. Se han realizado ocho ediciones del curso, cada una de ellas de dos módulos semipresenciales (cuatro horas presenciales y cuarenta y dos de formación *on-line*).



## DEPORTE

Este año se ha dado continuidad a la línea creada en 2008 denominada **Becas Deportivas Bancaja (BDB)**, cuya finalidad es que estudiantes deportistas de élite que optan a conseguir una beca deportiva en una universidad americana, reciban una beca complementaria que les permita cubrir parte de los gastos de su primer viaje a la Universidad.

Además, se ha desarrollado el **Programa para el Fomento de la Educación Vial - Cuna de Campeones Bancaja**: durante el año se han realizado diversas actuaciones con el fin de que los niños/as adquieran conocimientos y valores de comportamiento sobre educación vial. Esta actividad se ha desarrollado en el marco del campeonato de promoción de jóvenes talentos Cuna de Campeones Bancaja -acción para el fomento del deporte base, promovida por Bancaja-. En esta actividad han participado alrededor de 1.800 niños y niñas.

## 7.3 Cooperación y codesarrollo

### PLAN DE APOYO PARA UNA SOCIEDAD INTERCULTURAL

El Plan de Apoyo para un 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 las personas de distintas razas y culturas, religiones y costumbres. Para ello, se llevan a cabo actividades propias y otras que se desarrollan a través de la continuidad del convenio de colaboración con la Fundación Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes (CeIMigra).

Entre las actuaciones realizadas con CeIMigra destacan:

<b>Información y asesoramiento</b>	En asuntos laborales y de Seguridad Social, extranjería y educación, familia, proyectos empresariales y autoempleo, proyectos de cooperación, codesarrollo y asociacionismo, sobre recursos disponible en la Fundación CeIMigra, así como la publicación de materiales complementarios.
<b>Observatorio, estudios y publicaciones</b>	Colaboración en labores de investigación y publicación del Observatorio Valenciano de las Migraciones.
<b>Formación para la integración social y la inserción laboral</b>	Cursos, talleres, jornadas y seminarios para la integración social de los inmigrantes, así como la formación ocupacional no reglada en campos como la atención a personas dependientes, hostelería y comercio.
<b>Intermediación laboral</b>	Itinerarios personalizados para la búsqueda de empleo, intermediación laboral con empresas y doce talleres de introducción al autoempleo, búsqueda activa, habilidades sociales e introducción a derechos y obligaciones.
<b>Cooperación y codesarrollo</b>	Promoción del liderazgo comunitario a través de la coordinación y cogestión de una red de residencias de estudiantes tanto en la Comunidad Valenciana como en los países de origen de las migraciones.

**Copa Bancaja Nuevos Ciudadanos:** es la cuarta edición de la competición deportiva que Bancaja dirige a personas inmigrantes residentes en la Comunidad Valenciana, apoyando así al deporte como forma de integración social para ellas. Es esta ocasión han participado dieciséis selecciones de todo el mundo: Argelia, Argentina, Bolivia, Bulgaria, Chile, Colombia, Ecuador, Ghana, Honduras, Marruecos, Pakistán, Perú, República Dominicana, Senegal, Túnez y Ucrania, integradas por personas inmigrantes que residen en la Comunidad Valenciana. La selección campeona fue Colombia.



## FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL

**Expedición Tahina Can Bancaja:** coordinada por la Facultad de Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona y dirigida a estudiantes universitarios de todo el territorio nacional. Este año, el destino ha sido Ecuador. Tres ejes fundamentales: comunicación, cooperación y aventura.



**Taller *Un país imaginario*:** cuyo objetivo es promover el conocimiento de otras culturas, fomentar el diálogo y el respeto en el aula. Han participado un total de 22 centros educativos tanto de primaria como de secundaria de la provincia de Valencia y 1.725 escolares se han beneficiado de esta actividad.

**Plan Norte-Sur 2009/2013:** se ha renovado el convenio con el Ayuntamiento de Valencia, una vez finalizado el I Plan Municipal para la Integración de la Inmigración, que se inició en 2004. Las actividades están enmarcadas en las siguientes áreas: La carpeta educativa, Divercinema, Pasa la bola. La integración está en tus manos, y el Área de Primera acogida a personas inmigrantes, Área de intervención y orientación, Área de mediación sociolaboral, Área de detección y seguimiento migratorio y Servicio de traducción.

## PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (2.5)

Dentro de este programa, se desarrollan las siguientes actuaciones:

- Desarrollo de la **educación universitaria en América Latina**, continuando el programa iniciado hace catorce años para países en vías de desarrollo, principalmente El Salvador y Nicaragua, por medio de la mejora de la cualificación profesional, académica y social de jóvenes universitarios. Consiste en la concesión de quince becas anuales a personas jóvenes recién licenciadas para la realización de prácticas formativas en Bancaja durante nueve meses. La beca incluye, además de cursar un máster en entidades de reconocido prestigio en Valencia, la estancia en una residencia universitaria y la participación en proyectos sociales e iniciativas ciudadanas.
- Concesión de **becas a estudiantes con pocos recursos económicos**, buenos expedientes académicos y procedentes de zonas rurales alejadas de la capital donde cursan los estudios universitarios, para la estancia y manutención en residencias universitarias financiadas por la Fundación Bancaja, situadas en San Salvador (El Salvador), Managua (Nicaragua), Cartagena de Indias (Colombia) y Quito (Ecuador), y en las que las personas becadas se comprometen a realizar labores sociales en su tiempo libre.

- En 2008 la **línea de emprendedores** estuvo dirigida a estudiantes y titulados universitarios de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas y la Universidad Centroamericana de Nicaragua. Ante el éxito de la implantación del Programa Emprendedores en estas universidades, se han sumado en 2009 las peticiones de la UES El Salvador y UPOLI de Nicaragua. Hemos unificado así nuestra colaboración en las cuatro universidades latinoamericanas con las que tradicionalmente colaboramos, con el objetivo de fomentar el espíritu emprendedor de su alumnado y potenciar su incorporación a la vida productiva de estos dos países con graves dificultades de inserción laboral.
- El programa **Cátedras Bancaja América Latina** con Universidades Centroamericanas es una iniciativa que responde al objetivo de trasladar esta experiencia, llevada a cabo en las universidades españolas, a los países de El Salvador y Nicaragua. Este programa contempla dos líneas de actuación: una docente, centrada en cursos, conferencias, jornadas específicas, talleres, etc. y en la que cabe la intervención de directivos de Bancaja, como viene siendo habitual en los últimos años, y la segunda línea es la de investigación sobre temas de ética empresarial y responsabilidad social y de emprendedurismo, entre otros. Estas cátedras se crean para impulsar el acercamiento del entorno empresarial al mundo académico para establecer nuevos canales que propicien la inserción laboral de los universitarios. **(FS5)**
- Se ha firmado este año 2009 un **convenio marco con la Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de El Salvador** cuyos objetivos preferentes son las actividades relacionadas con la formación y fomento del emprendedurismo, la responsabilidad social emprendedurial y la asesoría y consultoría orientada a la empresa. Posteriormente, este convenio se concretó con la firma de otro, específico para el programa de Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como herramienta de gestión. **(FS5)**
- Se ha inaugurado la sede en El Salvador de la **Asociación de Ex-Becarios de Bancaja**, que cuenta ya con 42 asociados.

## 7.4 Ayuda a colectivos desfavorecidos

(EC8)

### CONVOCATORIA DE AYUDAS A ENTIDADES DE INTERÉS PÚBLICO Y SOCIAL 2009 (FS5)

En el ejercicio 2009, se presentaron 1.926 solicitudes estudiadas por un jurado evaluador, y se concedieron ayudas económicas a un total de 599 asociaciones u organizaciones. Los proyectos presentados a esta convocatoria dirigieron sus acciones a alguno de los siguientes sectores: personas mayores (incluidas enfermedades asociadas al envejecimiento: Alzheimer, Parkinson...), personas con discapacidad psíquica, física, sensorial u orgánica o con enfermedades que provoquen dependencia, personas en situación de riesgo de exclusión social (juventud y menores en riesgo social, población reclusa y ex-reclusa y personas con adicciones o ex-adictas, víctimas de la violencia de género, minorías étnicas, etc.).

En 2009 la dotación económica se elevó a 2.500 mil euros, un millón de euros más que en 2008, ampliando de esta forma la Obra Social de Bancaja el alcance de la convocatoria para respaldar así a un mayor número de proyectos socio-asistenciales, que recibieron una ayuda media de 4.000 euros (un 33% más que en 2008), con un máximo de 18.000 euros por asociación.

Ayudas a entidades de Interés Público y Social	2009		2008		2007	
	Asociaciones beneficiadas	Importe donado	Asociaciones beneficiadas	Importe donado	Asociaciones beneficiadas	Importe donado
<b>Ayudas concedidas</b>	599	2.472	461	1.502	299	1.027

Importe donado en miles de euros.



## 2,5 millones de euros en ayudas económicas a ONG

Este compromiso se ha fortalecido con la puesta en marcha de las Ayudas financieras a asociaciones, a través de 36 ayudas concedidas en 2009, con la finalidad de colaborar con las organizaciones sociales de la Comunidad Valenciana a las que la Conselleria correspondiente les ha aprobado una ayuda para la realización de un proyecto, y que han solicitado una operación crediticia para su ejecución. La Fundación ha subvencionado hasta cinco puntos los intereses devengados por el crédito.

## LOS MAYORES

Trabajando por la mejora de la calidad de vida de los mayores, Bancaja desarrolla las siguientes actuaciones para atender las necesidades de este importante y creciente colectivo:

- clubes de personas jubiladas: conferencias, talleres ocupacionales y actividades culturales, visitas culturales guiadas, viajes por 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;
- colaboraciones con centros formativos, así como el fomento y apoyo a asociaciones y otras entidades relacionadas con el área de la tercera edad.

## OTRAS ACTUACIONES SOCIO-ASISTENCIALES

### PROGRAMA DE AYUDA AL ACCESO A LA VIVIENDA

Con el fin de evitar la exclusión social y financiera en los grupos de población con especiales dificultades, se ha puesto en marcha el **Programa de Ayuda al Acceso a la Vivienda**, tratando de apoyar a las personas más afectadas por la crisis económica, pertenecientes mayoritariamente a colectivos desfavorecidos o familias con riesgo de no poder mantener el acceso a la propiedad de sus viviendas, evitando de esta manera situaciones de desalojo y pérdida de titularidad de un bien básico. El número de beneficiarios ha sido de 1.114 desde su puesta en marcha (diciembre de 2008), con una aportación de más de 5 millones de euros. (**FS7**)

#### Colaboraciones con otras instituciones

La Obra Social de Bancaja y sus Fundaciones, mantienen directamente o en colaboración con otras instituciones, diversos centros que ofrecen servicios culturales, sociales o asistenciales para la comunidad, tanto local como de determinados países en vías de desarrollo. Los más importantes son:

En 2007 se firmó un convenio para la cesión hasta el año 2015 de un inmueble en Alfafar (Valencia), propiedad de la Obra Social de Bancaja, para su utilización como **Residencia de mediación y codesarrollo para estudiantes de países en vías de desarrollo** que, mientras completan sus estudios de doctorado y másters, dedican sus capacidades al servicio de sus conciudadanos fomentando la interacción entre culturas.

**La Fundación Valenciana de la Solidaridad y Voluntariado:** creada por Bancaja y la Generalitat Valenciana para impulsar y favorecer las acciones solidarias a través de servicios de mediación entre las ONG y los voluntarios, formación básica para quienes se inician en el voluntariado, subvención de proyectos de voluntariado o la promoción del voluntariado corporativo. En la actualidad existen un total de 62 centros de voluntariado adscritos a esta fundación repartidos por toda la Comunidad Valenciana.

Bancaja, junto con la **Conselleria de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana**, lleva a cabo actuaciones conjuntas en materia de Servicios Sociales, entre las que destacan aquellas cuyo fin es mejorar la accesibilidad de los discapacitados, tales como playas y jardines accesibles, plan de deporte adaptado en playas accesibles, ocio y tiempo libre para discapacitados, vela adaptada, entornos accesibles, además de acciones para fomentar la independencia asistida y la autonomía personal.

En el mismo contexto, existe un acuerdo entre Bancaja y el banco público alemán KfW Bankengruppe, por el que dicha Entidad facilitó financiación en el medio y largo plazo con una ventaja en coste respecto al precio de mercado habitual para Bancaja, sujeto al compromiso de traspasar la ventaja en coste a la sociedad. En virtud de este acuerdo, a través de la Fundación Bancaja se han destinado en 2009, 168 mil euros a la mejora de la accesibilidad para discapacitados mediante el programa de playas y parques accesibles.

Fundación Vicente Ferrer, para la construcción de **79 viviendas en la región de Kadiri** y la instalación de sistemas de riego por aspersión en el área de Uravakonda, distrito de Anantapur (India).

Asociación Betania (Padres Carmelitas), para el sostenimiento del **Orfanato Betania**, en Abidjan (Costa de Marfil). El orfanato fue construido con fondos de nuestra Fundación.

Cáritas Interparroquial de Castellón, para el sostenimiento de la escuela infantil **San Vicente Ferrer**, en régimen de gratuidad, para niños y niñas en riesgo de exclusión social. El inmueble es propiedad de nuestra Fundación.

Asociación Familiar Castellonense, para financiar su programa de ayuda alimenticia y otras ayudas asistenciales, destinadas a niños y niñas sin recursos. En 2009 se ha multiplicado por 3.9 la ayuda concedida, respecto al año anterior.

Asociación PayaSOSpital, para dar continuidad al programa de visitas semanales a niños y niñas con graves problemas de salud en cuatro hospitales de la Comunidad Valenciana.

Fundación de la Comunidad Valenciana para la Atención a las Víctimas del Delito (FAVIDE), para dar continuidad al funcionamiento de las **Oficinas de Ayuda a las Víctimas del Delito** existentes en Valencia y Castellón.

Fundación por la Justicia, para la convocatoria y concesión del VIII Premio Fundación por la Justicia, otorgado este año al médico valenciano Pedro Cavadas, especialista en medicina reconstructiva, por su trabajo altruista en Kenia y otros países de África, en condiciones de especial dificultad.

Fundación Un Mar Sin Barreras, para el desarrollo del **Programa Taller de Oficios Náuticos**.

Asociación Valenciana de Caridad, para la alimentación de las personas que acuden a esta institución.

Congregación religiosa “Siervas de la Pasión” para el funcionamiento de un **Centro de acogida para mujeres con niños, en situación de riesgo de exclusión social**.

**Aulas informáticas**, diez de ellas en colaboración con ayuntamientos y ubicadas en barrios periféricos o marginales, para ofrecer formación de alfabetización informática a personas en riesgo de exclusión social; otras dos en los centros penitenciarios de Alicante y Valencia para uso de la población reclusa, que mejoran su calidad de vida y motivación personal, al tiempo que aumentan sus expectativas de reinserción social, cuando recuperen la libertad.

Cruz Roja Española en la Comunidad Valenciana, para el desarrollo del Proyecto SIMAP (Sistema Inteligente de Monitorización de Alertas Personales), servicio de localización para personas con alzheimer o deterioro cognitivo.

La **Fundación de la Comunidad Valenciana frente a la Discriminación y 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.

**Comité Permanente de Ayuda Humanitaria y de Emergencia**, cuyo objetivo es procurar la coordinación de esfuerzos y concentración de los recursos, tanto económicos como materiales que, con motivo de las situaciones de emergencia, se destinen a actuaciones de ayuda humanitaria. En 2009, se ha concretado en ayuda a los afectados por el conflicto en Gaza (compra de una ambulancia medicalizada para atender a las víctimas del conflicto de Gaza) y ayuda humanitaria a El Salvador (compra de material de emergencia para atender a las víctimas del huracán Ida).

En esta misma línea de ayuda, el programa de Voluntariado Corporativo abrió una cuenta Ayuda a El Salvador, exclusiva para personal de Bancaja, cuyo importe recaudado, más una cantidad igual a dicho montante, aportada por la Fundación Bancaja, fue transferido a El Salvador para ser gestionado por la Asociación de ex-becarios Bancaja en El Salvador (AEXBAN), a través de distintas instituciones y organizaciones locales, tales como el Ministerio de Salud, Fundación San Vicente, Amanacecer Solidario El Salvador (ASOL), entre otras.

Fundación Arzobispo Miguel Roca. Proyecto Hombre Valencia, para la realización del programa ENCONTRE: intervención temprana para adolescentes y jóvenes consumidores de drogas.

## 7.5 Cultura

### CONVOCATORIAS DE PREMIOS

- **Premio Bancaja Pintura, Escultura y Arte Digital.** El premio, que goza de gran reconocimiento, pretende impulsar las carreras de aquellos artistas que buscan su hueco en el ámbito profesional. No obstante, además de la interesante dotación de los premios, el concurso da la oportunidad de exponer las obras de los participantes en el Instituto de Arte Moderno de Valencia (IVAM), después se exhiben en otros centros de arte. El tema y la técnica son de libre elección. Los galardones establecidos son un primer premio y un accésit, tanto en pintura, como en escultura y arte digital.
- **Premios de Narrativa: Premi Bancaixa de Narrativa Juvenil Ciutat d'Alzira.**

### ACTOS CULTURALES

Son numerosos los actos organizados o patrocinados por la Obra Social de Bancaja. Al igual que las exposiciones, hay otras actividades que registran una gran afluencia de público, tales como conciertos, teatro, deporte y fiestas populares.

Destacan los patrocinios al Palau de la Música de Valencia, Fundación Ciudad de las Artes y las Ciencias, Fundación La Luz de las Imágenes, Instituto Valenciano de Cinematografía, Fundació Municipal de Cine, Teatres de la Generalitat Valenciana, Federación de Sociedades Musicales de la Comunidad Valenciana, Ateneo Mercantil de Valencia, Auditorio de Castellón Fundació Orfeó Català del Palau de la Música, Fundació Gran Teatre del Liceu, Auditorio Nacional de Música de Madrid, Fundación del Teatro Lírico, entre otros.

Por otra parte, la Colección Picasso ha seguido itinerando por diversas ciudades españolas, como Valencia, Alicante, Madrid y Logroño, además de Torre de Vedrás y Cascais (Portugal), Cremona (Italia) y Chetumal (Méjico). **(2.5)**

Mención especial merece el Belén Bancaja, uno de los mayores del mundo, fue instalado este año en Elche, despertando el interés de los visitantes y consiguiendo un número de asistentes superior a los 100.000, lo que ha supuesto un record en la citada ciudad.

**Cultura autóctona:** Bancaja sostiene un apoyo decidido a la lengua, deporte y cultura de la Comunidad Valenciana, mediante, las siguientes actuaciones, entre otras:

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



*Visión de España*, dividida en catorce paneles, responde al propósito de fijar una imagen parcial, pero fidedigna, de una realidad española tradicional que se encontraba en trance de desaparecer como resultado de un proceso de transformación económica, social y cultural en los inicios del pasado siglo.

La serie fue encargada en 1911 a Joaquín Sorolla por el hispanista norteamericano Archer Milton Huntington, para decorar una de las salas de la *Hispanic Society* de Nueva York, que fundó a principios del siglo XX con el objetivo de dar a conocer la cultura española en Estados Unidos. Esta sala, en un principio proyectada para ser una biblioteca, finalmente quedó convertida en la *Sala Sorolla*. Las obras, que es la primera vez que salen de su emplazamiento, fueron restauradas para la ocasión por un equipo de expertos de Bancaja y la *Hispanic Society*, durante más de un año.

A finales de enero de 2010 concluyó el recorrido por España de estas piezas, con un balance de más de dos millones de visitantes desde que la primera exposición de la serie abriera sus puertas el 7 de noviembre de 2007 en el Centro Cultural Bancaja de Valencia, con la presencia de los Príncipes de Asturias. Se puso así, por primera vez, al alcance del público español esta importante serie de la amplia producción artística del pintor.

En abril de 2008 se inicia la itinerancia por España. El Museo de Bellas Artes de Sevilla, el Centro de Arte Contemporáneo de Málaga y el Museo de Bellas Artes de Bilbao fueron los destinos iniciales de la exposición que cerró su itinerancia en el Museu Nacional d'Art de Catalunya, incluyendo esta vez también los estudios preparatorios de la serie realizados por Sorolla.

En mayo de 2009 se inauguró la exposición antológica dedicada por el Museo del Prado a Joaquín Sorolla. Coproducida por Bancaja, la pinacoteca nacional reunió más de un centenar de obras del artista valenciano en una muestra calificada de *irrepetible*. Se convirtió en la **exposición más visitada del Prado en la última década**.

Esta iniciativa cultural de la Obra Social de Bancaja se cierra en España con una nueva exposición en el Centro Cultural Bancaja de Valencia, esta vez con un total de 48 obras del autor, procedentes tanto de los fondos de la colección de la *Hispanic Society of America* como de los de nuestra institución.



Página web relacionada: [obrasocial.bancaja.es](http://obrasocial.bancaja.es)





## 8. Desempeño ambiental y proveedores

❖ Bancaja

# 8

DESEMPEÑO AMBIENTAL Y PROVEEDORES

## PROGRESOS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (DIC. 2004- DIC. 2009)

2005	2006	2007	2008
1er. diagnóstico medioambiental	Política medioambiental	1ª certificación ISO 14.001 en oficinas	1ª certificación ISO 14.001 en edificios centrales
Nombramiento del Responsable Medioambiental	Diseño del SGMA	Rating medioambiental para empresas	Adhesión a "Plantemos para el Planeta" y "Protección del Clima" de Naciones Unidas
Definición de indicadores medioambientales	1er. Mapa de riesgo medioambiental	1er. curso de formación medioambiental	Compromiso Medioambiental
Primer informe público sobre medioambiente	Política de compras responsables	1ª idea medioambiental de empleados implantada	Grupo Inmobiliario firma dos iniciativas internacionales de lucha contra el cambio climático
Primera encuesta de satisfacción a proveedores (relación de negocio)	Estrategia de sostenibilidad en Grupo Inmobiliario	Programa de voluntariado forestal	
	Política crediticia para evaluar el riesgo medioambiental en empresas	Grupo Inmobiliario colaborador de Fundación Entorno	

### 2009 (Principios 7, 8 y 9 del PMNU)

- Tercer mapa del riesgo medioambiental de la cartera crediticia de empresas, con un nuevo descenso de las empresas con riesgo medioambiental potencial alto o medio.
- Aumento significativo del número de empresas calificadas con el *rating* medioambiental, mejorando el conocimiento del cliente y la toma de decisiones.
- Renovación de las certificaciones del sistema de gestión ambiental UNE-EN ISO 14.001:2004 de la oficina 45 y el edificio Cemeco en Valencia, sede del área técnica y centros de soporte de la Entidad.
- Mejora de los sistemas de medición y los procesos administrativos y de relaciones con clientes, con el objeto de reducir a medio plazo los consumos de papel, energía y emisiones de CO<sub>2</sub> del Grupo.
- Firma del convenio ICO Futur E, préstamos destinados a mejorar la sostenibilidad ambiental y la ecoeficiencia del sector turístico español.
- Firma del convenio IVF Futuro, financiación destinada a la optimización de recursos energéticos además de la internacionalización o la innovación tecnológica.
- Contratación de "Energía verde", certificada 100% renovable. En el 2009, se aplicó en el 14% del consumo anual de Bancaja.
- Quinta encuesta de satisfacción de proveedores, con una valoración del 8,05 sobre 10 puntos.

## DIMENSIÓN <sup>(1)</sup> (EN16)

334 Tm consumo papel (100% reciclado)	0,06 Tm papel/empleado
33.663.317 Kw consumo indirecto de energía eléctrica	5.581 Kw energía/persona
12.092 Tm emisiones indirectas de CO <sub>2</sub>	2 Tm CO <sub>2</sub> /persona

8,05 <sup>(2)</sup> satisfacción de proveedores	99,20% compras locales
263 millones € en facturación a proveedores	8,59 <sup>(3)</sup> valoración del cumplimiento de pagos

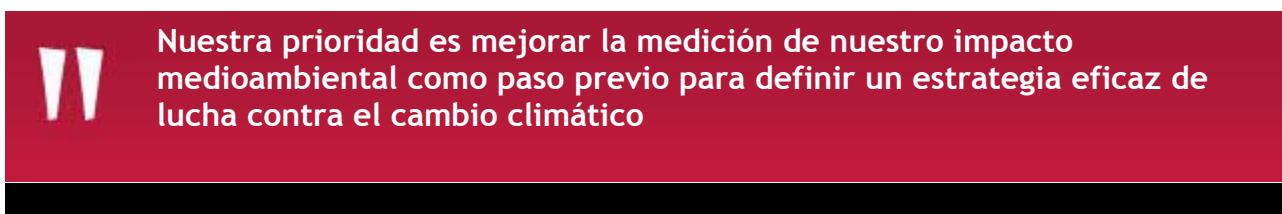
(1) Información correspondiente a Bancaja.

(2) Sobre 10 puntos. Valoración de la relación global de su negocio con Bancaja.

(3) Sobre 10 puntos. Valoración del cumplimiento de plazos a la hora de pagar.

## 8.1 Comportamiento ambiental

### GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (EN26)



La posición de Bancaja respecto al medio ambiente, sus compromisos y las líneas de trabajo asumidas, se recogen en la [Política medioambiental](#) definida y aprobada en 2006, y en los [enfoques de gestión](#) ampliamente detallados en el apartado de información corporativa de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

La actividad que desarrolla el Grupo Bancaja, básicamente financiera, y gracias al cumplimiento estricto de la legalidad en todos sus ámbitos, no manifiesta riesgos significativos directos relacionados con el cambio climático, a excepción del Grupo Inmobiliario. No obstante lo anterior, Bancaja mantiene un enfoque sostenible y eficiente en la gestión de los recursos naturales y las edificaciones. (EC2)

Los impactos ambientales de los productos y servicios que comercializa Bancaja son poco significativos al tratarse de productos financieros, relacionados fundamentalmente no con su producción, sino con su acceso y uso. (PR1)

Por este motivo, las acciones impulsadas por Bancaja para mejorar el comportamiento medioambiental, se centran en:

- el estricto cumplimiento de la legislación ambiental aplicable;
- la sistematización y el control progresivo del Sistema de Gestión Ambiental de suministros e infraestructuras aplicable a las oficinas y servicios centrales, conforme a la norma UNE-EN ISO 14.001, independientemente de su certificación externa;
- el análisis y mejora continua de aquellos procesos administrativos, comerciales y de relaciones con los clientes que supongan una mayor repercusión en el consumo de materiales y generación de residuos.

En relación a los riesgos indirectos derivados de la actividad, Bancaja trabaja con un enfoque preventivo y prudente, en el marco de una Política crediticia específica para la gestión del riesgo medioambiental de las empresas financiadas, dado que es el proceso, dentro de la organización, con mayores implicaciones respecto al cambio climático.

Durante 2009, no se registraron multas ni sanciones significativas por incumplimiento de la normativa medioambiental en Grupo Bancaja. **(EN28)**

Las actuaciones más destacables realizadas en 2009 se detallan por áreas de interés, en base a los estudios de materialidad realizados por medio de encuestas a clientes.

### **Gestión de recursos e infraestructuras**

- Se renovaron las certificaciones del sistema de gestión ambiental UNE-EN ISO 14.001:2004 de la oficina 45 y el edificio Cemeco en Valencia, sede del área técnica y centros de soporte de la Entidad, que aloja al 65% de la plantilla de servicios centrales, con 619 personas.
- **(Compromiso 2009)** Las reformas realizadas en la sede central de Bancaja en Valencia, Pintor Sorolla, que concluyeron en 2009, se realizaron conforme a los requisitos ambientales de la norma de referencia UNE-EN ISO 14.001:2004, incluyendo la instalación de 20 KW de energía solar fotovoltaica. Es intención de la Entidad obtener la certificación de este edificio emblemático, sede de los Órganos de Gobierno, en 2010, que no pudo obtenerse en 2009 al haberse alargado los trabajos de las obras de rehabilitación.
- En julio de 2009 se suscribieron sendos acuerdos con Iberdrola y Nexus para que los suministros de energía eléctrica procediesen de fuentes energéticas 100% renovables. En virtud de este acuerdo, la facturación correspondiente al suministro de alta tensión, que representó el 14,22% del consumo eléctrico de dicho ejercicio, corresponde a “Energía Verde”, estando prevista su ampliación al suministro de baja tensión para el mes de enero de 2010, momento a partir del cual Bancaja obtendrá la totalidad de la energía eléctrica consumida de fuentes renovables certificadas por los suministradores. **(EN4)**



**El consumo de energía verde procedente de fuentes renovables ha sido de 4,8 millones de Kw, que no han generado emisiones a la atmósfera**

### **Gestión ambiental de los procesos operativos y de las comunicaciones con clientes (FS1)(FS5)**

- Se implantó la digitalización de los documentos de identidad y la ficha de firmas de clientes en toda la red de oficinas, reduciendo el número de fotocopias y los envíos por valija;
- se incorporó por defecto la impresión a doble cara en toda la documentación no comercial entregada a clientes para la totalidad del parque de impresoras láser de la red de oficinas, desarrollando una idea recibida de los propios empleados que permitirá reducir el consumo de papel;

- se estableció un sistema de apagado automático de los equipos informáticos personales fuera del horario de oficina, así como el apagado nocturno de todos los equipos de servidores de oficinas, con el consiguiente ahorro energético;
- se acometieron medidas de mejora de la calidad de los datos de la base de clientes y, como fruto de dichas medidas, se ha conseguido una reducción de los envíos a clientes de un 3% respecto al año anterior;
- la oficina virtual de Bancaja *tubancaja.es* finalizó el año 2009, en su segundo año de funcionamiento, con 20.500 clientes activos, que no reciben ningún tipo de correspondencia en papel;
- adicionalmente al sistema de videoconferencias tradicional se implantó en el último trimestre del año un nuevo sistema de reuniones virtuales (sistema de videoconferencia con compartición de documentos electrónicos on-line) basado en el uso del producto *LiveMeeting de OCS (Office Communication Server)*. En relación a este nuevo sistema, al cierre de 2009:  
**(EN17)**
  - se disponía de 21 salas en los servicios centrales de Valencia y sus delegaciones territoriales, que daban cobertura a más de 900 usuarios, incluyendo la conexión con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA);
  - se ha dado cobertura a la Red de Agentes Comerciales, con 180 usuarios dispersos geográficamente;
  - se desarrolló un modelo piloto en 65 oficinas, y está previsto su despliegue en toda la red comercial a lo largo del 2010, siguiendo el modelo acometido, gracias a su óptimo rendimiento;
  - en el último trimestre del año se realizaron más de 200 reuniones virtuales, considerando únicamente los servicios centrales de Valencia (no incluye la Red de Agentes).



## La gestión de los procesos operativos ha permitido reducir en 33 toneladas el consumo de papel en 2009

A lo largo del año 2010, está previsto el desarrollo de un ambicioso proyecto, encaminado a facilitar a nuestros clientes una información más completa y usable a través de Internet, lo que se espera redunde en una reducción de los envíos de correspondencia en papel y en el consecuente descenso del consumo, a criterio del cliente, de forma que la información electrónica sustituya gradualmente y de forma eficiente los mecanismos actuales de comunicaciones en soporte papel.

## FORMACIÓN Y EDUCACIÓN MEDIOAMBIENTAL

### (FS2)(FS4)

En el ámbito externo:

- Bancaja patrocina diversos cursos de especialización con la Universidad Politécnica de Valencia y el Centro de Investigación en Gestión de Empresas. El Curso de Especialista Universitario en “Responsabilidad Social Corporativa”, capacita a los profesionales sobre los conocimientos técnicos y prácticos necesarios para la gestión de una empresa desde un enfoque sostenible y socialmente responsable.
- La Escola de Natura - Colonia Seidía, de Benassal y el Centro Escola de la Mar Irtà, de Benicàssim, ambos en la provincia de Castellón y pertenecientes a la Obra Social de Bancaja, funcionan como equipamiento de educación ambiental durante el curso escolar. Durante el año 2009 han participado en el programa educativo aproximadamente 1.700 alumnos y alumnas de 34 centros escolares, de primaria y ESO (3.700 y 62 centros escolares en 2008).
- Se ha organizado una nueva actividad de educación ambiental con el título “Castellón en ruta”, efectuándose 33 rutas en las que participaron 25 centros escolares y 1.397 alumnos y alumnas.

- En la novena campaña de educación ambiental “Esta es tu playa, conócela y disfrútala”, itinerante por distintas playas del litoral castellonense, participaron más de 1.000 personas (1.300 en 2008).
- Durante el curso escolar 2008/2009, Bancaja realizó acciones de formación en educación vial, bajo el lema “Enseño Educación Vial a mi familia” a través de la instalación de un circuito de educación vial y una carpa-aula, en 83 poblaciones. El programa se impartió a 20.750 niños de educación primaria con una inversión de 94 mil euros en 2009 (15.000 escolares y 70 mil euros de inversión en 2007/2008).

Junto con otras entidades, se han realizado programas para la sensibilización y creación de actividades, relacionadas con el cambio climático y la defensa del medioambiente:

- Con el **Ayuntamiento de Villahermosa del Río**, se ha desarrollado un programa de educación ambiental relacionado con todos los procesos que acompañan el ciclo de cría de la trucha y su biología, destinado principalmente a escolares.
- **Instituto Mediterráneo para el Desarrollo Sostenible (IMEDES)**. En el año 2002, la Fundación Bancaja firmó un convenio de colaboración con IMEDES, que se viene renovando cada año para la continuidad de ECOempleo-Observatorio Valenciano de Empleo y Formación Ambiental, cuyo objeto fundamental es el estudio y análisis de las tendencias del empleo y las necesidades formativas en el sector económico del medio ambiente, así como la puesta en marcha de una bolsa de trabajo especializada, para los profesionales del sector.
- **Centro de Estudios Ambientales del Mediterráneo (CEAM)**. En 1995, la Fundación Bancaja firmó un convenio de colaboración con el CEAM, que se viene renovando cada año. En 2009 se han cofinanciado los Proyectos CIRCE-IP (Análisis del cambio climático y su impacto en el Medio Ambiente Mediterráneo, mediante el estudio de las respuestas del sistema al cambio climático y de la naturaleza de los impactos con el fin de identificarlos adecuadamente para definir medidas de actuación ante sus efectos) y EUROCHAMP II (Integración de Cámaras de simulación Europeas para investigar Procesos Atmosféricos II parte).
- El curso de verano impartido por la **Universitat Jaume I de Castellón** y financiado por la Obra Social de Bancaja, que trata todos los años una temática medioambiental, ha llevado este año por título “El medio rural como oportunidad educativa para el desarrollo sostenible”.

En el ámbito interno:

- Se mejoró la información medioambiental de la Intranet corporativa incorporando estadísticas trimestrales sobre consumos, versiones actualizadas de los manuales de buenas prácticas ambientales y amplia información sobre los canales disponibles para trasladar ideas, sugerencias o consultas.
- En 2009, siguió aumentando el número de personas empleados que han realizado formación específica en materia medioambiental:

Formación medioambiental	2009		2008		2007	
	Número de personas <sup>(2)</sup>	Número horas formación	Número de personas <sup>(2)</sup>	Número horas formación	Número de personas <sup>(2)</sup>	Número horas formación
<b>La gestión ambiental en Bancaja</b> <sup>(1)</sup>	1.197	2.394	345	690	417	834
<b>Rating medioambiental de empresas</b>	47	141	498	1.416	88	264
<b>Total</b>	1.244	2.535	843	2.106	505	1.098
<b>Porcentaje sobre plantilla media</b>	20,62%	--	14,00%	--	8,79%	--

(1) Unidad práctica de aprendizaje lanzada el 3 de abril de 2007.

(2) En el rating medioambiental de empresas, incluye formación presencial (391 en 2008 y 69 en 2007) y formación *on-line* a través de una unidad práctica de aprendizaje lanzada el 19 de diciembre de 2007 (47 en 2009, 107 en 2008 y 19 en 2007).

- En el buzón de ideas, se recibieron en 2009 un total de 69 relacionadas con aspectos medioambientales que afecten a los procesos operativos, de las que se consideraron viables 4 ideas; 7 no viables y 44 fueron desestimadas; 13 se encuentran en fase de análisis. Cabe destacar que, en los procesos de elección de las mejores ideas, resultaron seleccionadas, en 2009, 3 ideas de origen medioambiental, y una de ellas fue la ganadora.



### Tres ideas medioambientales propuestas por los propios empleados han entrado en el proceso de elección de las mejores ideas

- Se realizó la primera encuesta sobre los desplazamientos del personal al lugar de trabajo (Ver Anexo III), al objeto de mejorar la medición de las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas, obteniendo una alta participación (3.135 empleados que suponen el 52% de la plantilla media), muestra del interés de la plantilla en estas cuestiones. **(EN17)**

## BIODIVERSIDAD (EC2)(EN11)(EN12)

Bancaja no disponía, al cierre de 2009, de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas.

La Obra Social es propietaria de dos espacios naturales protegidos, que cuida y reforesta, en los que no se desarrollan actividades económicas con fines lucrativos o de explotación.

Espacio natural	Características	Programas desarrollados
<b>Barranco de Agua Negra (Sierra de Espadán)</b>	75 hectáreas ubicadas en el entorno protegido más grande de toda la Comunidad Valenciana, entre las comarcas del Alto Palancia, el Alto Mijares y la Plana Baja.	Mantenimiento y conservación del paraje.
<b>Barranc dels Horts-Mas Vell (Ares del Maestrat, Castellón)</b>	Finca forestal de 670 hectáreas que forma parte del LIC "Alt Maestrat" de la Red Natura 2000 y de la Red de microreservas de flora de la Comunidad Valenciana, con 3 microreservas.	Conserva un bosque monumental relítico de quejigo y carrasca, único en el Estado Español, con más de 1.000 árboles monumentales, muchos de ellos protegidos por la Ley de Patrimonio Arbóreo de la Comunidad Valenciana. Las actuaciones tienen por objeto la conservación, protección y mejora de la finca, así como la difusión y sensibilización, mediante programas de educación ambiental en los que han participado, en el 2009, 12 centros educativos y diversas asociaciones cívicas de índole excursionista mayoritariamente. El total de visitantes ha sido de 4.412 (3.000 en 2008).

En diciembre de 2008 Bancaja se adhirió a la **campaña Plantemos para el Planeta**, del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, cuyo fin es luchar contra el cambio climático y sensibilizar a la sociedad sobre el medioambiente, animando a empresas, instituciones y público en general a participar de forma activa en la plantación de árboles. El objetivo de Plantemos para el Planeta en España es llegar a cuarenta y siete millones de árboles plantados en el marco de la campaña. Hasta el momento se ha conseguido, en apenas un año, veinticinco millones de árboles plantados y más de setenta y tres millones comprometidos.

**(Compromiso 2009)** Las actuaciones iniciadas por Bancaja en el marco de esta campaña para cumplir los compromisos adquiridos en 2008, han sido:

- Jornadas anuales de voluntariado forestal con empleados y familiares. En 2009 se realizó una jornada en Benassal en la que participaron 60 personas plantando un total de 130 árboles (en 2008 se realizó una jornada en Castellón en la que se plantaron 60 árboles).

- Acuerdo entre la Fundación Bancaja y el Ayuntamiento de Vilafranca del Cid para la creación, previsiblemente en 2010, de *El Bosque Bancaja* sobre 200 Ha. de terreno en el paraje del Pla de Mossorro, en virtud de un convenio, con el que se podrá iniciar un programa a medio plazo de repoblación forestal que contribuirá a compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por nuestra actividad. La zona está declarada Lugar de Importancia Comunitaria (LIC) por la Unión Europea y forma también parte de las Zonas de Especial Conservación, que se integrarán en la Red Natura 2000 europea.

Bancaja se adhirió en el mes de diciembre de la mano de la Fundación Ecología y Desarrollo, al *Carbon Disclosure Project 2010*, una iniciativa internacional dirigida a los inversores institucionales, que promueve la transparencia de las mayores empresas en todo el mundo en aspectos relacionados con el cambio climático.

## 8.2 Productos y servicios con componente ambiental

(2.2)(2.8)(FS5)(FS8)(FS10)(FS11)

Productos y servicios con componente medioambiental	2009		2008		2007	
	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe
<b>PARTICULARES</b>						
Sustitución de vehículos por otros menos contaminantes (ICO-Plan VIVE)	951	9.266	12	120	--	--
Renovación de instalaciones turísticas mediante la sostenibilidad y ecoeficiencia (ICO FUTUR E)	7	574	--	--	--	--
Financiación de activos productivos para la optimización de recursos energéticos (IVF FUTURO) <sup>(1)</sup>	15	8.497	--	--	--	--
Línea de crédito para inversión en energías renovables fotovoltaicas	48	36.671	436	253.601	359	232.153
<b>PYME Y MICRO-PYME</b>						
Apoyo financiero a la mejora y modernización de las explotaciones agrarias (Mrio. de Agricultura)	48	2.780	3	452	27	1.526
Apoyo financiero a la mejora y modernización de las explotaciones agrarias (Agencia Valen. Fomento y Garantía Agraria)	98	3.770	--	--	--	--
Moratoria ICO Heladas 2005	463	5.527	--	--	--	--
Financiación de promociones VPO/libre de bio-construcción	--	19.978	--	27.283	--	26.735
Servicio medioambiental (Visitas al Microsite)	5.701	--	6.740	--	--	--
Solución Bancaja Jóvenes emprendedores (proyectos con finalidad medioambiental)	7	441	--	--	14	1.286
Premios Bancaja Jóvenes Emprendedores (con finalidad medioambiental)	5	45	7	55	7	90
Seguros multriesgo industrial para energía térmica fotovoltaica	47	92	309	320	123	133
<b>GRANDES EMPRESAS (Banca Corporativa)</b>						
Desarrollo del medio rural	--	10.000	--	--	--	12.750
Recursos naturales	--	--	--	--	--	18.320
Energía <sup>(2)</sup>	--	--	--	5.939	--	33.629
<b>GESTIÓN DE ACTIVOS</b>						
Fondo de inversión Fondo Valencia Energías Renovables F.I. <sup>(3)</sup>	790	3.267	900	3.818	1.274	13.871

Importes en miles de euros.

(1) Puesta en marcha en Diciembre 09.

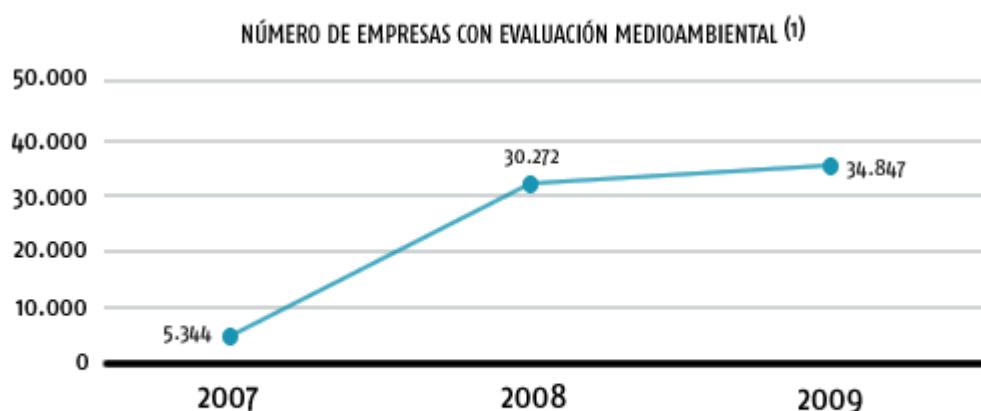
(2) La línea de energía correspondía en 2008 a la financiación de un proyecto solar fotovoltaico, que engloba la construcción, puesta en marcha y explotación de una cartera de aproximadamente 24 subproyectos, ubicados en varios emplazamientos repartidos en Castilla-León, Andalucía, La Rioja, Extremadura, Castilla-La Mancha y Baleares, con una potencia total a instalar de 116 Mw.

(3) Fondo que debe invertir al menos el 75% de su activo en renta variable de empresas cotizadas de países de la OCDE, cuya actividad esté relacionada con los sectores de energías renovables y el suministro e infraestructuras, para el aprovechamiento eficiente del agua.

## EVALUACIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL EN LOS PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS CONCEDIDOS A LAS EMPRESAS (EN26)(FS1)(FS2)(FS3)(FS11)(FS15)

El enfoque preventivo y la mejora continua del conocimiento de los clientes y de los sistemas internos de control de riesgos son objetivos permanentes, extensivos al enfoque de sostenibilidad aplicado en la gestión del riesgo crediticio, uno de los ejes principales de la actividad propia de Bancaja. Se describe ampliamente en los [enfoques de gestión](#) publicados en la web corporativa la Política Crediticia aplicada por la Entidad, para gestionar el riesgo medioambiental que puede afectar a las empresas que solicitan financiación.

La evolución entre 2007 y 2009 del número de empresas en las que Bancaja ha evaluado el riesgo medioambiental según las políticas y procedimientos establecidos, se muestra en el gráfico siguiente, en el que se observa un crecimiento muy significativo:



(1) Empresas con riesgo vivo, estados financieros actualizados y/o *rating* de clientes en vigor. Los datos correspondientes a 2007 y 2008 han sido recalculados por cambio de criterio.

Como puede observarse, al cierre de 2009, Bancaja había evaluado el riesgo medioambiental potencial de aproximadamente 35.000 empresas, el 73% de la cartera de referencia <sup>(1)</sup>, con un crecimiento respecto al año anterior del 15%.

El grado de riesgo medioambiental asociado a una empresa se mide en Bancaja a través del denominado *rating* medioambiental, una calificación con la que se evalúa a partir de una metodología específica adquirida externamente y con distintos niveles de profundización, el riesgo ambiental potencial. En 2009 se adaptó la metodología a la nueva clasificación de actividades económicas (CNAE-2009). El *rating* medioambiental tiene una escala de cuatro niveles, de menor a mayor riesgo, Muy bajo, Bajo, Medio y Alto.

La evolución del grado de riesgo medioambiental estimado de las empresas se muestra en los cuadros siguientes, tanto en número de empresas como en volumen de financiación concedida, al cierre de cada uno de los ejercicios de que se informa:

Distribución del riesgo medioambiental por número de empresas (%) <sup>(1)</sup>	2009	2008	2007
Riesgo Alto o Medio	41%	42%	47%
Riesgo Bajo o Muy bajo	59%	58%	53%

(1) El riesgo medioambiental evaluado es un riesgo potencial de nivel básico, en función del sector de actividad, del volumen de facturación y del riesgo en vigor de la empresa.

Distribución del riesgo medioambiental por volumen de riesgo vivo (%) <sup>(1)</sup>	2009 <sup>(2)</sup>	2008	2007
<b>Riesgo Alto o Medio</b>	62%	26%	34%
<b>Riesgo Bajo o Muy bajo</b>	38%	74%	66%

(1) El riesgo medioambiental evaluado es un riesgo potencial de nivel básico, en función del sector de actividad, del volumen de facturación y del riesgo en vigor de la empresa.

(2) Debido a la revisión del riesgo asociado al sector promotor, la distribución de riesgos se ha modificado.

Las operaciones crediticias que obtienen una calificación de riesgo medioambiental media o alta y presentan mayores volúmenes de riesgo en vigor con la Entidad son sancionadas por el estamento superior de riesgos -salvo que su *rating* financiero sea de máxima calidad- y se pueden derivar de ello medidas de mitigación o cobertura específicas, en caso de considerarse necesario por el estamento sancionador y en base a las políticas de mitigación y cobertura corporativas.

El porcentaje de aprobación de la financiación a empresas calificadas con riesgo medioambiental, se distribuyó del siguiente modo:

Volumen de riesgo sancionado según el riesgo medioambiental	2009 <sup>(1)</sup>		2008	
	Porcentaje aprobado total Red	Porcentaje aprobado por estamento superior	Porcentaje aprobado total Red	Porcentaje aprobado por estamento superior
<b>Riesgo Alto o Medio</b>	68%	69%	34%	33%
<b>Riesgo Bajo o Muy bajo</b>	32%	31%	66%	67%

(1) Debido a la revisión del riesgo asociado al sector promotor, las solicitudes de riesgos se han trasladado a los estamentos superiores de decisión.

En el ejercicio 2009, se incluyó la verificación de la aplicación del *rating* medioambiental, que entró en vigor a finales de noviembre de 2007, dentro de los programas de revisión de auditoría interna. En este sentido, cabe indicar que se realizaron 426 auditorías de oficinas, revisando un total de 2.496 grupos de riesgo, sin observarse incidencias relevantes en la aplicación del *rating* medioambiental. (FS9)

### 8.3 Relaciones con los proveedores

Las relaciones con los proveedores son vitales para generar una cadena de valor económico sostenible.

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES (3.9)

Magnitudes principales	2009	2008	2007
<b>Número de proveedores <sup>(1)</sup></b>	4.900	5.344	4.837
<b>Número de proveedores cuya facturación &gt; 1.000 euros</b>	2.971	3.031	2.771
<b>Pagos a proveedores (miles de euros) <sup>(2)</sup></b>	263.264	267.406	288.553
<b>Antigüedad media en años <sup>(3)</sup></b>	2,98	2,87	2,74
<b>Concentración máxima por proveedor <sup>(4)</sup></b>	8,61%	3,64%	4,14%

(1) Proveedores que han facturado en el ejercicio, sin considerar *leasing* ni gastos menores. Aproximadamente, el 58% de los pagos a proveedores tiene la consideración de gasto del ejercicio, el 13% corresponde a inversión y el 29% restante a costes financieros y periodificaciones.

(2) Incluyendo impuestos indirectos.

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

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

Durante el ejercicio 2009, Bancaja ha incrementado el volumen de utilización del sistema de facturación digital implantado en 2005, hasta alcanzar los 271 proveedores, promoviendo un sistema más rápido, eficaz y seguro de tratamiento de la información, ascendiendo el volumen facturado al 20,71% de los pagos a proveedores efectuados en 2009. El porcentaje de compras pagadas conforme a los términos acordados ha sido del 100% en el ejercicio 2009.

La valoración del grado de cumplimiento de los plazos es de 8,59 sobre 10 puntos, según la última encuesta de satisfacción realizada a los proveedores en 2009, uno de los atributos mejor valorados en las relaciones comerciales. El aumento de la antigüedad media a 2,98 años (2,87 en 2008) también es otro aspecto a destacar.

En Bancaja, es práctica habitual en el análisis de proveedores de obras y en la contratación de servicios subcontratados, la consideración positiva de que el proveedor tenga implantación nacional, dado que este aspecto es un elemento que incide significativamente en su eficacia y en la calidad del servicio prestado. Al cierre del ejercicio 2009 las compras realizadas por Bancaja fuera de España representaban únicamente el 0,88% de la facturación total del ejercicio, correspondiendo el 100% a países del ámbito europeo, o de Estados Unidos. En número de proveedores, los localizados fuera de España suponían únicamente el 0,80% del total. **(EC6)**

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, por tanto, mínimo. No obstante, el procedimiento interno para la contratación y homologación de proveedores establece 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. **(HR2)(HR6)(HR7)**

Proveedores extranjeros <sup>(1)</sup>	2009	2008	2007
<b>Número</b>	39	46	36
<b>Volumen de facturación (miles de euros)</b>	2.309	2.673	7.164

(1) Domiciliados en países de la Unión Europea o Estados Unidos.

## SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES (3.9)(4.16)

El resultado de la encuesta realizada a una muestra de 250 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, superando de nuevo en el 2009 la calificación de 8 sobre 10.

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES



Evolución de la satisfacción de proveedores <sup>(1)</sup>	2009	2008	2007
<b>Valoración de la relación global de su negocio con Bancaja (satisfacción de proveedores)</b>	8,05	8,35	8,46

(1) Sobre 10 puntos.

## AVANCES EN LA POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES (FS5)

Las principios y criterios generales de la Política de compras y del Documento marco de homologación y contratación de proveedores, vigentes desde 2006, se describen y pueden consultarse en la página [Proveedores](#) de la web corporativa en la que, desde 2007, se informa de los requisitos y condiciones de homologación y evaluación.

Los programas de trabajo de auditoría interna incluyen desde 2007 la revisión de la política de compras y del procedimiento de contratación y homologación de proveedores. En 2009, se ha revisado la aplicación de la política y del procedimiento en los servicios centrales auditados, que han ascendido al 35% de los servicios centrales totales.(FS9)

**(Compromiso 2009)** Atendiendo a una recomendación formulada por los auditores externos y al compromiso asumido en el Informe de RSC del Grupo Bancaja del ejercicio 2008, la Entidad siguió trabajando en la identificación y evaluación de los riesgos asociados a la gestión de compras y suministros, dentro del plan de trabajo definido para el periodo 2008-2009, que pretendía disponer de la información necesaria para cumplir la Política de compras responsables. El objetivo para 2009 era concluir la gestión de la totalidad de los proveedores especiales, tipología prioritaria en este plan. Aunque la gestión de estos proveedores en el grupo de mayor riesgo (facturación anual superior a 250 mil euros) ha alcanzado el 85,23% del objetivo, en septiembre de 2009, momento en que finalizó el seguimiento, se habían gestionado 532 proveedores, de los que 279 eran considerados especiales, representando el 17,55% del número total de proveedores <sup>(1)</sup>, motivo por el que el compromiso se considera incumplido. (HR2)

**(Compromiso 2009)** Durante el 2009 se han introducido mejoras en la herramienta actual de gestión de proveedores, incluyendo de forma automática en cada ficha de proveedor toda la información disponible en la aplicación de pagos, junto con información de su facturación con la Entidad en los dos últimos ejercicios cerrados y año en curso, la identificación de la tipología del proveedor (como especial u ordinario), un cuestionario de evaluación de riesgos operacionales, legales y medioambientales, y la gestión documental de contratos y anexos en la propia base de datos. Durante 2010, está previsto seguir con mejoras en el alta y seguimiento de los proveedores y contratos si bien está pendiente de definir el sistema que se desarrollará para ello.

*(1) Susceptibles de gestión por facturar más de 1.000 euros al año.*

Páginas web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionadas:

[Compromiso ambiental](#)  
[Enfoques de Gestión](#)

[Proveedores](#)



## 9. Balance de los compromisos asumidos en 2009

❖ bancaja

# 9

## BALANCE DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN 2009

### (1.2)(HR1)

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS ASUMIDOS PARA 2009	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	DETALLE
CLIENTES	Seguir cumpliendo e informando sobre <i>El Compromiso Bancaja</i> .	●	<a href="#">Pág. 57</a>
	Nuevas acciones de mejora, como consecuencia de las encuestas de clientes y el seguimiento de marca.	●	<a href="#">Pág. 43</a>
	Continuar con la eliminación de las barreras arquitectónicas en las aperturas, reformas y traslados de oficinas.	●	<a href="#">Pág. 56</a>
	Adaptar los microcréditos a las nuevas necesidades y difundirlos.	●	<a href="#">Págs. 51, 52</a>
	Ofrecer nuevos productos o servicios ISR.	●	<a href="#">Pág. 54</a>
EMPLEADOS	Suscribir nuevos convenios con las Administraciones Públicas que permitan continuar apoyando a las empresas y particulares más afectados por la crisis.	●	<a href="#">Pág. 49</a>
	Cumplir, informar y evolucionar los contenidos del <i>Compromiso Interno</i> .	●	<a href="#">Pág. 72</a>
	Nuevas acciones de mejora como consecuencia de la 3ª encuesta de clima laboral.	●	<a href="#">Pág. 62</a>
	Gestión del Modelo de Empresa Familiarmente Responsable.	●	<a href="#">Pág. 65</a>
	Ampliar los contenidos <i>e-learning</i> de la Plataforma de Formación e impulsar su utilización.	●	<a href="#">Pág. 70</a>
SOCIEDAD	Aplicación de medidas encaminadas a la integración social de discapacitados.	●	<a href="#">Pág. 69</a>
	Negociación e implantación del Plan de Igualdad de Oportunidades.	●	<a href="#">Pág. 68</a>
	Apoyar los proyectos de las ONG en las que participan los empleados.	●	<a href="#">Pág. 67</a>
	Informar sobre el grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2008-2010 de la Obra Social de Bancaja.	●	<a href="#">Pág. 76</a>
	Fomentar la firma de acuerdos con ONG, para aumentar la oferta de tarjetas solidarias.	●	<a href="#">Pág. 53</a>
PROVEEDORES	Desarrollar una Política de Inversión Socialmente Responsable, para las inversiones de capital de Bancaja.	●	(Nota 2)
	Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de nuevos ciudadanos a través de los microcréditos Préstamos solidarios.	●	<a href="#">Pág. 51</a>
	Continuar fomentando la financiación de proyectos empresariales de jóvenes emprendedores, a través de la línea de apoyo Solución Financiera Bancaja jóvenes emprendedores.	●	<a href="#">Pág. 48</a>
	Desarrollar al menos dos acciones para el programa "Plantemos para el Planeta".	●	<a href="#">Pág. 97</a>
	Continuar el proceso de certificación de los edificios centrales con el Edificio Sorolla, dentro del Sistema de Gestión Ambiental, en 2009, de cara a su futura certificación ISO 14001:2004.	●	<a href="#">Pág. 94</a>
GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA	Continuar el desarrollo de una herramienta integral de gestión de los proveedores y los riesgos asociados.	●	<a href="#">Pág. 102</a>
	Desarrollar la segunda fase del Plan de Trabajo de la Política de Compras, gestionando la totalidad de proveedores especiales.	●	<a href="#">Pág. 102</a>
	Adaptarse al nuevo código unificado de buen gobierno para Cajas de Ahorros.	●	(Nota 1)
	Continuar difundiendo los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.	●	<a href="#">Pág. 27</a>
	Publicar los informes anuales institucionales del Servicio de Atención al cliente, Informe Gobierno Corporativo, Informe de Progreso en la implantación del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Informe de RSC.	●	<a href="#">Pág. 40</a>

● Compromiso cumplido al 100%.

● Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2009.

● Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2009.

(Nota 1) Este compromiso no es aplicable, al no estar previsto que se publique el código unificado de buen gobierno para Cajas de Ahorros por parte de la CNMV.

(Nota 2) Se ha desarrollado un procedimiento para la incorporación de principios de inversión socialmente responsable en el proceso de evaluación de las inversiones de capital, que se encuentra en fase de valoración por parte de la Dirección.



**10. Seguimos comprometidos con la  
sociedad en 2010**

 **Bancaja**



GRUPO DE INTERÉS	ACTUACIONES A REALIZAR EN 2010
<b>CLIENTES</b>	<p>Seguir cumpliendo e informando sobre <i>El Compromiso Bancaja</i>.</p> <p>Nuevas acciones de mejora, como consecuencia de las encuestas de clientes y el seguimiento de marca.</p> <p>Eliminar las barreras arquitectónicas en las aperturas, reformas y traslados de oficinas.</p> <p>Suscribir nuevos convenios con las Administraciones Públicas que permitan continuar apoyando a las empresas y particulares más afectados por la crisis.</p>
<b>EMPLEADOS</b>	<p>Cumplir, informar y evolucionar los contenidos del <i>Compromiso Interno</i>.</p> <p>Nuevas acciones de mejora, como consecuencia de la 4<sup>a</sup> encuesta de clima laboral.</p> <p>Gestión del Modelo de Empresa Familiarmente Responsable.</p> <p>Ampliar los contenidos <i>e-learning</i> de la plataforma de formación, impulsar su utilización así como mejorar el entorno formativo, mediante aulas virtuales tutorizadas por expertos.</p> <p>Aplicación de medidas encaminadas a la integración social de personas con discapacidad.</p> <p>Implantar la retribución flexible para toda la plantilla de Bancaja como nueva medida en materia de equilibrio personal-profesional.</p> <p>Apoyar los proyectos de las ONG en las que participan miembros del personal.</p>
<b>SOCIEDAD</b>	<p>Cumplir la estrategia de la obra social para 2010, concretada en las líneas generales de actuación aprobadas por la Asamblea General de Bancaja de 26 de noviembre de 2009.</p> <p>Fomentar la firma de acuerdos con ONG, para aumentar la oferta de tarjetas solidarias.</p> <p>Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de nuevos ciudadanos a través de los Microcréditos Solidarios.</p> <p>Continuar fomentando la financiación de proyectos empresariales de jóvenes emprendedores a través de la línea de apoyo Solución Financiera Bancaja jóvenes emprendedores.</p> <p>Desarrollar al menos dos acciones para el programa "Plantemos para el Planeta".</p> <p>Continuar el proceso de certificación de los edificios centrales con el Edificio Sorolla, dentro del Sistema de Gestión Ambiental de cara a su certificación ISO 14001:2004.</p> <p>Desarrollar medidas para la reducción de los envíos de correspondencia en papel a clientes</p>
<b>PROVEEDORES</b>	<p>Continuar el desarrollo de una herramienta integral de gestión de los proveedores y los riesgos asociados.</p> <p>Continuar difundiendo los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.</p>
<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA</b>	<p>Publicar los informes anuales institucionales del Servicio de Atención al cliente, Informe Gobierno Corporativo, Informe de Progreso en la implantación del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Informe de RSC.</p> <p>Publicar el primer informe de progresos de Futurcaval, F.P., fondo de pensiones de los empleados de Bancaja, en la implantación de los Principios de inversión responsable de Naciones Unidas.</p> <p>Ampliación de los controles y verificaciones de la política general de cumplimiento de la Entidad.</p> <p>Adecuados ratios estructurales, en línea con la evolución media del sector, fundamentalmente en solvencia y eficiencia.</p>



## 11. Anexos

❖ bancaja



## Anexo I: Participar

### (2.4)(3.4)

Bancaja quiere facilitar la participación de sus grupos de interés.

Aquellos lectores que deseen información adicional a la que se reseña en este informe, pueden ponerse en contacto con:

**Bancaja**  
**C/ Caballeros, 2**  
**12001 - CASTELLÓN DE LA PLANA**

O con el departamento de Responsabilidad Social Corporativa, situado en:

**Pintor Sorolla, 8**  
**46002- VALENCIA**  
[rsc@bcj.gbancaja.com](mailto:rsc@bcj.gbancaja.com)

Por favor, cumplimente el [formulario](#) disponible en la web de Bancaja, [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), para hacernos llegar su opinión sobre el presente informe y ayudarnos de esta forma a mejorar.

## Anexo II: Principios para la elaboración de este informe

(3.5)

### MATERIALIDAD Y CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD (3.11)(4.16)

Para la definición y desarrollo de la nueva estrategia de marca iniciada en el ejercicio 2004, se realizaron diversos estudios que permitieron a Bancaja identificar, no sólo su posicionamiento, sino también sus fortalezas, debilidades y valores intrínsecos, en base a los cuales se establecieron los objetivos, atributos de identidad y enfoque estratégico, que situaran 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:

- por primera vez, objetivos en materia de transparencia, buen gobierno y responsabilidad social corporativa, orientados a la consecución de un crecimiento rentable, a la vez que sostenible;
- nueva marca e identidad corporativa centrada en el “cuidado eficaz del cliente” y en el mensaje identitario “si no es bueno para ti, no es bueno para nosotros”;
- la cultura corporativa y el 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.

Los procedimientos aplicados para garantizar la relevancia y materialidad de los contenidos difundidos en el presente informe, 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

- Los múltiples mecanismos de diálogo descritos en la web corporativa, revelan a la Entidad las áreas de mejora principales en las relaciones con las partes interesadas y los servicios prestados.
- La adaptación del presente informe, conforme a la guía G3 de GRI y al suplemento específico para el sector financiero, y la conformidad otorgada por dicho organismo a su contenido, garantizan la adecuación a los estándares de referencia internacional y permiten la necesaria comparación con empresas homólogas del sector.
- Se realiza, con carácter previo a su publicación, una revisión integral del informe y sesiones de trabajo con la **Fundación para la ética de los negocios y de las organizaciones**, ETNOR, 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.
- Entre 2006 y 2008 se realizaron **estudios cualitativos** sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa a través de dinámicas con grupos de interés (clientes, empleados y representantes de la sociedad civil), con un alcance muy limitado.
- En 2008 se efectuó el primer **estudio de materialidad del sector financiero** en el ámbito de la sostenibilidad (Libro verde sobre Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero), coordinado por CECA y realizado por un consultor externo especializado en la materia, en el que se consideraron las nuevas expectativas derivadas de la situación de crisis, que siguen siendo aplicables durante 2009.
- En 2009, se ha realizado por primera vez una **encuesta de materialidad a los clientes** de Bancaja, tanto particulares como empresas, con un grado de participación alto, que ha permitido mejorar sustancialmente la representatividad del público encuestado y de las valoraciones formuladas.
- El formulario “su opinión cuenta”, sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, disponible en la web corporativa, permite valorar la opinión de los usuarios de la información sobre su contenido, extensión e interés.

## Fuentes internas

El proceso de recopilación de la información susceptible de publicación, considera como fuentes fundamentales la estrategia, cultura, políticas, procesos, compromisos asumidos públicamente, planes, factores y riesgos críticos que hacen posible el éxito y sostenibilidad de la Entidad.

Una vez recopilados los contenidos, se realiza un análisis y una evaluación cualitativos por parte de los miembros del Comité de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja, quienes representan a siete áreas básicas de la actividad. El análisis realizado permite contrastar la relevancia de los datos e información recopilados.

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.

## Conclusiones principales de los estudios de materialidad realizados (4.17)

Respecto al formulario “su opinión cuenta”, que permite conocer y evaluar qué opinión merece a los distintos grupos de interés y usuarios la Memoria publicada por Bancaja, las opiniones recibidas en 2009 han continuado siendo favorables (42% excelente o muy buena en valoración de la información; 42% excelente o muy buena en relación a la estructura; 42% satisfacción alta), aunque con una ligera reducción en relación a 2008; se consideraba adecuada su estructura en un 83%. El 50% de los usuarios que han participado son clientes; el 33% empleados y el 17% restante, sociedad.

Pero, sin duda, el avance más importante de 2009 ha sido la **primera encuesta sobre materialidad** realizada a clientes de Bancaja, tanto particulares como empresas, en base a la cual se ha emitido un informe de conclusiones por parte de la **Universidad Politécnica de Valencia (UPV)**, experto independiente que ha realizado el estudio en virtud de un convenio suscrito al efecto.

La encuesta realizada entre los clientes ha tenido un triple objetivo. En primer lugar, conocer el grado de conocimiento y valoración de los clientes, tanto general (por áreas de gestión) como específico (para actuaciones concretas) del Informe de Responsabilidad Social Corporativa que se publica anualmente; en segundo lugar, conocer la valoración que nuestros clientes hacen de algunas de las acciones de Responsabilidad Social más relevantes que se realizan por Bancaja; y, en tercer lugar, identificar nuevas necesidades de los clientes, tanto de información como de colectivos a considerar y actividades a realizar en el ámbito de la responsabilidad empresarial. La encuesta se realizó en 3 idiomas: castellano, valenciano e inglés.

La participación ha sido muy elevada, con 19.114 respuestas, que representaban un 0,62% aproximadamente de la base de clientes de Bancaja. La distribución por tipo de clientes ha sido: 92,96% clientes de Bancaja Próxima Particulares y 7,04% clientes de Bancaja Próxima Empresas. Se han recibido un total de 4.000 sugerencias válidas por término medio (participación activa del 21% de los encuestados).

Las medidas adoptadas por Bancaja en relación a la materialidad han sido:

Temas de mayor interés	Respuesta de Bancaja
<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen gobierno y transparencia: códigos de conducta.</li> <li>Productos sociales: <i>Compromiso Bancaja</i> y apoyo financiero a jóvenes, desempleados y al emprendedurismo; acceso a la vivienda</li> <li>Acción social: formación y apoyo a jóvenes y colectivos más desfavorecidos.</li> <li>Medio ambiente: protección de la biodiversidad, educación ambiental y gestión ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se crea nuevo capítulo destacado (capítulo 2.2) en el que se resumen las actuaciones y magnitudes más relevantes relacionadas con los aspectos más demandados al sector financiero en 2009.</li> <li>Se destacan y amplian a lo largo del informe, aquellos contenidos relacionados con las acciones o colectivos mejor valorados.</li> <li>En medio ambiente los contenidos se reducen y se centran en los aspectos más relevantes según las encuestas.</li> </ul>

**Temas de menor interés**

- Buen gobierno y transparencia: órganos de gobierno.
- Medio ambiente: gestión de riesgos en proveedores y empresas financiadas.

**Respuesta de Bancaja**

- Se eliminan (si no es información solicitada por GRI) o reducen (en caso contrario), aquellos contenidos de menor relevancia, comparativamente.

Las conclusiones y sugerencias de mejora formuladas por los expertos independientes que han efectuado los estudios de materialidad para Bancaja, son las siguientes:



**Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009**

— Estudio cuantitativo con clientes —

El grupo interdepartamental de Estudios en RSC de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) ha realizado un estudio sobre la valoración que los clientes tienen sobre las acciones y comunicación de Responsabilidad Social que realiza BANCAJA. Dicho trabajo se ha realizado a petición de BANCAJA y se enmarca en el convenio de cooperación entre la UPV y BANCAJA.

El objetivo principal de este estudio ha sido triple: (1) Valorar el grado de conocimiento que los clientes tienen del Informe de RS de BANCAJA; (2) Conocer la valoración que hacen los clientes de las acciones de Responsabilidad Social (RS) más relevantes que realiza BANCAJA y de las que informa en su memoria de RSC; y (3) Identificar las carencias que los clientes de BANCAJA han detectado en sus acciones e información de responsabilidad social y conocer sus propuestas.

Se diseñó un cuestionario con 19 preguntas agrupadas en cuatro temas: Buen gobierno y Transparencia, Diálogo, Acción Social, y Medio Ambiente. El número de encuestas válidas recibidas ha sido de 19.114 de las cuales, 17.769 han sido de clientes particulares y 1.345 de clientes empresas. Este número de respuestas se considera adecuado para poder extraer conclusiones relevantes.

Tras el estudio estadístico realizado se pueden apuntar las siguientes conclusiones:

- Se aprecia una importante diferencia entre el escaso nivel de conocimiento del Informe de RSC y el alto conocimiento de las acciones, productos y servicios de carácter social de BANCAJA.
- Las respuestas que manifiestan escepticismo o desinterés por la responsabilidad Social de BANCAJA son muy escasas.
- Son muy valoradas acciones que responden a valores de transparencia y buen gobierno (código ético para empleados, información sobre reclamaciones, compromiso, etc.).
- Se aprecia un alto grado de valoración de las iniciativas vinculadas con "formación y educación", "vivienda y hogar" y "cooperación y solidaridad".
- Se percibe más escepticismo o desconfianza hacia los temas de RSC entre los clientes empresa (BPE) que entre los clientes particulares (BPP).
- Los colectivos prioritarios para los que se solicita apoyo son los jóvenes, las personas en riesgo de exclusión, y los autónomos y pequeños empresarios.
- La dimensión medioambiental de BANCAJA es muy poco conocida.
- Los clientes valoran de forma positiva la información presentada, y, en concreto, la transparencia y la comunicación con los clientes en caso de reclamación o quejas reciben buena puntuación.

Tras el análisis de los datos obtenidos se recomienda:

1. Profundizar en la difusión y comunicación de algunas de las iniciativas mejor valoradas ("el compromiso Bancaja", ayudas a emprendedores, ayudas para vivienda, etc.). En especial, habría que insistir en la difusión de las iniciativas de autocontrol, transparencia y comunicación que BANCAJA ya viene desarrollando.
2. Hacer más énfasis en la difusión y sensibilización sobre los aspectos ambientales
3. Mejorar la comunicación de las iniciativas de Responsabilidad Social en general y en concreto realizar mayores esfuerzos en la comunicación con clientes empresa.
4. Presentar articuladamente bajo el título de "Responsabilidad Social" las actividades, productos y servicios de carácter social y medioambiental que se realicen.

Fdo.: Dr. Gabriel García Martínez

Fdo.: Dr. Tomás Gómez Navarro

Fdo.: Dr. J. Félix Lozano Aguilar

**FUNDACIÓN ÉTNOR**  
ÉTICA DE LOS NEGOCIOS Y LAS ORGANIZACIONES

Análisis de Materialidad del Informe de Responsabilidad Social Corporativa

La Fundación ÉTNOR, 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 ÉTNOR mantiene con BANCAJA, durante el año 2009 se ha colaborado de manera continuada con el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.

En concreto, una de las tareas que ÉTNOR ha llevado a cabo ha sido la colaboración en el análisis de materialidad de la Memoria que ahora se presenta, examinando, tal y como se indica en el GRI, "aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés."

Para llevar a cabo esta tarea, BANCAJA ha seguido profundizando en sus mecanismos de diálogo con los diferentes grupos de interés, a través de las cuales se obtuvieron las principales expectativas e intereses razonables en relación con su Responsabilidad Social. En concreto, es importante destacar como novedad que en 2009 se ha realizado una encuesta a clientes a través del canal de internet, con el objetivo de obtener la valoración que los clientes, tanto empresas como particulares, tienen de la política de RSE de la entidad, así como las áreas de mejora y nuevas expectativas. Dicha encuesta ha recibido un total de 19.114 respuestas válidas.

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez leída la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 que presenta BANCAJA, la Fundación ÉTNOR opina que:

- El proceso de participación de los grupos de interés implantado por BANCAJA para determinar la información relevante en materia de Responsabilidad Social Corporativa es adecuado para determinar la materialidad de la presente Memoria.
- La información que aparece en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa es, tal y como recomienda el GRI:
  - o Exhaustiva: refleja los impactos sociales, económicos y ambientales significativos para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de BANCAJA.
  - o Equilibrada: presenta la información en un formato que permite a los grupos de interés ver las tendencias positivas y negativas, enfatizando dicha información de manera proporcional a su importancia relativa.
  - o Comparable: permite a los grupos de interés comparar la información sobre el desempeño económico, ambiental y social de BANCAJA en relación con su desempeño en años anteriores y sus objetivos.
  - o Precisa: contiene información suficientemente detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de BANCAJA.
  - o Clara: expone la información de manera comprensible y accesible.

Todo lo expuesto facilita que los grupos de interés de BANCAJA puedan tener elementos e información suficientes sobre los avances hechos por la entidad en materia de Responsabilidad Social Corporativa, ayudando así a que puedan adoptar sus propios juicios y valoraciones.

**Recomendación**

Resultado de los diálogos llevados a cabo con los grupos de interés, se manifiesta la importancia de desarrollar de manera proactiva acciones de comunicación específicas que ayuden a difundir la apuesta de BANCAJA en materia de RSE.

Valencia, 10 de marzo de 2010

  
Domingo García - Marzá  
Catedrático de Ética de la Empresa de la  
Universitat Jaume I de Castelló  
Director de Proyectos de la Fundación ÉTNOR



Avd. Navarro Reverté, 10-8<sup>o</sup>, 46001 Valencia • Tel. 96 334 98 00 • Fax 96 335 35 04 • [www.etenor.org](http://www.etenor.org) • [fundacion@etenor.org](mailto:fundacion@etenor.org)

## **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (4.15)**

Para la identificación de los grupos de interés descritos en la web de la Entidad, se han venido realizando, como consecuencia de la definición del Plan Estratégico 2004-2007 y del desarrollo del modelo de Responsabilidad Social Corporativa, diferentes análisis internos y externos con participación 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 la implantación de ese modelo, y se recaba adicionalmente la opinión de una asesoría externa cualificada.

## **EXHAUSTIVIDAD (2.3)(3.6)(3.7)(3.8)**

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), así como el suplemento del sector de servicios financieros (FSSS), en su versión final.

Salvo que se especifique lo contrario, los datos incluidos cubren el período anual comprendido entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de diciembre de 2009. En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2008 y 2007, al objeto de garantizar la exhaustividad de la información y la posibilidad de compararla. La memoria anterior más reciente corresponde al ejercicio 2008. (3.1)(3.2)(3.3)

Para la determinación de la cobertura del informe ha sido utilizado el “Protocolo de límites conforme a la GRI”.

Desde el ejercicio 2007, las actividades, productos y servicios de la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, sus Fundaciones (Fundación Bancaja y Fundació Caixa Castellón), y las empresas y sociedades que conforman el Grupo, sobre las que, ejerciendo Bancaja control o influencia significativa, el impacto en sostenibilidad pueda ser potencialmente significativo, delimitan la cobertura del informe, siendo la cobertura y límites, los siguientes:

- **Empresas sobre las que se ejerce control y negocios conjuntos:** han sido incluidas en la cobertura del presente informe empresas dependientes y los negocios conjuntos en que Bancaja ostentaba al cierre del ejercicio 2009 una participación de capital directa superior o igual al 50%, con las siguientes especificidades por segmentos de negocio:
  - **Financieras e instrumentales:** han sido incluidas la totalidad de las sociedades financieras instrumentales (Bancaja Eurocapital Finance SAU; Bancaja Capital, S.A.U., Bancaja Emisiones, S.A.U.; Bancaja US Debt, S.A.) utilizadas para realizar emisiones de deuda en mercados nacionales e internacionales, con la garantía del único socio, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja. Se aporta información sobre el desempeño económico y social (sociedad) en el Anexo III, ya que estas sociedades carecen de plantilla y su impacto ambiental es nulo. No se ha incluido en el perímetro de este informe a [Banco de Valencia](#), S.A. al no estar incluido ni en el sistema de gestión ni en el sistema de *reporting* de la responsabilidad corporativa de Bancaja. No obstante, en el Informe Anual de Grupo Bancaja, se presentan los datos sobre él, tanto a nivel narrativo como sobre sus impactos económicos, ampliamente. Grupo Bancaja Centro de Estudios, S.A., Bancaja Inversiones S.A., Bancaja Participaciones, S.L., y todos los fondos de titulización de activos, no tienen un impacto significativo directo en cuestiones de sostenibilidad por tratarse de sociedades de cartera o de tenencia de acciones.

- **Seguros:** se informa a nivel narrativo de todas las empresas que conforman el grupo asegurador, en el Informe anual de Grupo Bancaja. La información sobre enfoques de gestión y desempeño de [Aseguradora Valenciana, S.A.](#) se publica anualmente en la memoria de sostenibilidad del Grupo Aviva, por lo que se remite a dicha publicación para conocer los impactos relevantes en sostenibilidad de la compañía de seguros, ya que las políticas implementadas en Aseval, se corresponden con las publicadas por el Grupo Aviva en base a los contratos entre Aviva y Bancaja. Ello no es óbice para que en Aseval se adopten ciertos compromisos de Bancaja para el negocio asegurador, dada la relación existente con los clientes, que son comunes. La información sobre el desempeño operativo ofrecida en el Anexo III del presente informe para este segmento de negocio corresponde al Operador de Banca Seguros vinculado al Grupo Bancaja, mediador de seguros, por ser la única sociedad significativa a efectos de sostenibilidad.
- **Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva y Patrimonios** (en adelante Gestoras): se ofrece información a nivel narrativo en el Informe anual de Grupo Bancaja de las empresas que conforman el grupo [Bancaja Gestión de Activos, S.L.](#) (Arcalia Patrimonios, S.V. y sus sociedades dependientes, Bancaja Fondos SGII, e Invercalia Gestión Privada, S.A.). La información relativa al desempeño operativo en sostenibilidad, se recoge en el Anexo III del presente informe.
- **Inmobiliarias:** dado que éste es el segmento de negocio con mayores impactos en sostenibilidad, fundamentalmente medioambientales, no recogidos en el Informe Anual de Grupo Bancaja, como matriz, la Entidad impulsó la asunción de un compromiso propio con la sostenibilidad, de las sociedades que conforman el Grupo Inmobiliario y la publicación de una memoria de sostenibilidad específica para informar, conforme a GRI, de todos aquellos ámbitos y aspectos relevantes en esta materia, por lo que se remite a la memoria del [Grupo Inmobiliario](#), que complementa la información narrativa y de desempeño económico que recoge el Informe anual de Grupo Bancaja. No obstante, ha sido incorporada en el Anexo III del presente informe, cierta información considerada más relevante, de forma resumida.
- **Otras sociedades:** se ofrece información sobre el desempeño operativo de Bancaja Viajes. El resto de sociedades en las que se ostenta una participación directa, igual o superior al 50% del capital social, esto es, Aguas de Valencia, S.A., Inversiones Financieras Agval, S.A., Carat Energías, S.A., no están incluidas en el sistema de gestión y *reporting* de la responsabilidad social corporativa de Bancaja, al depender del Banco de Valencia.
- **Influencia significativa:** las empresas asociadas, no han sido objeto de cobertura en el presente ejercicio.

Es voluntad de la Entidad continuar ampliando progresivamente la cobertura del Informe, en la medida en que los impactos en sostenibilidad de las empresas que conformen en cada momento Grupo Bancaja puedan ser significativos y sea viable su incorporación, atendiendo a criterios de eficiencia.

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 2009 y los recálculos efectuados de determinada información correspondiente al 2008 ó 2007, se deben fundamentalmente a la reformulación de determinadas magnitudes económico-financieras debido a la incorporación como multigrupo de la sociedad Aguas de Valencia, S.A., en 2008, y a la mejora de la información económica de la Obra Social y de los mecanismos de determinación de la materialidad. **(3.10)**  
**(3.11)**

## **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 eficaces para garantizar la fiabilidad y veracidad de la información incluida en esta memoria. Además, las áreas que proporcionan información cualitativa y cuantitativa para ella, están sometidas a los procesos habituales de supervisión y verificación por parte de auditoría interna.

Asimismo, la memoria de responsabilidad social corporativa 2009 de Bancaja, ha sido verificada por cuarto año consecutivo 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 (véase el Anexo IV), que ha sido corroborado por la firma auditora como A+. El informe de verificación externa puede consultarse en el Anexo VI del presente informe.

La revisión independiente se realiza conforme a las normas de verificación para información no financiera, ISAE 3000 y AA1000AS. En 2008, Bancaja se adaptó a los nuevos estándares AA1000 de *Accountability*, con niveles de revisión de tipo 2 (tanto de los principios de *Accountability* como de la información de desempeño) y alcance moderado.

Adicionalmente, el nivel de autocalificación ha sido revisado por GRI, que ha concedido al informe la máxima calificación: A+ (vease el Anexo IV).

### **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, a sus equipos y a las empresas dependientes de Grupo Bancaja. La información recabada ha permitido dar respuesta a la mayor parte de los indicadores centrales de GRI (ver Anexo IV).

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](#) 2009, disponibles ambos en el sitio Internet de Bancaja antes mencionado.

El Anexo IV 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.

### **NORMAS AA1000**

Bancaja ha tenido en cuenta, a la hora de definir su estrategia y gestionar la Responsabilidad Social Corporativa, las normas que componen la Serie AA1000 de *AccountAbility*.

En concreto, Bancaja tiene presente los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la Norma AA1000 *AccountAbility Principles Standard 2008* de *AccountAbility (AA1000APS)* tanto en el modelo de gestión de la responsabilidad social corporativa como en los procedimientos diseñados para la recopilación y presentación de la información contenida en la presente memoria, como se ha puesto de manifiesto en cada uno de los apartados del presente Anexo.

## Anexo III: Indicadores de desempeño

### (3.7)(3.9)

A continuación, se detalla información correspondiente a determinados indicadores de desempeño, exigidos por GRI, correspondientes fundamentalmente a información de las empresas del Grupo Bancaja que son incluidas en el presente informe, complementando la información cualitativa de Bancaja recogida en capítulos precedentes.

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicador	Descripción			Notas		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido			(3.10)		
	Grupo		Bancaja			
	2009	2008 <sup>(6)</sup>	2007 <sup>(5)</sup>	2009	2008	2007 <sup>(5)</sup>
<b>VEDG</b>	<b>4.969.927</b>	<b>6.421.400</b>	<b>5.108.602</b>	<b>3.928.609</b>	<b>4.720.732</b>	<b>3.818.344</b>
a) Ingresos <sup>(1)</sup>	4.969.927	6.421.400	5.108.602	3.928.609	4.720.732	3.818.344
<b>VED</b>	<b>3.584.627</b>	<b>5.201.740</b>	<b>4.104.463</b>	<b>2.963.778</b>	<b>3.886.010</b>	<b>3.167.716</b>
b) Costes de explotación	291.112	300.633	269.844	183.417	200.061	189.253
c) Salarios y prestaciones de los empleados	557.060	554.210	501.547	393.422	384.454	362.003
d) Proveedores de capital <sup>(2)</sup>	2.676.500	4.242.874	3.079.755	2.331.070	3.290.702	2.464.077
e) Administración (España) <sup>(3)</sup>	-45	34.023	170.317	5.869	-59.207	69.383
f) Inversiones en la comunidad <sup>(4)</sup>	60.000	70.000	83.000	60.000	70.000	83.000
<b>VND</b>	<b>1.385.300</b>	<b>1.219.660</b>	<b>1.004.139</b>	<b>954.831</b>	<b>834.722</b>	<b>650.628</b>

Importes en miles de euros.

Fuente: Cuenta de pérdidas y ganancias pública.

(1) Margen bruto excepto los intereses y cargas asimiladas, que se informan en proveedores de capital.

(2) Intereses y cargas asimiladas.

(3) Impuesto sobre Beneficios.

(4) Incluye la dotación de parte del beneficio neto anual de Bancaja destinada a la Obra Benéfico Social.

(5) La información referente al ejercicio 2007 ha sido homogeneizada con los nuevos criterios contables introducidos por la Circular 6/2008 de Banco de España.

(6) La información correspondiente a 2008 en Grupo ha sido recalculadas al objeto de incluir en el perímetro de consolidación a Aguas de Valencia, S.A., como sociedad multigrupo.

La distribución de las inversiones en la comunidad realizadas por Bancaja, por áreas de actuación, a través de la dotación anual a la Obra Social de parte de sus beneficios, es la siguiente:

Áreas sociales	2009			2008			2007		
	Recursos destinados	Nº de centros	Nº de actividades	Recursos destinados	Nº de centros	Nº de actividades	Recursos destinados	Nº de centros	Nº de actividades
<b>Cultura</b>	24.197	26	1.013	30.727	27	1.229	28.219	27	1.199
<b>Tiempo libre</b>	2.310	9	554	3.728	10	580	3.026	10	580
<b>Asistencia social</b>	19.445	41	1.237	23.846	39	1.181	15.097	37	1.414
<b>Sanidad</b>	258	1	9	413	1	8	208	1	3
<b>Educación</b>	9.990	8	259	15.234	8	463	11.376	7	359
<b>Investigación y desarrollo</b>	10.669	2	185	8.993	2	232	12.702	2	169
<b>Patrimonio histórico-artístico</b>	1.003	0	27	585	0	32	2.539	0	34
<b>Medio ambiente natural</b>	623	4	46	679	4	58	781	4	51
<b>TOTAL REALIZADO</b>	<b>68.495</b>	<b>91</b>	<b>3.330</b>	<b>84.205</b>	<b>91</b>	<b>3.783</b>	<b>73.948</b>	<b>88</b>	<b>3.809</b>

Recursos destinados en miles de euros.

Otras inversiones/donaciones en la comunidad	Grupo			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Contribución en especie de personal voluntario <sup>(1)</sup>	1,62	1,31	1,45	1,62	1,31	1,45
Renuncia a ingresos y comisiones en especie <sup>(2)</sup>	38,77	15,15	8,65	38,77	15,15	8,65
Donaciones de los empleados a causas solidarias, en las que la Caja aporta la misma cantidad que los empleados	11,00	32,00	30,00	11,00	32,00	30,00
Inversión en acciones de voluntariado corporativo	163,00	200,00	n.d	163,00	200,00	n.d
<b>Total</b>	<b>214,39</b>	<b>248,46</b>	<b>40,10</b>	<b>214,39</b>	<b>248,46</b>	<b>40,10</b>

Importes en miles de euros.

(1) Coste de las horas laborales destinadas a voluntariado.

(2) Esta cantidad incluye comisiones de mantenimiento y administración de las cuentas ONG (8,2 mil euros) y comisión de apertura y diferencia del tipo de mercado con el tipo preferencial de los microcréditos "Microcréditos Solidarios" (30,57 mil euros).

Indicador	Descripción	Notas
<b>EC2</b>	<b>Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades de la organización, debido al cambio climático</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [93](#) y [97](#) del presente informe.

En el Grupo Inmobiliario, conscientes del elevado impacto sobre el entorno económico, social y medioambiental de la actividad urbanística e inmobiliaria, la sociedad cabecera, Bancaja Habitat, asumió un compromiso con la sostenibilidad en el marco del Plan estratégico 2007-2011, del que se informa ampliamente en el Informe de Responsabilidad Social 2009 de dicha sociedad, con el que se propone aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que se actúa, más allá de las obligaciones legales que el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio impone.

Complementariamente a las actuaciones llevadas a cabo en desarrollo de las líneas estratégicas establecidas, Bancaja Habitat está adherida a iniciativas nacionales e internacionales de referencia para evaluar los riesgos derivados del cambio climático, tales como la Declaración de Copenhague, que cierra el ciclo de comunicados para la reducción de emisiones iniciado por la Declaración de Bali y continuado con la Declaración de Poznan contra el Cambio Climático; además, colabora en grupos de trabajo sectoriales y multisectoriales impulsados por la Fundación Entorno, para definir objetivos conjuntos de reducción de emisiones, como Acción CO<sub>2</sub>, habiéndose evitado 18.000 Tm de emisiones de CO<sub>2</sub> de forma conjunta.

Indicador	Descripción	Notas
<b>EC3</b>	<b>Cobertura de las obligaciones debidas a los programas de beneficios sociales</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [67](#) del presente informe.

En las empresas del Grupo objeto de cobertura del presente indicador existen **coberturas por pensiones** en:

- Operador BancaSeguros: para dar cumplimiento al convenio colectivo vigente, se exteriorizó en un plan de pensiones para el personal indefinido por el que la empresa realiza aportaciones a un plan de pensiones el cual lleva asociado un seguro de vida. Al cierre de 2009, el porcentaje de personas cubiertas por el plan de pensiones se ha mejorado hasta el 100%, frente al 93,75% cubierto en 2008. Dicho plan de pensiones es de sistema de empleo, adscrito a Aseval Empleo Variable Mixto II, Fondo de pensiones cuya entidad gestora es Aseguradora Valenciana, S.A. de Seguros y Reaseguros.

La empresa realizó durante el año 2009 aportaciones de 47,26 euros por persona empleada y mes, durante los últimos 12 meses. Independientemente, cualquier miembro del personal puede realizar aportaciones de manera personal cuando estima oportuno. Las aportaciones realizadas por la empresa se sufragan con recursos generales.

- Grupo Inmobiliario: mejorando el convenio de oficinas y despachos y la legalidad vigente, Bancaja Habitat dispone de un plan definido de beneficios sociales de sistema de empleo, acogido a la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones. 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.

El fondo independiente creado, cuya aportación anual de Bancaja Habitat es de 477,24 euros por persona empleada, no recibe aportaciones de los empleados y no se sufraga con los recursos generales de la organización. Dada la edad media de la plantilla, no existe en la actualidad ningún plan definido para la prejubilación de los empleados.

En relación a **otros beneficios sociales**, los relativos a Bancaja se detallan en la página [65](#) del capítulo 6.2. En las empresas del Grupo existen los siguientes:

Ayudas sociales del Grupo Bancaja	2009	
	Número de beneficiarios	Aportación económica (miles de euros)
Primas de seguros de vida <sup>(1)</sup>	1.428	41
Reducción de jornada <sup>(1)</sup>	39	--
Otros beneficios sociales <sup>(2)</sup>	11.478	10.990
<b>TOTAL</b>	<b>12.945</b>	<b>11.031</b>

(1) La información corresponde únicamente a Bancaja y a Bancaja Habitat. En Bancaja Habitat incluye tanto seguros de vida como de accidentes.

(2) La información corresponde únicamente a Bancaja y el detalle por tipo de beneficio se ofrece en el capítulo 6.2.

Indicador	Descripción	Notas					
<b>EC4</b>	<b>Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno</b>						
		Grupo				Bancaja	
<b>Beneficios y créditos fiscales</b>		2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Deducciones pendientes de realizar por reinversión de beneficios extraordinarios <sup>(1)</sup></b>	10.550	28.345	46.070	8.734	28.053	46.070	
<b>Deducciones pendientes de realizar por doble imposición interna <sup>(2)</sup></b>	767	17.386	0	0	15.976	0	
<b>Deducciones pendientes de realizar por doble imposición internacional <sup>(2)</sup></b>	0	524	0	0	524	0	
<b>Deducciones pendientes de realizar por I+D+i <sup>(2)</sup></b>	822	630	0	822	630	0	
<b>Deducciones pendientes de realizar por actividades <sup>(2)</sup></b>	1.656	1.004	0	1.656	906	0	
<b>Subvenciones <sup>(3)</sup></b>	686	2.067	2.238	685	633	590	
<b>Total</b>	<b>14.481</b>	<b>49.956</b>	<b>48.308</b>	<b>11.897</b>	<b>46.722</b>	<b>46.660</b>	

Importes en miles de euros.

(1) Las deducciones por reinversión de beneficios extraordinarios de 2008 han sido recalculadas ajustando la información a los créditos fiscales contabilizados.

(2) Créditos fiscales contabilizados y no publicados en la memoria de 2008, que ahora se publican como ampliación de la información de dicho ejercicio, ofreciendo una información más completa.

(3) En 2009 incluye subvenciones concedidas por la FTFE (Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo), por 685 mil euros a Bancaja, y subvenciones por formación profesional concedidas al Grupo Inmobiliario, por mil euros.

La totalidad de los beneficios y créditos fiscales informados en el cuadro anterior son objeto de presentación y liquidación ante la Administración Pública española.

	Descripción	Notas
<b>EC6</b>	<b>Políticas y proporción de gastos correspondientes a proveedores locales</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [101](#) del presente informe.

En las empresas del Grupo que conforman la cobertura del presente indicador, las prácticas en materia de selección de proveedores favorecen la contratación local, como lo evidencia el hecho de que el 99,35% de las compras se realiza en España, siendo la totalidad de los proveedores extranjeros empresas de servicios de información, consultoría, auditoría, registro, bolsas de valores y mayoristas de viajes, actividades en las que la vulneración de derechos humanos no es un factor de riesgo, ya que es muy poco probable que se produzca.

En el Grupo Inmobiliario, la totalidad de los proveedores son locales, incluyendo las empresas de la construcción, que suponen el 15,15% de sus proveedores (frente al 24% de 2008). En los clausulados contractuales de este colectivo, se incluyen consideraciones respecto a calidad, medio ambiente, seguridad y salud, y la responsabilidad laboral frente a los trabajadores, a través del cumplimiento de todas las obligaciones que imponga la legislación vigente.

Distribución de las compras a proveedores	Grupo			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Número total de proveedores</b> <sup>(1)</sup>	5.861	5.842	5.596	4.900	5.344	4.837
<b>Proveedores locales (España)</b>	97,68%	98,44%	97,69%	99,20%	99,14%	99,00%
<b>Proveedores extranjeros</b> <sup>(2)</sup>	2,32%	1,56%	2,31%	0,80%	0,86%	2,48%
<b>Volumen de compras realizadas al total de proveedores</b> <sup>(3)</sup>	411.746	543.561	612.467	263.264	267.406	288.553
<b>Volumen de compras realizadas a proveedores locales (España)</b>	98,91%	99,35%	98,47%	99,12%	99,00%	97,52%
<b>Volumen de compras realizadas a proveedores extranjeros</b> <sup>(2)</sup>	1,09%	0,65%	1,53%	0,88%	1,00%	2,48%
<b>Diversificación de las compras a proveedores</b> <sup>(4)(5)</sup>						
<b>Concentración inferior al 10%</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Concentración inferior o igual al 1%</b>	99,61%	99,55%	99,52%	99,61%	99,55%	99,52%
<b>Concentración máxima por proveedor</b>	8,61%	3,64%	4,14%	8,61%	3,64%	4,14%

(1) Proveedores que han facturado en el ejercicio, sin considerar *leasing* y gastos menores.

(2) Domiciliados en países de la Unión Europea o Estados Unidos.

(3) Importes en miles de euros, incluyendo impuestos indirectos.

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

(5) En Grupo, información correspondiente únicamente a Bancaja.

Al cierre del ejercicio 2009, las compras realizadas por Grupo Bancaja fuera de España correspondían en su totalidad a países del ámbito europeo o de Estados Unidos.

	Descripción	Notas
<b>EC7</b>	<b>Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas</b>	

La política laboral de Bancaja está orientada a atraer y seleccionar a las mejores candidaturas para cada puesto, sin ningún género de discriminación, en función de sus capacidades actuales y potencialidades futuras. No existe por tanto, ninguna política para dar preferencia a los residentes locales en la contratación de puestos de alta dirección.

No obstante, en la práctica, la mayor parte de las nuevas incorporaciones se producen en al área de influencia, como se evidencia en el hecho de que el 100% de la Alta Dirección, al cierre de 2009, procedía de territorios donde el Grupo opera.

	Bancaja
	2009
<b>Contratación local de altos directivos <sup>(1)</sup></b>	
<b>Número de Altos Directivos</b>	29
<b>Número de Altos Directivos con origen en los territorios donde el Grupo opera</b>	29
<b>Porcentaje de Altos Directivos con origen en los territorios donde el Grupo opera</b>	100%

(1) Comité de Dirección.

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Indicador	Descripción						Notas
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen						
	Grupo			Bancaja			
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	
<b>Papel consumido (Tm) <sup>(1)(2)</sup></b>	347	432	481	334	367	394	
<b>Del que papel consumido blanco con cloro (Tm) <sup>(2)(4)</sup></b>	0	55	65	0	0	20	
<b>Del que papel consumido blanco sin cloro (Tm) <sup>(2)(4)</sup></b>	2	2	31	0	0	20	
<b>Del que papel consumido reciclado (Tm) <sup>(2)</sup></b>	345	375	385	334	367	374	
<b>Consumo papel por empleado (Tm por persona) <sup>(2)</sup></b>	0,06	0,07	0,08	0,06	0,06	0,07	
<b>Sobres (Tm) <sup>(1)(2)</sup></b>	163	176	218	162	175	217	
<b>Papel en bobinas (Tm) <sup>(1)</sup></b>	249	246	231	249	246	231	
<b>Tóners (unidades) <sup>(2)</sup></b>	4.263	5.855	6.015	4.147	5.709	5.814	

(1) Datos reales extraídos de la facturación.

(2) En Grupo, no incluye información de Gestoras.

(3) En Grupo, corresponde al material publicitario de Grupo Inmobiliario, Operador BancaSeguros y Bancaja Viajes.

Indicador	Descripción						Notas
EN2	Porcentaje de materiales que son valorizados						
	Grupo			Bancaja			
Materiales valorizados	2009	2008	2007	2009	2008	2007	
<b>Papel reciclado (% sobre papel consumido) <sup>(1)</sup></b>	93%	87%	72%	100%	100%	95%	

(1) En Grupo, no incluye información de Gestoras.

Indicador	Descripción						Notas
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias						
Consumo indirecto	Grupo						Bancaja
	2009	2008	2007	2009 <sup>(3)</sup>	2008	2007	
<b>Consumo total (Kwh) <sup>(1)</sup></b>	34.142.251	33.004.151	30.638.354	33.663.317	32.251.632	30.038.045	
<b>Consumo de energía eléctrica por empleado (Kwh por persona)</b>	5.450	5.154	5.019	5.581	5.357	5.227	
<b>Consumo total indirecto (Gj) <sup>(2)</sup></b>	320.944	360.842	334.976	315.708	352.614	328.412	
<b>Carbón (Gj) <sup>(2)</sup></b>	136.955	153.980	142.943	134.720	150.469	140.142	
<b>Gas natural (Gj) <sup>(2)</sup></b>	4.870	5.476	5.083	4.791	5.351	4.984	
<b>Derivados del petróleo (Gj) <sup>(2)</sup></b>	28.812	32.393	30.071	28.342	31.655	29.482	
<b>Biomasa (Gj) <sup>(2)</sup></b>	2.441	2.745	2.548	2.402	2.682	2.498	
<b>Energía eólica (Gj) <sup>(2)</sup></b>	2.009	2.259	2.097	1.976	2.207	2.056	
<b>Energía hidráulica (Gj) <sup>(2)</sup></b>	16.087	18.087	16.790	15.825	17.675	16.461	
<b>Energía nuclear (Gj) <sup>(2)</sup></b>	129.770	145.902	135.444	127.653	142.575	132.790	

(1) Datos reales extraídos de facturación. En Bancaja incluye la oficina de Lisboa y no incluye Miami.

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

(3) En 2009 el consumo eléctrico de alta tensión de Bancaja procedía en su totalidad de fuentes renovables.

Indicador	Descripción						Notas
EN8	Captación total de agua por fuente						
	Grupo						Bancaja
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	
<b>Consumo total (m<sup>3</sup>) <sup>(1)(2)</sup></b>	41.106	51.665	55.843	39.599	49.966	54.269	
<b>Consumo de agua medio (m<sup>3</sup> por persona) <sup>(2)</sup></b>	6,6	8,1	9,1	6,6	8,3	9,4	

(1) Datos calculados por extrapolación de datos obtenidos de un muestreo real de oficinas y servicios centrales en Bancaja, y extraídos de la facturación real en el resto de las empresas del Grupo que conforman la cobertura del informe.

(2) En la extrapolación de los datos de Bancaja el número de oficinas con datos reales aumentó de 901 en 2008 a 928 al cierre de 2009.

Indicador	Descripción						Notas
EN11	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidos						

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [97](#) del presente informe.

El Grupo Bancaja no dispone de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas, excepto el Grupo Inmobiliario, que informa detalladamente sobre estos aspectos en su memoria de sostenibilidad.

Respecto a los terrenos adyacentes a espacios naturales, las promociones y suelo propiedad de Bancaja Habitat están colindantes a zonas protegidas pero no ubicados dentro de áreas protegidas, sino en parcelas cercanas a dichas zonas, sin suponer ningún peligro para ellas.

Indicador	Descripción						Notas
EN12	Impactos significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas						(EN26)

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [97](#) del presente informe.

El Grupo Bancaja no dispone de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas, excepto Grupo Inmobiliario, que informa detalladamente sobre estos aspectos en su memoria de sostenibilidad.

En relación al Grupo Inmobiliario, ninguna de las actividades se desarrolla en los espacios catalogados por Red Natura 2000 como espacios protegidos. En ejecución y obra, se estableció un objetivo como mínimo del 60%, para cumplir con los criterios establecidos en cuanto a zonas verdes adecuadas al entorno original más próximo.

Todos los proyectos de desarrollo de suelo se realizan con los pertinentes estudios de impacto ambiental (EIA), tanto en España como en México (a través de los denominados MIA, análogos al EIA español).

Como objetivos de sostenibilidad han establecido:

- la implicación de todos los proveedores y contratistas en el cumplimiento de las mejores prácticas ambientales en obra;
- la integración de las actuaciones en el entorno y el empleo de las mejores prácticas en el diseño de zonas verdes, introduciendo especies autóctonas y optimizando futuras demandas de agua para riego.

Indicador	Descripción				Notas		
<b>EN16</b>	<b>Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso</b>						
		<b>Grupo</b>		<b>Bancaja</b>			
		2009 <sup>(3)</sup>	2008 <sup>(1)</sup>	2007 <sup>(1)(2)</sup>	2009 <sup>(3)</sup>	2008 <sup>(1)</sup>	2007 <sup>(1)(2)</sup>

**Emisiones indirectas de gases efecto invernadero por consumo eléctrico (Tm)** 11.184 11.416 10.598 11.002 11.156 10.390

(1) Datos calculados a partir de información pública de avance REE.  
 (2) Datos correspondientes a 2007 modificados por corrección de un error.  
 (3) Datos calculados a partir de factores medios de emisión para España publicados por UNESA para 2008.

Indicador	Descripción				Notas		
<b>EN17</b>	<b>Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero</b>						
		<b>Grupo</b>		<b>Bancaja</b>			
		2009	2008	2007	2009	2008	2007

**Gases efecto invernadero por desplazamientos de empleados en vehículo propio u oficial durante la jornada de trabajo (Tm)** <sup>(1)(3)</sup> 747 1.132 1.141 638 990 1.016

**Gases efecto invernadero por desplazamientos de empleados al lugar de trabajo (Tm)** <sup>(2)</sup> 23 n.d. n.d. 23 n.d. n.d.

**Gases efecto invernadero por viajes de negocios (Tm)** <sup>(1)(3)</sup> 480 823 586 435 802 554

**Emisiones indirectas totales por desplazamientos de la organización** 1.250 1.955 1.727 1.090 1.792 1.570

(1) Datos reales extraídos del kilometraje de vehículos oficiales y vehículos propios durante la jornada laboral. El método de cálculo de las emisiones sigue el GHG Protocol.  
 (2) Dados correspondientes únicamente a Bancaja, que han sido calculados por extrapolación de datos reales extraídos de una encuesta realizada a empleados con una participación del 52% de la plantilla media.  
 (3) En Grupo, no incluye información de Gestoras.

Indicador	Descripción						Notas
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento						
	Grupo			Bancaja			
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	
<b>Papel consumido que ha sido reciclado (Tm) <sup>(1)(3)</sup></b>	231	222	315	230	215	290	
<b>Tóners reciclados (unidades) <sup>(1)(3)</sup></b>	3.613	2.073	3.637	3.505	1.948	3.573	
<b>Equipos informáticos y mobiliario retirado (unidades) <sup>(1)(2)</sup></b>	1.489	981	2.670	1.489	981	2.670	
<b>Equipos informáticos retirados (Tm) <sup>(2)</sup></b>	1	28	0	1	28	0	
<b>Equipos eléctricos retirados (unidades) <sup>(1)(2)</sup></b>	4.695	6.469	6.757	4.695	6.469	6.757	
<b>Baterías (Tm) <sup>(1)(4)</sup></b>	1,1	2,4	0,4	1,1	2,4	0,4	

(1) Datos extraídos de las certificaciones externas de proveedores acreditados.

(2) En Grupo, información correspondiente únicamente a Bancaja.

(3) En Grupo, no incluye información de Gestoras.

(4) En Grupo, información correspondiente a Bancaja y a Bancaja Habitat.

Indicador	Descripción	Notas
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	

Las mejoras implementadas en los sistemas de gestión de recursos naturales de Bancaja se describen en las páginas [93-95](#) del presente informe.

En las empresas del Grupo que conforman la cobertura del presente informe, las principales novedades a destacar son:

**- Consumos de papel:**

Grupo Inmobiliario

- En 2009 se mantiene una cobertura del 99,24% al medir los consumos y se incluyen todas las sucursales excepto la localizada en Reino Unido.
- Cabe destacar el significativo ahorro de papel en material publicitario, de elevado impacto medioambiental, al consumirse 31 Tm menos de papel en impresiones (22,53 Tm en 2009 frente a las 53,60 Tm consumidas en 2008).

Operador BancaSeguros

- El nuevo Portal de Seguros y Gestor de Cotizaciones, implantado en 2008, permitirá reducir progresivamente los consumos tanto de papel como de materiales, al posibilitar una gestión comercial y documental *on-line*. No obstante, el consumo de papel en 2009 ha aumentado en 69,6 Kg., debido a la ampliación del suministro al personal desplazado, aunque se ha compensado con la reducción de sobres, material publicitario, cartón y embalajes, que ha disminuido en 45,8 Kg.

## Gestoras

- Desde 2007, se realiza una campaña para reducir el papel que se remite a los clientes de Bancaja Fondos con información pública periódica, ofreciéndoles la opción de renunciar a recibirla, o elegir la recepción por *e-mail*. Al cierre de 2009, 968 clientes recibían la información vía *e-mail*, y 7.098 habían renunciado a su envío en papel (812 y 6.234 en 2008 respectivamente).

### - Material valorizado:

#### Operador BancaSeguros

- Se consume habitualmente papel reciclado. Las instalaciones disponen de 8 contenedores de papel reciclado, así como de un sistema de recogida selectiva por proveedores cualificados. Anualmente, el proveedor emite certificado en el que indica los kilos retirados, así como la destrucción controlada y el reciclaje.

#### Grupo Inmobiliario

- Como objetivo de sostenibilidad se ha establecido el uso de materiales sostenibles (maderas certificadas y otros materiales fabricados con métodos respetuosos con el medio ambiente).
- En 2009, se ha mantenido la cobertura de los centros incluidos en los sistemas de medición y control de los consumos siendo ésta del 99,24% de los mismos, incluyéndose todas las sucursales excepto la ubicada en Reino Unido.
- El 100% del papel utilizado internamente es valorizado de tipo reciclado y con etiqueta ecológica. Es un objetivo para 2010, seguir reduciendo el volumen y gramaje del material publicitario, que supone la mayor parte del impacto anual.

### - Consumo eléctrico:

#### Grupo Inmobiliario

- Ha incrementado la cobertura de los centros incluidos en los sistemas de medición y control de los consumos, añadiéndose un total de nueve sucursales (3 más que en 2008), con una cobertura del 87,68% de la plantilla.
- En los proyectos promovidos por el área de suelo se controla la optimización de las redes de alumbrado público, con un objetivo mínimo del 60% de cumplimiento.
- En las promociones inmobiliarias, se aplican ocho medidas para el ahorro energético en las promociones en curso. Adicionalmente, y debido a la entrada en vigor del Código Técnico de la Edificación, se añade la instalación de sensores de presencia en los complejos de oficinas y se elimina la medida relacionada con el uso de energía solar térmica.

### - Consumo de agua:

#### Grupo Inmobiliario

- Se ha incrementado la cobertura de los centros incluidos en los sistemas de medición y control de los consumos, elevándose el porcentaje de datos reales frente a estimados, con una cobertura del 80,43% de los empleados.

- En los proyectos promovidos por el área de suelo se controla el balance hídrico de las actuaciones urbanísticas y el dimensionamiento de las redes de evacuación, con un objetivo mínimo del 60%. Adicionalmente, se impone el diseño de zonas verdes con especies autóctonas y acotamiento del consumo de agua.
- En las promociones inmobiliarias se siguen aplicando las cuatro medidas iniciadas en 2008 para la reducción del consumo del agua y un mayor aprovechamiento de la misma.

**- Emisiones a la atmósfera:**

- Dentro de las empresas del Grupo que forman parte de la cobertura del informe, las Gestoras utilizan la videoconferencia para reducir los desplazamientos entre las oficinas de Valencia y Madrid.
- En 2008, el Operador BancaSeguros instaló una sala de videoconferencias en la sede principal, con el objeto de reducir los desplazamientos de sus empleados por viajes de negocios, que ha sido utilizada durante 2009 para realizar reuniones de trabajo con proveedores y compañías de seguros.
- Dentro de la iniciativa de reducción de emisiones llevada a cabo con Fundación Entorno, Bancaja Habitat editó dos guías medioambientales en papel reciclado (en lugar de papel blanqueado o con cloro). De esta forma, se evita la emisión de 0,36 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.
- Cabe destacar también la optimización en Bancaja Habitat de rutas de transporte para agrupar los pedidos y realizar un viaje al mes por oficina utilizando las rutas de transporte de Bancaja, lo que ha permitido un ahorro anual de 0,8 toneladas de CO<sub>2</sub>; y la mejora en la iluminación de una de las oficinas comerciales, lo que permitirá obtener un ahorro anual de emisiones de 4,73 toneladas aproximadamente.
- Además se ha mejorado también en Bancaja Habitat la medición de las emisiones indirectas, considerando tanto los desplazamientos en vehículos oficiales (la totalidad de los coches, en *renting*) como los viajes de negocios en tren y en avión.

**- Gestión de residuos:**

**Grupo inmobiliario**

- Para el volumen de residuos generados, muy significativos en el área de suelo se procede a reutilizar, siempre que sea posible, los materiales procedentes de la excavación de la misma obra y retirar al vertedero correspondiente todo aquel material que no cumpla dichas características, con objetivos de cumplimiento como mínimo en el 80% de la actividad. También se establece la reutilización de aguas recicladas. En 2009, se transportaron a vertederos controlados un total de 173 mil m<sup>3</sup> de material procedente de desbroce.
- El 100% de las constructoras y el 85,70% de las ingenierías que trabajan para el área de suelo de Bancaja Habitat disponían al cierre de 2009 de la certificación medioambiental ISO 14.001.

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Indicador	Descripción					Notas
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región					(2.8)
Desglose del colectivo de trabajadores	Grupo			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Distribución por tipo de empleo y de contrato</b>						
Número de empleados	6.430	6.375	6.283	6.067	5.996	5.908
Porcentaje de empleados con contrato indefinido (1)	97,37%	98,48%	95,90%	97,64%	98,88%	96,30%
Porcentaje de empleados con contrato temporal (1)(2)	2,63%	1,12%	3,70%	2,36%	1,12%	3,70%
Porcentaje de empleados con contrato a tiempo parcial	2,25%	0,45%	0,50%	2,21%	0,38%	0,20%
Plantilla media	6.397	6.403	6.107	6.032	6.020	5.747
<b>Otras distribuciones relevantes</b>						
Empleados con titulación universitaria (4)	62,54%	60,54%	58,90%	n.d	60,42%	59,20%
Porcentaje de hombres	56,22%	56,79%	57,06%	56,80%	57,08%	57,77%
Porcentaje de mujeres	43,78%	43,21%	42,94%	43,20%	42,93%	42,23%
Directivos y otros responsables	20,89%	21,10%	20,60%	20,80%	21,05%	20,70%
Directivos que son mujeres	24,65%	22,60%	20,60%	24,57%	22,35%	20,40%
Empleados en servicios centrales	1.492	1.554	1.593	1.129	1.175	1.218
Empleados en la Red Territorial (3)	4.938	4.821	4.690	4.938	4.821	4.690

No incluye los contratos con empresas de trabajo temporal.

(1) A jornada completa.

(2) En Grupo, los datos correspondientes a 2008 y 2007 corresponden únicamente a Bancaja.

(3) En Grupo, los datos corresponden únicamente a Bancaja al considerarse las oficinas de las empresas del Grupo como Servicios Centrales.

(4) En Bancaja la información relativa a 2009 no está disponible por modificación de la aplicación informática. En Grupo, la información no incluye a Bancaja ni a Bancaja Viajes.

El desglose del colectivo de personal del Grupo Bancaja por región y país se detalla en las páginas [13](#) y [14](#).

Desglose de personal fijo de Bancaja según el grupo profesional y sexo	Bancaja					
	2009		2008		2007	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Grupo 1</b>	3.371	2.535	3.377	2.534	3.339	2.332
Nivel I Gr. 1	6	0	6	0	6	0
Nivel II Gr. 1	115	6	112	4	107	4
Nivel III Gr. 1	702	62	650	48	615	41
Nivel IV Gr. 1	600	169	606	149	607	138
Nivel V Gr. 1	379	232	370	196	388	174
Nivel VI Gr. 1	516	214	511	217	517	216
Nivel VII Gr. 1	222	124	237	140	235	133
Nivel VIII Gr. 1	158	188	150	174	145	141
Nivel IX Gr. 1	130	243	127	231	93	174
Nivel X Gr. 1	131	261	134	244	173	297
Nivel XI Gr. 1	172	409	94	199	84	203
Nivel XII Gr. 1	222	614	349	889	330	728
Nivel XIII Gr. 1	0	0	14	29	27	72
Sin codificar (Extranjero)	18	13	17	14	12	11
<b>Grupo 2</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>4</b>
Nivel II Gr. 2	15	1	14	2	14	2
Nivel III Gr. 2	0	0	0	0	1	0
Personal de limpieza	0	2	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>3.386</b>	<b>2.538</b>	<b>3.391</b>	<b>2.538</b>	<b>3.354</b>	<b>2.336</b>

Desglose de personal fijo según categoría profesional y sexo	Grupo <sup>(1)</sup>	
	2009	
	Hombres	Mujeres
Directivos	7	0
Mandos intermedios	18	16
Técnicos	6	2
Comerciales	5	7
Administrativos	10	47
<b>Total empleados</b>	<b>46</b>	<b>72</b>

(1) Esta información incluye sólo al Grupo Inmobiliario. No incluye a Bancaja, debido a que las categorías profesionales no son homogéneas por pertenecer a un sector diferenciado.

Indicador	Descripción	Notas
<b>LA2</b>	<b>Número total de miembros del personal y rotación media por grupo de cada edad, sexo y religión</b>	

Movimientos de personal	Grupo <sup>(2)</sup>			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Plantilla inicial</b>	<b>6.333</b>	<b>6.235</b>	<b>5.834</b>	<b>5.996</b>	<b>5.908</b>	<b>5.535</b>
Alta de personal fijo	n.d	n.d	n.d	34	119	464
Alta de personal temporal	n.d	n.d	n.d	118	286	506
<b>Total altas</b>	<b>175</b>	<b>452</b>	<b>1.048</b>	<b>152</b>	<b>405</b>	<b>970</b>
Baja de personal fijo	n.d	n.d	n.d	59	149	220
De las que bajas por jubilación	n.d	n.d	n.d	5	5	1
De las que bajas voluntarias	14	63	138	6	53	115
Bajas temporales	n.d	n.d	n.d	22	168	377
<b>Total bajas</b>	<b>110</b>	<b>354</b>	<b>647</b>	<b>81</b>	<b>317</b>	<b>458</b>
<b>Plantilla final</b>	<b>6.398</b>	<b>6.333</b>	<b>6.235</b>	<b>6.067</b>	<b>5.996</b>	<b>5.908</b>
<b>Índice de rotación externa de empleados<sup>(1)</sup></b>	<b>0,22%</b>	<b>1,01%</b>	<b>2,37%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,90%</b>	<b>2,08%</b>

(1) Bajas voluntarias/plantilla inicial.

(2) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes en 2008 ni 2009.

Distribución por regiones de bajas voluntarias	Porcentaje de personal					
	Grupo			Bancaja		
Región	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Comunidad Valenciana	35,52%	20,64%	27,53%	33,33%	16,98%	24,35%
Región de Murcia	--	--	1,45%	--	--	1,74%
Cataluña	14,45%	20,64%	23,91%	16,67%	24,53%	28,70%
Madrid	21,04%	33,33%	23,91%	16,67%	28,30%	17,39%
Castilla-La Mancha	--	3,17%	2,90%	--	3,77%	3,48%
Andalucía	--	7,93%	6,52%	--	9,43%	7,83%
Extremadura	14,48%	--	--	16,67%	--	--
Islas Baleares	--	1,59%	3,62%	--	1,89%	4,35%
Aragón	--	1,59%	1,45%	--	1,89%	1,74%
País Vasco	14,48%	3,17%	--	16,67%	3,77%	--
Navarra	--	--	--	--	--	--
Extranjero	--	4,76%	2,90%	--	5,66%	3,48%
Castilla y León	--	--	2,90%	--	--	3,48%
Galicia	--	--	0,73%	--	--	0,86%
Canarias	--	1,59%	1,45%	--	1,89%	1,74%
La Rioja	--	1,59%	0,73%	--	1,89%	0,86%

Distribución por edad de bajas voluntarias	Porcentaje de personal					
	Grupo		Bancaja			
	2009	2008 <sup>(1)</sup>	2007 <sup>(2)</sup>	2009	2008	2007
Menores de 30 años	77,32%	46,03%	40,32%	83,33%	45,28%	42,61%
Entre 30 y 50 años	17,76%	53,97%	59,68%	16,67%	54,72%	57,39%
Mayores de 50 años	4,92%	--	--	--	--	--

(1) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes en 2008.

(2) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes ni Gestoras en 2007.

Distribución por sexo de bajas voluntarias	Porcentaje de personal					
	Grupo		Bancaja			
	2009	2008 <sup>(1)</sup>	2007 <sup>(2)</sup>	2009	2008	2007
<b>Mujeres</b>	57,57%	44,44%	45,16%	66,67%	45,28%	44,35%
<b>Hombres</b>	40,43%	55,56%	54,84%	33,33%	54,72%	55,65%

(1) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes en 2008.

(2) En Grupo, la información no incluye a Bancaja Viajes ni gestoras en 2007.

Indicador	Descripción	Notas
<b>LA4</b>	<b>Porcentaje de personal cubierto por convenio colectivo</b>	(HR5)

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [62](#) del presente informe.

La totalidad del personal adscrito a las empresas del Grupo objeto de la cobertura del presente informe estaba cubierto al cierre de 2009 por convenios colectivos sectoriales.

Indicador	Descripción	Notas
<b>LA5</b>	<b>Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos</b>	

El período mínimo de preaviso establecido en el Estatuto de los Trabajadores, en caso de extinción del contrato de trabajo por despido objetivo, es de 30 días, aplicable a todas las empresas del Grupo Bancaja.

Los períodos mínimos de preaviso, en relación a cambios operativos significativos en Bancaja, vienen recogidos por los puntos 2 y 3 del *Compromiso Interno*, no regulados por el convenio colectivo, sino que son prácticas implantadas por la Entidad en beneficio del empleado. El grado de cumplimiento de estos compromisos se detalla en el capítulo 6.5.

Indicador	Descripción	Notas
<b>LA7</b>	<b>Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo</b>	

El número de días naturales desde el primer día en que se produce la baja, registrados por las distintas causas de absentismo laboral se refleja en la siguiente tabla:

Días perdidos por absentismo laboral	Grupo <sup>(1)</sup>			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Accidente laboral</b>	1.873	2.285	3.029	1.816	2.165	3.029
<b>Enfermedad <sup>(2)</sup></b>	1.035	983	136	484	196	136
<b>TOTAL</b>	<b>2.908</b>	<b>3.268</b>	<b>3.165</b>	<b>2.300</b>	<b>2.361</b>	<b>3.165</b>

(1) En Grupo, incluye Bancaja y Grupo Inmobiliario excepto 2007, que incluye únicamente Bancaja.

(2) Incluye enfermedades profesionales (En 2009, 7 casos; en 2008, 2 casos).

Datos de accidentabilidad	Grupo <sup>(1)</sup>			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Número total de accidentes <sup>(2)</sup></b>	82	95	n.d.	79	89	119
<b>Accidentes en el centro de trabajo sin baja</b>	38	48	n.d.	38	46	56
<b>Víctimas mortales (por causas laborales)</b>	0	0	0	0	0	0

(1) En Grupo, incluye Bancaja y Grupo inmobiliario.

(2) Incluye accidentes menores o primeros auxilios.

Índices relativos a accidentes	Grupo <sup>(1)</sup>			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Índice de accidentes laborales (IA)	1,56	3,58	n.d.	1,56	1,76	2,47
Índice de enfermedades profesionales (IEP)	0,14	0,30	n.d.	0,14	0,16	0,04
Índice de días perdidos (IDP) o índice de absentismo <sup>(2)</sup>	56,11	86,52	n.d.	45,42	42,97	62,79

Índices calculados conforme al protocolo de indicadores GRI 2006.

(1) En Grupo, incluye Bancaja y Grupo inmobiliario.

(2) En Bancaja, el índice de 2007 ha sido recalculado al objeto de homogeneizar la información.

Indicador	Descripción	Notas
LA8	<b>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves</b>	

### Para el personal y sus familias

La formación impartida en Bancaja sobre seguridad y salud, la prevención y el control, se adecúa a los riesgos generales y específicos de cada uno de los puestos de trabajo, en virtud de lo dispuesto en el Art. 19 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, contando con un convenio de colaboración con el Servicio de Prevención Mancomunado de las Cajas de Ahorros.

Los programas existentes relativos al apoyo a los trabajadores o sus familias en relación con las enfermedades graves, son:

Programas de apoyo para el personal de Bancaja	Educación/ formación	Asesoramiento	Prevención/ control de riesgos	Tratamiento
Portal de Salud	X		X	
Accidentes laborales			X	
Programa de vacunación (Gripe A)			X	
Campaña de promoción de hábitos cardio-saludables	X		X	

## Para la comunidad

La Obra Social de Bancaja colabora con múltiples entidades, para la realización de programas de carácter asistencial en las comunidades en las que se actúa, entre los que destacan los siguientes, relacionados con enfermedades graves:

Programas de apoyo para miembros de la comunidad	Educación/ formación	Asesoramiento	Prevención/ control de riesgos	Tratamiento
<b>Cruz Roja: Proyecto SIMAP</b> (alzheimer o deterioro cognitivo)			X	X
<b>Fundación Arzobispo Miguel Roca - Proyecto Hombre</b> (drogadicción)			X	X
<b>Asociación PayaSOSpital</b> (enfermedades graves en la infancia)	X			
<b>Fundación Oficina Víctimas del Delito – FAVIDE</b> (apoyo psicológico)			X	
<b>Asociación Española Contra el Cáncer</b>			X	

Adicionalmente, gran parte de las ayudas a asociaciones y entidades de interés público y social que han sido descritas en el apartado 7.4, se conceden a ONGs que prestan su ayuda a colectivos afectados por enfermedades asociadas al envejecimiento (Alzheimer, Parkinson...), personas con discapacidad psíquica, física, sensorial u orgánica o con enfermedades que provocan dependencia.

Indicador	Descripción	Notas					
<b>LA10</b>	<b>Promedio de horas de formación al año por persona, desglosado por categoría</b>						
<b>Formación</b>		Grupo		Bancaja			
		2009	2008	2007 <sup>(1)</sup>	2009	2008	2007
<b>Total horas de formación</b>	235.158	210.231	273.708	231.607	202.460	268.532	
Horas de formación presencial	n.d	n.d	n.d	98.791	105.087	101.043	
Horas de formación <i>on-line</i>	n.d	n.d	n.d	132.816	93.212	167.489	
<b>Inversión total en formación (miles de euros)</b>	n.d	n.d	n.d	10.482	9.744	9.926	
<b>Número de personas formadas</b>	70.086	52.119	65.646	69.812	51.766	65.417	
<b>Promedio de horas de formación <sup>(2)</sup></b>	36,56	32,98	43,56	38,17	33,60	46,07	
<b>Actividades formativas</b>	n.d	n.d	n.d	483	358	330	
<b>Número de personas que han participado como responsables de formación interna</b>	n.d	n.d	n.d	1.061	1.046	419	

(1) La información correspondiente al Operador BancaSeguros relativa a 2007 incluía únicamente la formación obligatoria.

(2) Sobre plantilla final.

Horas de formación por grupo profesional (promedio)	Bancaja		
	2009	2008	2007
<b>Grupo 1</b>			
Nivel I Gr. 1	10,00	6,00	9,00
Nivel II Gr. 1	41,01	28,32	31,58
Nivel III Gr. 1	38,27	31,07	46,60
Nivel IV Gr. 1	39,83	31,25	50,14
Nivel V Gr. 1	37,94	32,48	48,31
Nivel VI Gr. 1	26,24	19,45	34,41
Nivel VII Gr. 1	42,37	34,46	45,42
Nivel VIII Gr. 1	32,95	26,35	43,62
Nivel IX Gr. 1	40,02	27,93	46,18
Nivel X Gr. 1	50,25	35,98	50,30
Nivel XI Gr. 1	41,01	32,57	42,18
Nivel XII Gr. 1	50,04	53,82	60,84
Nivel XIII Gr. 1	87,85	41,38	47,02
Sin codificar (Extranjero)	17,50	27,25	20,83
<b>Grupo 2</b>			
Nivel II Gr. 2	--	41,75	22,00
Nivel III Gr. 2	--	--	6,00
Personal de limpieza	--	--	--
<b>Total</b>	<b>41,19</b>	<b>70,41</b>	<b>37,78</b>

Indicador	Descripción	Notas
<b>LA13</b>	<b>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad</b>	

Órganos de gobierno: Consejo Administración (%)	Grupo			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Por sexo</b>	Hombres	77,8%	n.d	n.d	70,0%	70,0%
	Mujeres	22,2%	n.d	n.d	30,0%	30,0%
<b>Grupos minoritarios</b> (1)		0,0%	n.d	n.d	0,0%	0,0%
<b>Grupos de edad</b>	Menores de 30 años	n.d	n.d	n.d	0,0%	0,0%
	Entre 30 y 50 años	n.d	n.d	n.d	40,0%	40,0%
	Mayores de 50 años	n.d	n.d	n.d	60,0%	60,0%

(1) Personas con discapacidad o con distinta nacionalidad o procedencia.

Plantilla (%)	Grupo			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Por sexo</b>	Hombres	56,2%	56,8%	n.d	56,8%	57,1%
	Mujeres	43,8%	43,2%	n.d	43,2%	42,9%
<b>Grupos minoritarios</b> (1)		3,2%	2,4%	n.d	3,4%	2,4%
<b>Grupos de edad</b>	Menores de 30 años	n.d	n.d	n.d	14,7%	17,6%
	Entre 30 y 50 años	n.d	n.d	n.d	57,9%	57,4%
	Mayores de 50 años	n.d	n.d	n.d	27,4%	25,0%

(1) Personas con discapacidad o con distinta nacionalidad o procedencia.

Los datos que se muestran contemplan empleados fijos y temporales.

Al cierre del ejercicio 2009, el número declarado de empleados de Bancaja con algún tipo de discapacidad ascendía a 83, de los que eran 53 hombres y 30 mujeres; 22 más que en el ejercicio 2008.

Personas con discapacidad	Grupo			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Hombres</b>	53	46	42	53	46	42
<b>Mujeres</b>	30	15	7	30	15	7
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>83</b>	<b>61</b>	<b>49</b>
Porcentaje sobre la plantilla (%)	1,29%	0,96%	0,78%	1,37%	1,02%	0,83%

Personas con distinta nacionalidad o procedencia	Grupo			Bancaja		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<b>Total</b>	125	n.d	n.d	122	92	50
Porcentaje sobre la plantilla (%)	1,94%	n.d	n.d	2,01%	1,53%	0,85%

Compromiso Interno: " <i>incrementamos las mujeres directivas</i> "	Bancaja		
	2009	2008	2007
<b>Directivos y otros responsables</b>	20,80%	21,05%	20,70%
<b>Directivos que son mujeres</b>	24,57%	22,35%	20,40%
<b>Desviación frente al objetivo (25%)</b>	-0,43%	-2,65%	-4,60%

Indicador	Descripción	Notas
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	

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	Bancaja				
	2009		2008		2007
	Mujer	Hombre	% salario base mujer/hombre	% salario base mujer/hombre	% salario base mujer/hombre
<b>Grupo 1</b>					
Nivel I Gr. 1	41.792,90	--	n.a.	n.a.	n.a.
Nivel II Gr. 1	27.494,04	26.975,14	98,11	98,79	98,55
Nivel III Gr. 1	23.169,32	23.007,23	99,30	99,91	99,47
Nivel IV Gr. 1	21.458,43	21.437,03	99,90	99,72	99,93
Nivel V Gr. 1	20.856,15	20.818,07	99,82	100,46	100,36
Nivel VI Gr. 1	19.957,68	19.957,68	100,00	100,54	99,98
Nivel VII Gr. 1	19.018,80	19.018,80	100,00	100,42	100,42
Nivel VIII Gr. 1	18.443,64	18.443,64	100,00	99,81	99,55
Nivel IX Gr. 1	17.576,64	17.580,25	100,02	99,62	99,67
Nivel X Gr. 1	16.721,04	16.713,90	99,96	99,57	99,90
Nivel XI Gr. 1	14.928,84	14.928,84	100,00	98,04	100,91
Nivel XII Gr. 1	12.312,84	12.308,77	99,97	99,48	99,58
Nivel XIII Gr. 1	9.850,32	9.850,32	100,00	100,00	101,35
Sin codificar (Extranjero)	--	--	--	--	--
<b>Grupo 2</b>					
Nivel II Gr. 2	15.448,10	15.447,96	99,93	105,94	99,93
Nivel III Gr. 2	--	--	--	n.a.	n.a.
Personal de limpieza	--	--	n.a.	n.a.	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.

Las diferencias mostradas en la tabla anterior son consecuencia de la transposición de las antiguas categorías a niveles. Al realizar la transposición, se incluyeron en cada nuevo nivel varias de las categorías anteriores produciendo, por tanto, diferencias retributivas dentro de un mismo nivel.

Indicador	Descripción	Notas
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [101](#) y [102](#) del presente informe.

En el Grupo Inmobiliario, no se han realizado análisis específicos de derechos humanos en los principales proveedores, fundamentalmente constructoras, al ser la totalidad de los mismos de ámbito local, España, por lo que el riesgo de vulneración de los derechos humanos no es significativo, ya que se exige el estricto cumplimiento de la legislación vigente, incluyendo requisitos laborales y de seguridad y salud. En los acuerdos de inversión realizados en el ámbito internacional, Bancaja Habitat no ostenta más del 50% en ninguna de las sociedades afectadas.

Indicador	Descripción	Notas
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [68](#) del presente informe.

En el Grupo Inmobiliario, se ha registrado en 2009 una demanda laboral, pendiente de resolución, de una persona afectada por un despido objetivo.

Indicador	Descripción	Notas
<b>SO1</b>	<b>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</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [13](#) y [15](#) del presente informe.

El Grupo Inmobiliario asume como principio de actuación el carácter de continuidad y permanencia en el territorio, planificando y realizando proyectos que alcanzan la totalidad del proceso urbanístico e inmobiliario y responsabilizándose de su correcta finalización. La expansión internacional se desarrolla con el objetivo de continuar creciendo de forma equilibrada y de diversificar riesgos.

Indicador	Descripción	Notas
<b>SO3</b>	<b>Porcentaje de personal formado en las políticas y procedimientos anti-corrupción</b>	

En aquellas empresas del Grupo que forman parte del presente informe sujetas a la normativa de prevención del blanqueo de capitales, se imparte igualmente la formación obligatoria.

La formación realizada en 2009 en materia de prevención de blanqueo de capitales en las sociedades del Grupo es la siguiente:

Formación en prevención de blanqueo de capitales	Grupo			Bancaja	
	2009	2008	2007	2009	2008
<b>Número de personas que han realizado formación obligatoria sobre prevención del blanqueo de capitales</b>	1.798	n.d	n.d	1.775	1.061
<b>Porcentaje de directivos</b>	n.d	n.d	n.d	40%	31,39%
<b>Porcentaje sobre plantilla media</b>	28,11%	n.d	n.d	29,43%	17,62%
<b>Horas de formación</b>	6.456	4.127	11.988	6.433	4.029
					11.504

Indicador	Descripción	Notas
<b>SO5</b>	<b>Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying</b>	

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 Federación Valenciana de Cajas de Ahorros y de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, que son un vehículo para trasladar las iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las administraciones públicas, en un marco de actuación legal, ético y totalmente responsable.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, es competencia directa del Consejo de Administración. En el ejercicio 2009, no se concedieron operaciones crediticias, donaciones ni subvenciones a partidos políticos.

Paralelamente, las empresas del Grupo Bancaja que forman parte de la cobertura del presente informe, no cuentan con procedimientos concretos relacionados con la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de *lobbying*, sin perjuicio de la colaboración en foros o intervención en organizaciones específicas propias de la actividad que desarrollan y que, algunas ocasiones, tienen por objeto trasladar iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las administraciones, organizaciones públicas o privadas y, a la sociedad en su conjunto.

Indicador	Descripción	Notas
<b>SO8</b>	<b>Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias, derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [39](#) del presente informe.

En las empresas que forman parte de Grupo Bancaja objeto del presente informe no se registró durante 2009, ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativas.

Indicador	Descripción	Notas
<b>PR1</b>	<b>Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [54](#) y [93](#) del presente informe.

En relación a las empresas del Grupo Bancaja que forman parte de la cobertura del presente informe, la prestación de servicios de calidad es una prioridad que se concreta en la sistemas de gestión específicos certificados en los siguientes ámbitos:

- Inmobiliarias: Bancaja Habitat S.L. dispone de certificación ISO 9001:2008 en 5 (de 12) oficinas de comercialización.
- Servicios: Bancaja Viajes S.A. dispone de certificaciones AENOR ISO 9001:2000 y “Q” ICTE.

Indicador	Descripción	Notas
<b>PR3</b>	<b>Tipos de información sobre 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</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [55](#) del presente informe.

En las sociedades del Grupo Bancaja:

- Sociedades financieras instrumentales: la totalidad de las emisiones realizadas solicitan la admisión a cotización en mercados oficiales de valores y son objeto de calificación crediticia, por parte de la Agencia internacional *Moodys*.
- Gestoras: todos los productos y servicios comercializados se adecuan a la normativa específica que es de aplicación y deben ser objeto de aprobación, por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Seguros: la totalidad de los productos comercializados deben ser aprobados por la Dirección General de Seguros, ofreciéndose a los clientes, con carácter previo a su contratación, información sobre riesgos y condiciones de los productos.
- Grupo Inmobiliario: se facilita a los clientes la información exigida por la ley urbanística tanto en suelos como en promociones, y adicionalmente información de utilidad como certificaciones de avances de obra, planos de ubicación, etc.

Indicador	Descripción	Notas
<b>PR9</b>	<b>Coste y multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación al suministro y uso de los productos y servicios</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [55](#) y [56](#) del presente informe.

En las empresas que forman parte de Grupo Bancaja, objeto del presente informe, no se registró durante 2009, ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de normativa relacionada con el suministro y uso de productos y servicios.

La información sobre las reclamaciones recibidas en los [Servicios de Atención al Cliente](#) de Grupo Bancaja, puede consultarse en el Informe anual publicado en la web corporativa.

## SUPLEMENTO PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

Indicador	Descripción	Notas
<b>FS4</b>	<b>Descripción de los procesos de mejora de las competencias del personal para tratar riesgos y oportunidades ambientales y sociales</b>	
<b>Formación</b>		<b>Grupo <sup>(1)</sup> 2009</b>
<b>Número de personas que han realizado formación específica</b>		1.399
<b>Porcentaje sobre plantilla media</b>		21,87%

(1) No incluye a Bancaja Viajes.

Indicador	Descripción	Notas
<b>FS6</b>	<b>Porcentaje de la cartera en lo que se refiere a líneas comerciales, por región específica, tamaño</b>	<b>(2.7)</b>

Las magnitudes más relevantes de la cartera de clientes son:

Cifras generales	Bancaja			
	2009	2008	2007	Variación % (09-08)
<b>Número de clientes</b> <sup>(1)</sup>	3.109.168	2.914.242	2.724.482	6,69%
<b>Volumen de negocio (miles de euros)</b>	110.730.659	105.453.381	102.649.769	5,00%
<b>Número de clientes jóvenes (0 a 35 años)</b>	1.143.371	1.108.147	1.062.029	3,18%
<b>Número de clientes Nuevos Ciudadanos</b> <sup>(2)</sup>	426.303	386.317	342.865	10,35%
<b>Inversión crediticia Micropyme y Pyme (miles de euros)</b> <sup>(3)</sup>	4.955.262	5.072.294	4.859.097	-2,31

La información no incluye oficinas en el extranjero.

El volumen de negocio se expresa en saldo medio mensual, a 31/12/2009. Incluye sólo operaciones de la Red Comercial.

(1) Durante el año 2009, se llevó a cabo un proceso centralizado, en el que se dieron de baja 19.358 clientes con cuentas inoperantes. Sin considerar este efecto, la variación del número de clientes hubiera sido de 7,35%.

(2) Personas físicas cuyo país de nacimiento es distinto a España.

(3) Micropyme son empresas con volumen de facturación hasta 1,5 millones de euros. Pyme son empresas con volumen de facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

La distribución de la base de clientes y volumen de negocio por segmentos de negocio es la siguiente:

Clientes por segmento de negocio	Bancaja					
	2009		2008		2007	
	Número de clientes	Volumen de negocio <sup>(1)</sup>	Número de clientes	Volumen de negocio <sup>(1)</sup>	Número de clientes	Volumen de negocio <sup>(1)</sup>
<b>Particulares</b>	2.907.044	59.868.000	2.716.078	55.029.627	2.529.723	52.956.402
<b>Comercios y empresas</b>	133.188	26.809.925	128.748	26.952.943	125.342	26.996.205
<b>Promotores</b>	10.888	21.686.278	11.423	20.380.222	11.648	19.899.272
<b>Sector público</b>	1.407	776.504	1.347	743.599	1.293	1.106.015
<b>Otros <sup>(2)</sup></b>	56.641	1.589.952	56.648	2.346.990	56.476	1.691.875
<b>TOTAL</b>	<b>3.109.168</b>	<b>110.730.659</b>	<b>2.914.242</b>	<b>105.453.381</b>	<b>2.724.482</b>	<b>102.649.769</b>

Importes en miles de euros.

La información no incluye oficinas en el extranjero.

(1) Saldo medio mensual a 31/12/2009. Incluye sólo operaciones en la Red Comercial.

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

El desglose de la inversión crediticia con clientes de empresa y promotores, en función de su tamaño, es el siguiente:

Clientes de empresa por tamaño	Bancaja					
	2009		2008		2007	
	Número de clientes	Volumen de negocio <sup>(1)</sup>	Número de clientes	Volumen de negocio <sup>(1)</sup>	Número de clientes	Volumen de negocio <sup>(1)</sup>
<b>Micropyme <sup>(2)</sup></b>	98.971	5.214.419	96.126	3.780.959	97.190	3.677.571
<b>Pyme <sup>(3)</sup></b>	9.723	1.738.120	8.558	1.291.355	6.357	1.181.526
<b>Empresas <sup>(4)</sup></b>	24.494	19.857.386	24.064	13.270.736	21.795	12.759.404
<b>Promotores</b>	10.888	21.686.278	11.423	19.174.096	11.648	18.102.973
<b>TOTAL</b>	<b>144.076</b>	<b>48.496.203</b>	<b>140.171</b>	<b>37.517.146</b>	<b>136.990</b>	<b>35.721.474</b>

Importes en miles de euros.

(1) Saldo medio mensual a 31/12/2009. Incluye sólo operaciones de la Red Comercial.

(2) Micropyme son empresas con una facturación menor de 1,5 millones de euros.

(3) Pyme son empresas con una facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

(4) Empresas con facturación mayor de 5 millones de euros.

Indicador	Descripción	Notas
<b>FS7</b>	<b>Valor monetario de productos y servicios diseñados, en cada línea comercial, para proporcionar una ventaja social, desglosada por propósito</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [45](#) y [85](#) del presente informe.

En la línea de seguros, se comercializan seguros de accidente y responsabilidad civil para los miembros o personal voluntario de ONG, existiendo al cierre de 2009, 12 clientes, por un importe total de 2 mil euros.

Indicador	Descripción	Notas
<b>FS8</b>	<b>Valor monetario de productos y servicios específicos medioambientales, en cada línea comercial, desglosados por líneas de negocio</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [98](#) del presente informe.

- En la línea comercial de seguros, se comercializan seguros de multirriesgo industrial para energía térmica fotovoltaica, existiendo al cierre de 2009, 47 clientes, por un importe total de 92 mil euros;

- En la línea comercial de gestoras de patrimonios y fondos de inversión, se comercializa el fondo de inversión Fondo Valencia Energías Renovables, FI, que debe invertir al menos el 75% de su activo en renta variable de empresas cotizadas de países de la OCDE, cuya actividad esté relacionada con los sectores de energías renovables y el suministro e infraestructuras para el aprovechamiento eficiente del agua.

Indicador	Descripción	Notas
<b>FS14</b>	<b>Iniciativas para mejorar el acceso a las personas con discapacidades</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [45](#), [54](#), [56](#) y [69](#) del presente informe.

- En el Operador BancaSeguros, en 2007 se abrió una oficina de atención al cliente, dotada con todas las medidas necesarias para el acceso a minusválidos; se continúa desarrollando la web para proporcionar un acceso a nuestros servicios, más cómodo para personas con dificultades de movimiento; y se desarrolló un Portal de Seguros para que los empleados de la red de comercialización bancaria puedan gestionar integralmente a sus clientes en materia de seguros, sin hacerles desplazarse a las instalaciones del operador.

Indicador	Descripción	Notas
<b>FS15</b>	<b>Acciones relativas al diseño y vente de productos y servicios financieros</b>	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [25](#), [26](#), [36](#), [45](#), [54](#), [69](#) y [99](#) del presente informe.

En las Gestoras, complementariamente al Reglamento interno de conducta, en el ámbito de los mercados de valores, se dispone de:

- un manual de comercialización de servicios de inversión, en el que se regulan, con carácter general, las condiciones de funcionamiento relativas a la prestación de servicios de inversión, clientes minoristas, profesionales y contrapartes elegibles, y se definen las políticas de perfilación y test de idoneidad que deben realizarse para clasificar a los clientes en función de su perfil de riesgo, así como los procedimientos que deben aplicarse en la comercialización e intermediación de productos complejos;
- una política de gestión de conflictos de interés, que se entrega a los clientes en el momento en el que se les comunica la categoría MiFID, que básicamente se ocupa de identificar las circunstancias que puedan dar lugar a un conflicto de intereses que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes, y establece los procedimientos que habrán de seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar dichos conflictos de intereses, evitando un perjuicio a los intereses de los clientes.

En el Grupo Inmobiliario:

Conscientes de las dificultades que viven las familias, en las oficinas centrales (Alamenda, 7) se ha contratado a una persona encargada de realizar las simulaciones financieras que solicita el cliente, de manera que desde que se interesa por un inmueble intentamos buscar soluciones de financiación a su situación económica particular.

La situación económica generalizada nos demanda ser cada vez más exigentes y ajustar al máximo los precios de venta de los inmuebles. Por ello, destacamos las ofertas que se Bancaja Habitat realiza de forma periódica, así como el nacimiento de las "Promociones Km. Cero", promociones de obra nueva, procedentes de daciones de pago de promotores, y cuyos precios se ajustan a las necesidades actuales del mercado.

Los clientes reciben una completa documentación sobre la vivienda que han adquirido, con un catálogo comercial, planos de vivienda y situación, memoria de calidades y forma de pago detallada; se les informa periódicamente, a través de nuestra página web, del estado de la vivienda que han adquirido, actualizando los planos y las fotografías que muestran cómo avanza la obra; se da acceso a las promociones previo a la entrega de llaves para que comprueben que los detalles de la misma satisfacen sus expectativas; en la entrega de la vivienda se le entregan manuales sobre el uso y mantenimiento de la vivienda y guías de buenas prácticas ambientales en el hogar para que ellos también contribuyan a que se realicen menos emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera; por último, disponen de un servicio postventa que atiende sus posibles quejas o reclamaciones.

Indicador	Descripción	Notas
<b>FS16</b>	<b>Otras iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario</b>	

Las numerosas acciones desarrolladas en 2009 para evitar el sobreendeudamiento de las familias y las empresas, en el ámbito de la concesión de operaciones crediticias, han sido descritas en el capítulo 5.3 anterior.

Como iniciativas para potenciar la cultura financiera de los clientes y para que se familiaricen con los productos y servicios comercializados, siempre adaptados a las distintas tipologías de beneficiario, pueden destacarse, fundamentalmente, las mejoras técnicas y de contenido agregadas progresivamente en la web corporativa. Entre ellas, destacan la *home* nueva de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), tanto para particulares como para empresas, la modificación del apartado de tarjetas, con el objetivo de simplificar la información, y el inicio de una nueva línea de comunicación de nuestros productos, utilizando el video.

En el apartado de la web para los nuevos ciudadanos, donde se les informa de todos los productos y servicios financieros que puedan ser de su interés y las ventajas de las que pueden beneficiarse, se recibieron en 2009 un total de 36.755 accesos.

Bancaja dispone de un sistema de alertas para ayudar a controlar el gasto a través de avisos de SMS. Han disfrutado del servicio gratuito de alertas en 2009, 82.008 perceptores de nóminas y 15.293 perceptores de pensiones.

En la web de Bancaja, existe un apartado específico para los inversores en el que disponen de una detallada información sobre aspectos más relevantes, más allá de las obligaciones legales. Además, la entidad mantiene cauces de diálogo y comunicación permanentes específicos con sus inversores y analistas.

## Anexo IV: Índice de contenidos GRI/Pacto Mundial

### (3.7)(3.12)

El 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+
Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 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		El mismo requerimiento que para el nivel B	
	Enfoque de gestión G3	No se requiere	Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	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 <sup>(1)</sup> con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión

(1) Suplementos sectoriales en la versión final.

2002 In Accordance		C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared						✓
	Third Party Checked						✓
Optional	GRI Checked		Report Externally Assured		Report Externally Assured		

La columna “Indicador GRI” corresponde a los indicadores establecidos en la Guía G3 y en el Suplemento para el Sector de Servicios Financieros. “Comm” denota aquellos indicadores de la Guía G3 que incluyen comentarios en el Suplemento sectorial.

Los indicadores señalados en la columna “GC” corresponden a los principios del Global Compact o Pacto Mundial.

La columna denominada “Cobertura”, describe el alcance de la información suministrada a nivel de grupo (véase Anexo II), que puede ser:

- I = Individual. Información correspondiente a Bancaja, entidad matriz.
- G = Grupo. Información correspondiente a Grupo Bancaja.
- GI = Información correspondiente a Bancaja y al Grupo Inmobiliario.
- GF = Información correspondiente a Bancaja y a las sociedades financieras instrumentales (BEF S.A.U., Bancaja Capital, S.A.U., Bancaja Emisiones, S.A.U., Bancaja US Debt, S.A.).
- GR = Grupo Reducido. Información correspondiente a Bancaja, Seguros (Operador BancaSeguros), sociedades financieras instrumentales (BEF S.A.U., Bancaja Capital, S.A.U., Bancaja Emisiones, S.A.U., Bancaja US Debt, S.A.), gestoras de fondos y patrimonios (Grupo Bancaja Gestión de activos), servicios (Bancaja Viajes, S.A.), y Grupo Inmobiliario, conforme a los criterios descritos en Anexo II.

La columna “Informe anual/Web” hace referencia al Informe anual de Grupo Bancaja y apartados de la web corporativa en los 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 VI.

## CONTENIDOS BÁSICOS

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/Web
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1	pág. <a href="#">4</a>	
1.2	págs. <a href="#">8</a> , <a href="#">16</a> , <a href="#">104</a>	págs. <a href="#">102</a> , <a href="#">309</a>
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	pág. <a href="#">12</a>	págs. <a href="#">54</a> , <a href="#">93</a>
2.2	págs. <a href="#">18</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">98</a>	págs. <a href="#">26</a>
2.3	págs. <a href="#">12</a> , <a href="#">16</a> , <a href="#">113</a>	págs. <a href="#">22</a> , <a href="#">280</a> , <a href="#">290</a>
2.4	pág. <a href="#">108</a>	pág. <a href="#">55</a>
2.5	págs. <a href="#">12</a> , <a href="#">78</a> , <a href="#">82</a> , <a href="#">88</a>	págs. <a href="#">23</a> , <a href="#">163</a> , <a href="#">170</a> , <a href="#">188</a>
2.6	págs. <a href="#">12</a> , <a href="#">34</a>	pág. <a href="#">54</a>
2.7	págs. <a href="#">12</a> , <a href="#">136</a>	págs. <a href="#">170</a> , <a href="#">188</a>
2.8	págs. <a href="#">16</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">98</a> , <a href="#">126</a>	págs. <a href="#">4</a> , <a href="#">82</a> , <a href="#">86</a> , <a href="#">264</a>
2.9	págs. <a href="#">13</a> , <a href="#">15</a>	págs. <a href="#">25</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">306</a>
2.10	pág. <a href="#">20</a>	

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/web
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
3.1	pág. <a href="#">113</a>	
3.2	pág. <a href="#">113</a>	
3.3	pág. <a href="#">113</a>	
3.4	pág. <a href="#">108</a>	
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>		
3.5	pág. <a href="#">109</a>	
3.6	pág. <a href="#">113</a>	
3.7	págs. <a href="#">113, 115, 116, 140</a>	
3.8	págs. <a href="#">113</a>	
3.9	págs. <a href="#">19, 43, 62, 100, 116</a>	
3.10	págs. <a href="#">16, 114, 116</a>	pág. <a href="#">95</a>
3.11	págs. <a href="#">16, 109, 114</a>	
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>		
3.12	pág. <a href="#">140</a>	
<b>VERIFICACIÓN</b>		
3.13	págs. <a href="#">29, 114, 149</a>	pág. <a href="#">382</a>
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
<b>GOBIERNO</b>		
4.1	pág. <a href="#">33</a>	pág. <a href="#">314</a>
4.2	pág. <a href="#">34</a>	pág. <a href="#">326</a>
4.3	n.a	pág. <a href="#">326 / (a)</a>
4.4	págs. <a href="#">30, 33, 64</a>	págs. <a href="#">314, 321, 333</a>
4.5	pág. <a href="#">34, 62</a>	págs. <a href="#">163, 364</a>
4.6	págs. <a href="#">33</a>	págs. <a href="#">359, 365</a>
4.7	pág. <a href="#">33</a>	págs. <a href="#">316, 359</a>
4.8	págs. <a href="#">16, 24, 60, 75</a>	págs. <a href="#">34, 35, 50</a>
4.9	págs. <a href="#">40</a>	págs. <a href="#">321, 374</a>
4.10	págs. <a href="#">40</a>	pág. <a href="#">334</a>
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>		
4.11	págs. <a href="#">16, 37</a>	pág. <a href="#">383</a>
4.12	págs. <a href="#">31, 47, 49, 74</a>	págs. <a href="#">29, 34, 35, 50</a>
4.13	págs. <a href="#">33, 74</a>	pág. <a href="#">55</a>
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
4.14	pág. <a href="#">30</a>	<a href="#">Grupos de interés</a>
4.15	págs. <a href="#">30, 113</a>	
4.16	págs. <a href="#">19, 43, 62, 101, 109</a>	<a href="#">Grupos de interés</a>
4.17	págs. <a href="#">8, 9, 43, 62, 76, 110</a>	

## ENFOQUES DE GESTIÓN

INDICADOR GRI	Informe anual/web
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA - Enfoque de gestión</b> Comm	
Desempeño económico	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Presencia en el mercado	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Impacto económico indirecto	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>

INDICADOR GRI	Informe anual/web
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL - Enfoque de gestión</b>	
Materiales	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Energía	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Agua	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Biodiversidad	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Emisiones, vertidos y residuos	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Productos y servicios	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Cumplimiento normativo	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Enfoque de dirección</b>	
<b>Prácticas laborales y ética del trabajo</b> Comm	
Empleo	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Relación empresa/trabajadores	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Seguridad y salud en el trabajo	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Formación y educación	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Diversidad e igualdad de oportunidades	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
<b>Derechos humanos</b>	
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
No discriminación	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Libertad de asociación y convenios colectivos	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Abolición de la explotación infantil	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
<b>Sociedad</b>	
Comunidad	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Corrupción	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Política Pública	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Comportamiento de competencia desleal	n.a.
Cumplimiento normativo	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
<b>Responsabilidad sobre productos</b>	
Salud y seguridad del cliente	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Etiquetado de productos y servicios	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Comunicaciones de <i>marketing</i>	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Privacidad del cliente	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>
Cumplimiento normativo	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/web	VF
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
EC1 comm		G	págs. <a href="#">16</a> , <a href="#">116</a>	págs. <a href="#">48</a> , <a href="#">86</a> , <a href="#">160</a> , <a href="#">206</a> , <a href="#">257</a> , <a href="#">263</a> , <a href="#">273</a>	✓
EC2	7	G	págs. <a href="#">93</a> , <a href="#">97</a> , <a href="#">117</a>	pág. <a href="#">102</a>	(b)
EC3		G	págs. <a href="#">67</a> , <a href="#">117</a>	pág. <a href="#">138</a>	✓
EC4		G	págs. <a href="#">38</a> , <a href="#">118</a>	pág. <a href="#">86</a> , <a href="#">204</a>	(l)
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>					
EC6		GR	pág. <a href="#">119</a>		✓
EC7	6	I	pág. <a href="#">119</a>	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>	✓
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
EC8		I	págs. <a href="#">47</a> , <a href="#">49</a> , <a href="#">77</a> , <a href="#">83</a>	págs. <a href="#">24</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">50</a>	✓

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/web	VF
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>					
<b>MATERIALES</b>					
EN1	<u>8</u>	GR	pág. <a href="#">120</a>		(c)
EN2	<u>8-9</u>	GR	pág. <a href="#">120</a>		(c)
<b>ENERGÍA</b>					
EN3	<u>8</u>	G	n.a.		n.a (d)
EN4	<u>8</u>	GR	págs. <a href="#">94, 121</a>		✓
<b>AGUA</b>					
EN8	<u>8</u>	GR	pág. <a href="#">121</a>		✓
<b>BIODIVERSIDAD</b>					
EN11	<u>8</u>	G	págs. <a href="#">97, 121</a>		✓
EN12	<u>8</u>	G	págs. <a href="#">97, 121</a>	pág. <a href="#">102</a>	✓
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>					
EN16 comm	<u>8</u>	GR	págs. <a href="#">93, 122</a>		✓
EN17	<u>8</u>	GR	págs. <a href="#">95, 97, 122</a>		(e)
EN19	<u>8</u>	G	n.a.		n.a (f)
EN20	<u>8</u>	G	n.a.		n.a (g)
EN21	<u>8</u>	G	n.a.		n.a (h)
EN22 comm	<u>8</u>	GR	pág. <a href="#">123</a>		(g)
EN23	<u>8</u>	G	n.a.		n.a (h)
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
EN26	<u>7-9</u>	GR	págs. <a href="#">93, 99, 121, 123</a>	pág. <a href="#">35</a>	✓
EN27	<u>8-9</u>	G	n.a.		n.a (i)
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>					
EN28		G	pág. <a href="#">94</a>		✓
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>EMPLEO</b>					
LA1		G	págs. <a href="#">14, 126</a>	pág. <a href="#">264</a>	✓
LA2	<u>6</u>	G	pág. <a href="#">127</a>	págs. <a href="#">4, 264</a>	(i)
<b>RELACIONES EMPRESAS TRABAJADORES</b>					
LA4	<u>1-3</u>	GR	págs. <a href="#">62, 128</a>		✓
LA5	<u>3</u>	GR	págs. <a href="#">72, 128</a>		✓
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
LA7	<u>1</u>	GI	págs. <a href="#">128</a>		✓
LA8	<u>1</u>	I	pág. <a href="#">64, 129</a>	<u>Enfoques de gestión (www.bancaia.es)</u>	✓
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>					
LA10		GR	págs. <a href="#">61, 130</a>	pág. <a href="#">34</a>	(i)
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
LA13	<u>1-6</u>	GR	pág. <a href="#">131</a>	pág. <a href="#">320</a>	✓
LA14	<u>1-6</u>	I	pág. <a href="#">132</a>		✓
<b>DERECHOS HUMANOS</b>					
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>					
HR1 comm	<u>1-6</u>	G	pág. <a href="#">26, 27, 104</a>		✓
HR2	<u>1-6</u>	GI	págs. <a href="#">101, 102, 133</a>		(b)
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>					
HR4	<u>1-6</u>	G	págs. <a href="#">68, 133</a>		✓

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/web	VF
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>					
HR5	<a href="#">1-3</a>	G	págs. <a href="#">64</a> , <a href="#">128</a>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>					
HR6	<a href="#">1-2,5</a>	G	págs. <a href="#">26</a> , <a href="#">27</a> , <a href="#">101</a>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>					
HR7	<a href="#">1-2,4</a>	I	págs. <a href="#">26</a> , <a href="#">27</a> , <a href="#">65</a> , <a href="#">101</a>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>SOCIEDAD</b>					
<b>COMUNIDAD</b>					
SO1		GR	págs. <a href="#">13</a> , <a href="#">15</a> , <a href="#">76</a> , <a href="#">134</a>	pág. <a href="#">50</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CORRUPCIÓN</b>					
SO2	<a href="#">10</a>	GI	págs. <a href="#">36</a> , <a href="#">37</a>	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
SO3	<a href="#">10</a>	GR	pág. <a href="#">134</a>		<input checked="" type="checkbox"/>
SO4	<a href="#">10</a>	GR	pág. <a href="#">36</a>	<a href="#">Enfoques de gestión (www.bancaja.es)</a>	(b)
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>					
SO5	<a href="#">1-10</a>	G	pág. <a href="#">134</a>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>					
SO8		GR	págs. <a href="#">39</a> , <a href="#">135</a>	pág. <a href="#">153</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO</b>					
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>					
PR1	<a href="#">1</a>	GR	págs. <a href="#">54</a> , <a href="#">93</a> , <a href="#">135</a>		(b)
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
PR3	<a href="#">8</a>	GR	págs. <a href="#">37</a> , <a href="#">39</a> , <a href="#">55</a> , <a href="#">135</a>		(b)
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>					
PR6		I	págs. <a href="#">55</a> , <a href="#">57</a>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>					
PR9		GR	págs. <a href="#">55</a> , <a href="#">56</a> , <a href="#">136</a>	pág. <a href="#">276</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

## SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual / Web	VF
<b>IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
FS1		G	págs. <a href="#">12</a> , <a href="#">25</a> , <a href="#">28</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">99</a>	págs. <a href="#">34</a> , <a href="#">35</a> , <a href="#">50</a> , <a href="#">223</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
FS2		GR	págs. <a href="#">25</a> , <a href="#">27</a> , <a href="#">40</a> , <a href="#">54</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">99</a>	pág. <a href="#">225</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual	VF
FS3		GR	págs. <a href="#">57</a> , <a href="#">99</a>		✓
FS4		GR	págs. <a href="#">71</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">136</a>	pág. <a href="#">34</a>	✓
FS5		G	págs. <a href="#">30</a> , <a href="#">43</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">53</a> , <a href="#">57</a> , <a href="#">83</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">98</a> , <a href="#">102</a>		✓
<b>CARTERA DE PRODUCTO</b>					
FS6		I	págs. <a href="#">13</a> , <a href="#">49</a> , <a href="#">136</a>	págs. <a href="#">170</a> , <a href="#">188</a>	✓
FS7		GR	págs. <a href="#">45</a> , <a href="#">85</a> , <a href="#">137</a>	pág. <a href="#">29</a>	(k)
FS8		GR	págs. <a href="#">54</a> , <a href="#">98</a> , <a href="#">137</a>		(k)
<b>AUDITORÍA</b>					
FS9		GI	págs. <a href="#">100</a> , <a href="#">102</a>		✓
<b>GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD</b>					
FS10		GR	págs. <a href="#">49</a> , <a href="#">51</a> , <a href="#">98</a>		✓
FS11		GR	págs. <a href="#">44</a> , <a href="#">98</a> , <a href="#">99</a>		✓
FS12		GR	págs. <a href="#">30</a> , <a href="#">54</a>		✓
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: SOCIEDAD</b>					
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
<b>COMUNIDAD</b>					
FS13		I	pág. <a href="#">44</a>		✓
FS14		GR	págs. <a href="#">45</a> , <a href="#">54</a> , <a href="#">56</a> , <a href="#">69</a> , <a href="#">138</a>	pág. <a href="#">34</a>	✓
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>					
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>					
FS15		GR	págs. <a href="#">25</a> , <a href="#">26</a> , <a href="#">36</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">54</a> , <a href="#">69</a> , <a href="#">99</a> , <a href="#">138</a>	pág. <a href="#">35</a>	✓
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>					
FS16		GR	págs. <a href="#">43</a> , <a href="#">46</a> , <a href="#">54</a> , <a href="#">55</a> , <a href="#">139</a>	págs. <a href="#">25</a> , <a href="#">26</a>	✓

✓ Indicador verificado en su totalidad

- (a) En Bancaja no existe estructura directiva unitaria.
- (b) Se incluye únicamente información cualitativa.
- (c) No se incluye información relativa a Gestoras.
- (d) Indicador no aplicable. El Grupo Bancaja consume únicamente energía eléctrica y por lo tanto, no consume energía directamente de fuentes primarias.
- (e) La información relativa a GEIs por desplazamientos del personal incluye Bancaja, Grupo Inmobiliario y Cavaltour. La información relativa a emisiones de GEIs por viajes de negocios incluye información relativa a Bancaja, Cavaltour, Bancaja Hábitat y Operador BancaSeguros. No se incluye información relativa a los servicios de mensajería.
- (f) Indicador no aplicable. El Grupo Bancaja no cuenta en ninguna de sus instalaciones con equipos que emitan sustancias reductoras del ozono.
- (g) Indicador no aplicable. El Grupo Bancaja no consume gasóleo en sus instalaciones, por lo que las emisiones de estas sustancias son irrelevantes.
- (h) Indicadores no aplicables. El Grupo Bancaja tiene sus sedes y oficinas en terrenos urbanos, por tanto el agua vertida se hace a través de alcantarillado urbano.
- (i) Indicador no aplicable. Debido a la actividad del Grupo, no se generan productos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil.
- (j) No se incluye información relativa a Cavaltour.
- (k) No se desglosa por línea de negocio ni por objetivos.
- (l) Se informa exclusivamente de los beneficios fiscales y de las subvenciones para formación.

## Principios del Pacto Mundial



Derechos Humanos	Normas Laborales	Medio Ambiente	Lucha contra la corrupción
<p>1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.</p> <p>2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.</p>	<p>3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva.</p> <p>4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.</p> <p>5. Abolir de manera efectiva el trabajo infantil.</p> <p>6. Eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.</p>	<p>7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales.</p> <p>8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.</p>	<p>10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>

Los [Informes de progreso](#) remitidos al Pacto Mundial de Naciones Unidas pueden consultarse en la web corporativa o en la web del Pacto Mundial [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## Anexo V: Definiciones utilizadas

**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 (EN2):** Comité de Dirección.

**Local (EC6, EC7):** España.

**Altos cargos (EC7):** Consejeros, Director General y Directores Generales Adjuntos.

**Categorías de empleo (LA1, LA10, LA13, LA14):** grupos profesionales y niveles retributivos según convenio colectivo 2007-2010 de las Cajas de Ahorros.

**Órganos de gobierno (LA13):** Consejo de Administración.

**Datos medios por empleado (EN1, EN4, EN8):** en base a plantilla media.

**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).

## Anexo VI: Informe de verificación externa

(3.13)



### Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009 del Grupo Bancaja

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)

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009 del Grupo Bancaja (IRSC), cuyo alcance se define en el Anexo II, apartado "Exhaustividad". Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del IRSC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales de desempeño y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en el IRSC relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre los progresos en los compromisos de Responsabilidad Social Corporativa para el ejercicio 2009 en el capítulo "Balance de los Compromisos Asumidos en 2009".

#### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las distintas unidades y sociedades del Grupo Bancaja que han participado en la elaboración del IRSC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Bancaja para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IRSC en función del entendimiento del Grupo Bancaja de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por el Grupo y descritos en el Anexo II "Principios para la elaboración de este informe" y en el Capítulo 4.3 "Participación de los Grupos de Interés".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Social Corporativa.
- Contraste de que el contenido del IRSC no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo Bancaja en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC a los recomendados en la Guía G3 y comprobación de que los indicadores centrales y sectoriales incluidos en el IRSC se corresponden con los recomendados por la Guía G3 de GRI y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IRSC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Bancaja.

#### Responsabilidades de la Dirección del Grupo Bancaja y de Deloitte

- La preparación del IRSC, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Responsabilidad Corporativa del Grupo 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 nuestra revisión.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección del Grupo Bancaja de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección del Grupo Bancaja.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones y auditorías de Informes de RSC, específicamente en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

#### **Conclusiones**

En el anexo IV "Índice de Contenidos GRI" se detallan los indicadores revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IRSC contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Grupo Bancaja no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el Anexo II "Principios para la elaboración de este informe" de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008:

- **Inclusividad:** el Grupo Bancaja ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable
- **Relevancia:** el proceso de determinación de la materialidad supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para el Grupo Bancaja y sus grupos de interés.
- **Capacidad de respuesta:** el Grupo Bancaja responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados.

Finalmente, no hemos detectado ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos en los compromisos en Responsabilidad Social Corporativa para el ejercicio 2009 en el capítulo "Balance de Compromisos asumidos en 2009" contenga errores significativos.

#### **Observaciones y Recomendaciones**

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Bancaja nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

##### **Inclusividad y Relevancia**

Bancaja dispone de distintos canales de comunicación con sus grupos de interés a través de los cuales obtiene información sobre los asuntos relevantes para éstos. Durante el ejercicio 2009, el Grupo Bancaja ha ampliado el proceso para la determinación de la materialidad incluyendo un estudio cuantitativo de la opinión de los clientes (tanto particulares como empresas) que ha permitido a la entidad profundizar en el conocimiento de los asuntos materiales para este grupo de interés. Sistematizar y extender progresivamente esta práctica a otros grupos de interés permitiría obtener una conclusión homogénea sobre los aspectos relevantes a incluir en el IRSC y poder dar una respuesta equilibrada a las diferentes demandas de todos y cada uno de los grupos de interés de la Entidad.

##### **Capacidad de respuesta**

El Grupo Bancaja ha mejorado la respuesta a algunos indicadores al incluir información más detallada de las sociedades participadas. En este sentido, alinear en mayor medida la cobertura del IRSC con el perímetro de la gestión de la Responsabilidad Corporativa en el Grupo y el perímetro de control operativo del mismo, desarrollaría aún más la gestión global de la sostenibilidad, mejorando la comunicación acerca del desempeño del Grupo Bancaja. Por otro lado, se ha seguido avanzado en el reporting medioambiental, estimando las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados a su lugar de trabajo, información resultante de un proceso de consulta a los empleados de la Entidad.

En lo que se refiere a Inversión Socialmente Responsable, el Grupo Bancaja debería consolidar los avances obtenidos en el ejercicio y continuar profundizando en los criterios a seguir en su implantación progresiva.

En lo que respecta a la gestión de los proveedores, el Grupo Bancaja ha trabajado en las herramientas de gestión durante el ejercicio 2009, si bien debería fortalecer y ampliar los recursos destinados a estas iniciativas para poder cumplir los compromisos planteados en este área.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo  
Madrid, 12 de marzo de 2010

 AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-14