



# 2010

Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa

Bancaja 



# índice

<b>5</b>	<b>1. Carta del Presidente y del Director General</b>	76	6.2 Cualificación y desarrollo profesional
<b>9</b>	<b>2. Bancaja en el contexto actual</b>	78	6.3 Diversidad, igualdad e integración
11	2.1 Perfil y modelo de negocio	82	6.4 Beneficios sociales
17	2.2 Acuerdo de integración de Bancaja en un SIP	86	6.5 <i>El Compromiso interno</i>
19	2.3 Reconocimientos externos		
<b>21</b>	<b>3. El modelo de sostenibilidad en Bancaja</b>	<b>89</b>	<b>7. Sociedad</b>
23	3.1 Ética y valores corporativos	92	7.1 La Obra Social de Bancaja
25	3.2 Gobierno corporativo	93	7.2 Jóvenes, formación y emprendedurismo
28	3.3 Sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	97	7.3 Cooperación, codesarrollo y ayuda a colectivos desfavorecidos
31	3.4 Diálogo y materialidad	103	7.4 Cultura
34	3.5 Cumplimiento de compromisos	105	7.5 <i>El Compromiso social</i>
<b>37</b>	<b>4. Inversores, instituciones y reguladores</b>	<b>109</b>	<b>8. Entorno y proveedores</b>
40	4.1 Fortaleza financiera y solvencia	112	8.1 Gestión ambiental y cambio climático
42	4.2 Control de riesgos	115	8.2 Biodiversidad
44	4.3 Cumplimiento y adaptación normativa	118	8.3 Productos y servicios respetuosos con el medio ambiente
45	4.4 Inversión Socialmente Responsable	120	8.4 Evaluación de riesgos ambientales
47	4.5 Transparencia	121	8.5 Colaboración con los proveedores
<b>49</b>	<b>5. Clientes</b>	<b>123</b>	<b>9. Líneas de actuación 2011</b>
52	5.1 Respuesta a las necesidades de los clientes	<b>127</b>	<b>10. Anexos</b>
54	5.2 Accesibilidad	129	Anexo I: Proceso de definición del informe
56	5.3 Productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes	136	Anexo II: Indicadores cuantitativos de desempeño
65	5.4 Asesoramiento y protección del cliente	152	Anexo III: Índice de contenidos GRI/Pacto Mundial
68	5.5 <i>El Compromiso Bancaja</i>	160	Anexo IV: Progresos en la implantación de los Principios de Naciones Unidas
<b>69</b>	<b>6. Empleados</b>	161	Anexo V: Informe de verificación externa
72	6.1 Expectativas del equipo humano	163	Anexo VI: Tu opinión nos importa



A black and white close-up photograph of a flower, likely a lily, showing its petals and stamens. A large, semi-transparent orange number '1' is overlaid on the right side of the image.

# 1

1. Carta del Presidente  
y del Director General

Bancaja 





# 1. Carta del Presidente y del Director General



## Presentación (1.1)

Un año más nos dirigimos a usted a través de este informe, para darle a conocer nuestro balance económico, social y ambiental del pasado ejercicio. En él damos cuenta de nuestras actuaciones con los distintos grupos de interés de Bancaja, de nuestros objetivos y de su cumplimiento.

Sin duda, 2010 ha estado claramente marcado por la crisis económica y la reestructuración del sector financiero español que ha afectado, muy especialmente, a las cajas de ahorros.

En este contexto, Bancaja inició un proceso de integración junto con Caja Madrid, La Caja de Canarias, Caixa Laietana, Caja Ávila, Caja Segovia y Caja Rioja, a través de la constitución de un Sistema Institucional de Protección, constituyendo el primer grupo financiero en banca comercial y de empresas en el mercado nacional por volumen de negocio y en el tercer grupo bancario español.

De esta forma se han fortalecido los ratios de solvencia y los niveles de liquidez, se ha mejorado la eficiencia y nos hemos preparado para ofrecer un mejor servicio a la amplia base de clientes. Pero también

hemos garantizado la permanencia de las obras sociales y con ellas, nuestra contribución al desarrollo económico y social del entorno fin último de las cajas de ahorros.

Y esta finalidad, que se mantiene en el nuevo grupo financiero, junto con el desarrollo de su responsabilidad empresarial, nos va a permitir seguir atendiendo con más fortaleza las expectativas de la sociedad y de los distintos grupos de interés.

Por ello, y como siempre, no sólo hemos seguido impulsando nuestras políticas corporativas y los compromisos ya adquiridos, sino que hemos asumido nuevos retos.

Hemos continuado apoyando a las familias y personas con especiales dificultades económicas, tanto a través de líneas propias, como el *Compromiso Bancaja* y la refinanciación de operaciones crediticias, como a través de convenios con el ICO. Con la aplicación de estas medidas durante el año 2010, se aplazaron más de 3.300 operaciones y se concedieron un total de 915 nuevas financiaciones.

Hemos puesto en marcha una línea innovadora en el mercado español, el *Compromiso Vivienda*, que con hipotecas con condiciones especiales como la exención de cualquier pago por comisiones, intereses o capital durante los tres primeros años, ha permitido el acceso a la vivienda a más de 1.700 familias y particulares. Este apoyo se ha dirigido también a la financiación de pequeñas empresas y autónomos, con más de 6.100 millones de euros en operaciones reestructuradas y la concesión de 1.475 millones de euros en líneas ICO.

La inversión realizada en la Obra Social ha sido de 60 millones, el 38% del resultado neto anual del ejercicio anterior, primando la línea de desarrollo social en coherencia con la situación económica. Las actuaciones realizadas han beneficiado a más de 4,1 millones de

## Informe RSC 2010 | 1. Carta del Presidente y del Director General

---

personas y se han realizado 2.600 actividades. Durante 2010, 1.175 asociaciones y fundaciones, recibieron 4,5 millones de euros gracias a las tarjetas ONG y Voluntariado y a las convocatorias de ayudas a entidades no lucrativas.

Bancaja se ha adherido al Convenio Marco de colaboración entre la Confederación Española de Cajas de Ahorros, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores para el desarrollo del Plan de Educación Financiera 2008-2012, dirigido a sectores como la infancia, la juventud o las personas mayores. Además, como entidad firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se adhirió a los 7 Principios para el Empoderamiento de las Mujeres promovidos por este mismo organismo, iniciativa internacional con la que se pretende fomentar la igualdad de género en el trabajo, en el mercado y en la sociedad.

Para seguir desarrollando nuestro compromiso medioambiental, se puso en marcha un nuevo producto, el *Renting Verde*. Mediante esta iniciativa, se compensan las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas por los vehículos financiados, a través de un proyecto de reforestación en México avalado por la iniciativa para el cuidado del clima *Cero-CO2*. Internamente, se han mejorado nuestros sistemas de gestión medioambiental, extendiendo nuestras certificaciones al Edificio Sorolla, sede operativa y de los Órganos de Gobierno de Bancaja y a cuatro oficinas más.

Cumpliendo también con uno de nuestros compromisos, el Plan de pensiones de empleados de Bancaja realizó el primer informe de Progresos en la aplicación de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas, que fue aprobado por su Comisión de Control.

Estas y otras muchas actuaciones de Bancaja han propiciado que, por primera vez, la Entidad haya obtenido la calificación 'Prime' por parte de la agencia de calificación en sostenibilidad *Oekom*, con la que se la reconoce como empresa socialmente responsable y apta para inversiones realizadas con criterios sociales, ambientales y de buen gobierno, además de los económicos.

Una vez más, queremos manifestar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 10 Principios, con objeto de promover el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Esta iniciativa, plenamente integrada en nuestra cultura y nuestro modelo de actuación, constituye un referente para la Entidad, 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.

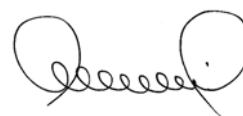
Al igual que en anteriores ejercicios, este Informe ha sido elaborado de acuerdo con la guía de *Global Reporting Initiative, G3*. El mismo constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. Ha sido calificado con el nivel A+ por el citado organismo y sometido a un proceso de verificación externa independiente, de acuerdo con las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS.

Queremos agradecer un año más, la colaboración de todos los que han hecho posible este informe con sus aportaciones, pero también con sus críticas y sugerencias. Para poder seguir contando con su opinión, ponemos a su disposición un formulario y una dirección de correo para que nos hagan llegar sus comentarios. Sin duda, sus opiniones, nos ayudarán a mejorar.

Muchas gracias.



**José Luis Olivas Martínez**  
Presidente



**Aurelio Izquierdo Gómez**  
Director General





# 2

## 2. Bancaja en el contexto actual

Bancaja 



# 2. Bancaja en el contexto actual

## 2.1 Perfil y modelo de negocio

### Quiénes somos

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. 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. (2.1)

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. Al no existir capital social, Bancaja no tiene accionistas ni reparte dividendos. (2.6)

Bajo el protectorado de la Generalitat Valenciana, está sometida a la normativa y las regulaciones de las entidades bancarias que operan en España y las que determinen las autoridades económicas y monetarias españolas y de la Unión Europea.

“

Desde diciembre de 2010 Bancaja forma parte, junto con seis cajas de ahorro españolas, de la primera entidad en banca comercial y de empresas del mercado nacional, Banco Financiero y de Ahorros, S.A.

### Estrategia de negocio (4.8)(4.11)

De acuerdo con los objetivos estratégicos establecidos, las líneas generales de actuación aprobadas por la Asamblea General de Bancaja para 2010 se centraron básicamente en:

- Consolidar el enfoque del sistema de distribución hacia la especialización comercial, con el objetivo de mejorar el posicionamiento y la cuota de mercado mediante el uso eficiente de los recursos, y **fidelizar la base de clientes**.
- **Mejorar la capacidad comercial y la rentabilidad** de las oficinas, con la estrategia de marca como elemento diferenciador, manteniendo el *Compromiso Bancaja* como instrumento efectivo y tangible de la diferenciación de la Entidad frente a los clientes.
- **Priorizar la calidad, la solvencia y la rentabilidad sobre el crecimiento**, fortaleciendo las políticas de diversificación, control y seguimiento de las inversiones.
- Gestionar de forma equilibrada los recursos financieros, manteniendo un **adecuado nivel de capitalización**.
- Constituir un modelo ejemplar de **responsabilidad social corporativa**.

### Mercados en los que opera Bancaja (2.3)(2.5)(2.7)(2.8)(S01)

La actividad financiera desarrollada por Bancaja está centrada principalmente en banca comercial, pero también ofrece servicios complementarios. Bancaja es una entidad implantada en toda Es-

## Informe RSC 2010 | 2. Bancaja en el contexto actual

pañña con presencia en otros nueve países, a través de tres sucursales operativas en Miami, Lisboa y Oporto, y de siete oficinas de representación, que mantiene acuerdos comerciales y alianzas estratégicas con operadores internacionales de referencia.

La presencia internacional tiene 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 y el desarrollo de banca corporativa en los principales mercados.

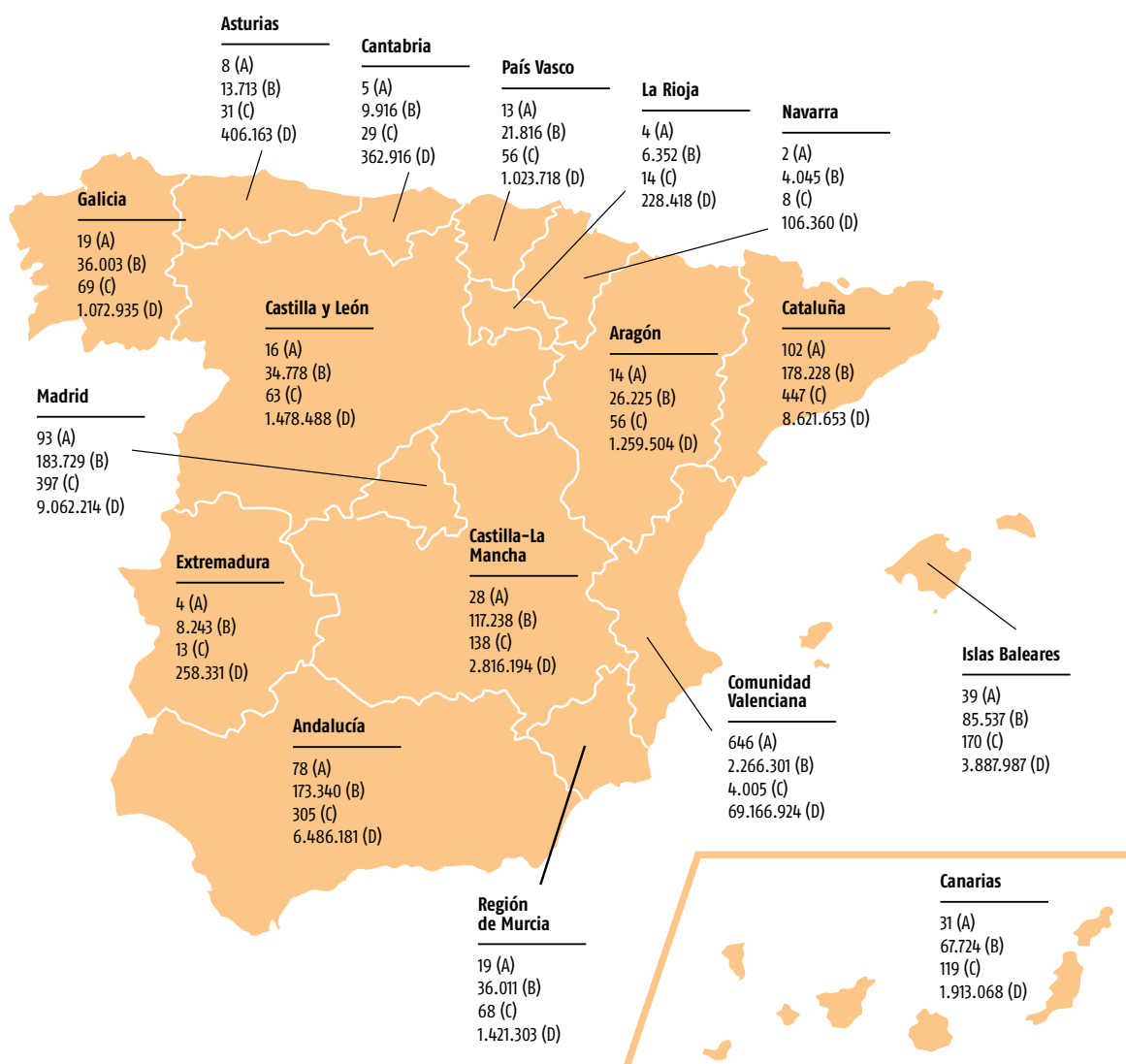
- Oficinas de representación: Londres (Reino Unido), Milán (Italia), Múnich (Alemania), París (Francia), Shanghai (China), Varsovia (Polonia) y Cancún (México).

- Acuerdos comerciales: Seguros (Reino Unido) y Banca comercial (China, Ecuador, Reino Unido, Italia y Noruega).

La distribución geográfica de oficinas, clientes y empleados y el volumen de negocio de Bancaja se muestra en los siguientes mapas: **(LA1)**



## Distribución por región



(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, del canal de venta Consumo y oficinas especializadas.

(2) Datos correspondientes 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. El volumen de negocio de las oficinas propias en el extranjero representaba el 0,3% de la cifra total.

2010	(A) Oficinas <sup>(3)</sup>	(B) Clientes <sup>(3)</sup>	(C) Empleados <sup>(3)</sup>	(D) Volumen negocio <sup>(1)(2)</sup>
<b>España</b>	1.128	3.304.481	5.988	111.949.272
<b>Extranjero (oficinas propias)</b>	3	1.153	33	327.191
<b>Extranjero (oficinas representación)</b>	-	-	14	-
<b>Total</b>	1.131	3.305.634	6.035	112.276.462

## Informe RSC 2010 | 2. Bancaja en el contexto actual

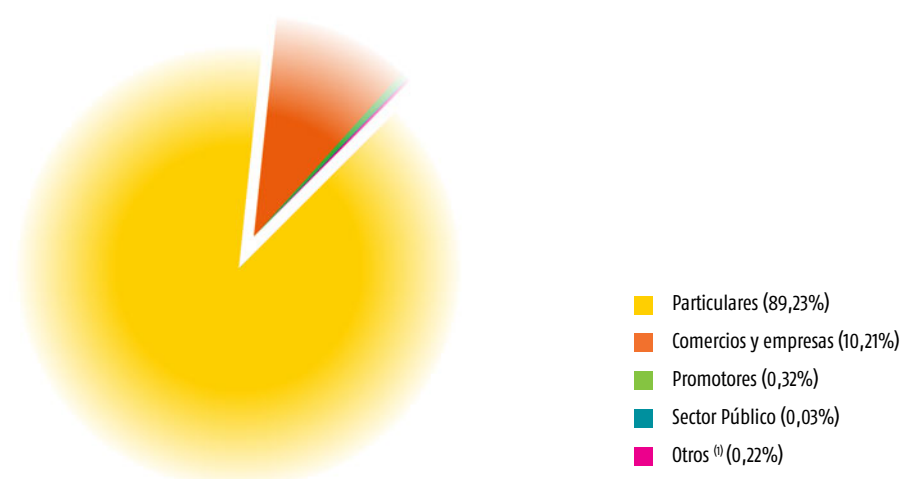
Por tipo de mercado, la distribución de la red de oficinas de Bancaja puede observarse en el siguiente cuadro: **(FS6)**

Oficinas por tipo de mercado	2010			
	Número oficinas	Porcentaje oficinas	Porcentaje clientes	Porcentaje empleados <sup>(2)</sup>
Banca comercial	952	84,17%	92,10%	65,93%
Banca de empresas	39	3,45%	1,02%	5,75%
División promotores	6	0,53%	0,12%	1,46%
Banca personal	25	2,21%	2,18%	7,49%
Oficina especial	10	0,88%	1,65%	1,04%
Unidades administrativas y ventanillas desplazadas <sup>(1)</sup>	99	8,75%	2,92%	1,51%
<b>Total</b>	<b>1.131</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>83,63%</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.

El 84 % de la red de oficinas y el 92% de clientes pertenecen a banca comercial o negocio minorista. El 95% de la base de clientes de Bancaja son personas físicas, de las que el 38% son jóvenes de hasta 35 años. Los Nuevos Ciudadanos (personas físicas cuyo país de nacimiento es distinto a España) suponían al cierre de 2010, el 15% de los clientes particulares.

### Distribución del número de clientes (%)



**(1)** Asociaciones, fundaciones, comunidades, etc.



Los clientes de empresa (excepto sector público) ascendían al cierre de 2010 a 347.754, de los que el 87% eran Micropyme y el 5% Pyme (92% en total).

En el año 2010, Bancaja no fue ajena a las reestructuraciones del sector y cerró 11 oficinas en España, fundamentalmente fuera de la Comunidad Valenciana, en las plazas en las que existían otras oficinas. Se abrió sin embargo una nueva oficina en Portugal, en la ciudad de Oporto. (2.9)

Se firmaron dos nuevos acuerdos comerciales con Standard Chartered Bank (Reino Unido) y Banca Popolare de Vicenza (Italia).

productos y servicios financieros, orientados básicamente a banca universal, y amplía la oferta con productos y servicios no financieros, como seguros, gestión de activos y patrimonios, promoción y comercialización de viviendas y viajes vacacionales.

Los nuevos productos y servicios lanzados en 2010 se detallan en el Informe Anual de Bancaja, disponible en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es).

## La marca Bancaja (2.2)

Bancaja pretende conseguir una marca reputada mediante el cumplimiento de los compromisos asumidos con los clientes. Las principales marcas son:

## Principales productos y servicios (2.2)

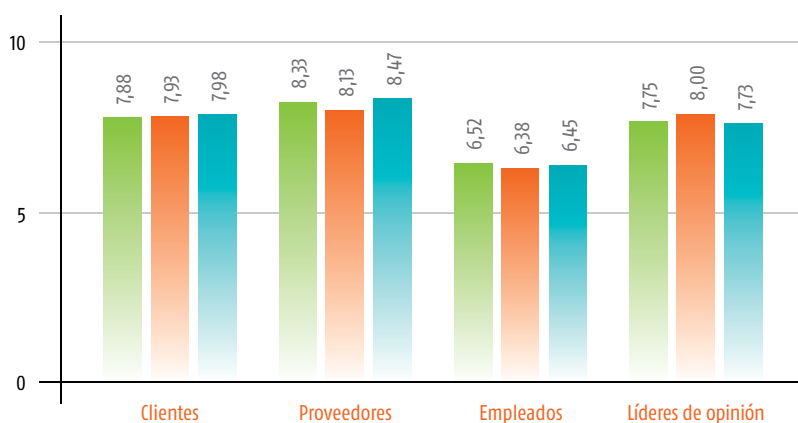
Bancaja facilita la formación y capitalización del ahorro mediante la concesión de operaciones de crédito, ofrece un amplio catálogo de



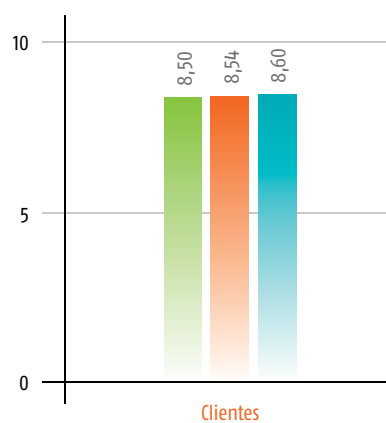
## Informe RSC 2010 | 2. Bancaja en el contexto actual

Con estas metas, se realizan anualmente evaluaciones de seguimiento a través del *tracking* de marca, valorando 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)**

Valoración de la marca – imagen de Bancaja



Valoración del Compromiso Bancaja



Sobre una escala de 10 puntos

(1) 2.420 particulares de la Comunidad Valenciana y Murcia y resto de territorios, entre 18 y 70 años. (2) 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. (3) 816 empleados fijos y temporales (13% de la plantilla total). (4) 12 líderes de opinión de diferentes sectores de actividad.

2008 2009 2010

El **Informe mercoMarcas**, *ranking* de referencia en reputación corporativa y gestión de marca para las principales empresas españolas, situó la marca Bancaja en 2010 en quinta posición en el *ranking* nacional de entidades financieras (en 2009 estaba situada en la cuarta posición).

Por otro lado, el **Informe mercoPersonas**, situó a Bancaja en 2010 en el puesto 33 en el *ranking* de las 100 mejores empresas para trabajar en España (puesto 24 en 2009), y en el puesto 49 del **Informe mercoEmpresas**, que evalúa a las 100 empresas españolas con mejor reputación (puesto 61 en 2009).

## 2.2 Acuerdo de integración de Bancaja en un SIP (2.3)(2.9)(3.11)

El ejercicio 2010 se ha desenvuelto bajo las premisas de reducido crecimiento económico, alta volatilidad y caídas generalizadas en los mercados, donde la incertidumbre hacia la deuda soberana elevaba significativamente la prima de riesgo, aumentando la aversión a los denominados países periféricos, entre los que se encuentra España.

En este contexto, la necesidad de constituir entidades o grupos de entidades sólidos y eficientes con capacidad para competir en un mercado cada vez más exigente, junto con las modificaciones legislativas pertinentes que lo hacían posible, ha motivado una fuerte reestructuración del sector financiero español.

Para favorecer este proceso de reestructuración del sector financiero, el 26 de junio de 2009 se aprobó el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), entre cuyas competencias destaca facilitar los procesos de integración mediante la aportación temporal de fondos públicos, con un coste y sujetos a la aprobación, por parte del Banco de España, de un Plan de integración viable que reduzca la capacidad instalada del sistema.

El proceso de reestructuración se ha materializado en 13 procesos de integración, que implican al 94% del total de activos del sector de cajas (40 entidades). De los 13 procesos, 8 de ellos han solicitado ayudas al FROB, por un montante de 10.581 millones de euros. El proceso de integración de mayor tamaño es el conformado, vía Sistema Institucional de Protección (SIP), por Bancaja, junto con Caja Madrid, La Caja de Canarias, Caixa Laietana, Caja Ávila, Caja Segovia y Caja Rioja, que tras su constitución se convierte en el **primer grupo financiero en banca comercial y de empresas en el mercado nacional por volumen de negocio** y tercer grupo bancario español. Esta integración permite a las entidades que la conforman fortalecer sus ratios de solvencia y sus niveles de liquidez, optimizar su eficiencia y procurar un mejor servicio a su extensa base de clientes, ampliando la cobertura geográfica.

### Cronología del proceso de integración

El Consejo de Administración de Bancaja aprobó el 14 de junio de 2010 un principio de acuerdo (Protocolo) para su integración en un SIP junto con las seis cajas mencionadas anteriormente. El SIP solicita al FROB 4.465 millones de euros. **(EC4)**

Los Consejos de Administración de las siete cajas aprobaron, el 29 de julio de 2010, el Contrato de Integración. Con base a la valoración de las entidades que conforman el SIP, el porcentaje de participación de cada una de ellas en el Grupo es del 52,06% para Caja Madrid, 37,70% para Bancaja, 2,45% para La Caja de Canarias, 2,33% para Caja de Ávila, 2,11% para Caixa Laietana, 2,01% para Caja Segovia y 1,34% para Caja Rioja. El SIP permitirá a las siete cajas aumentar el liderazgo en sus respectivas zonas tradicionales de actuación, manteniendo su personalidad jurídica, actividad comercial y marca corporativa en sus territorios, así como sus órganos de gobierno y obra social.

La sede operativa de la sociedad central se fija en Madrid, mientras que la sede social de la sociedad central y la dirección de las sociedades participadas está en Valencia.

El 14 de septiembre de 2010, son las Asambleas de las siete cajas las que ratifican el Contrato de Integración. Con la aprobación de las Asambleas Generales de las siete cajas, el SIP nace como un gran proyecto de futuro, que refuerza la competitividad y el crecimiento del Grupo, mejorando al mismo tiempo la rentabilidad del sistema financiero y, a medio plazo, de la economía española.

El SIP se constituye como un grupo contractual formado por siete entidades y una sociedad central que se constituye como banco. La mutualización del 100% de los resultados del Grupo, permitirá reforzar su situación financiera, de liquidez y solvencia, mejorar el acceso a los mercados, fortalecer la imagen de marca y crear valor para dar mejor servicio a los clientes.

Las cajas integrantes quieren reforzar la competitividad, eficiencia y capacidad de crecimiento de la nueva entidad y, para alcanzar este objetivo, el Grupo estudia reducir su capacidad instalada. Si bien esta reducción llevará implícito un ajuste laboral, las cajas se comprometen a minimizar su impacto en la plantilla y realizarlo mayoritariamente a través de prejubilaciones.

Tras las autorizaciones preceptivas de las Comunidades Autónomas de Madrid y Castilla y León, de la Generalitat de Catalunya y de la Comisión Nacional de la Competencia, el día 3 de diciembre se constituye la sociedad central del SIP, *Banco Financiero y de Ahorros, S.A.*, en virtud de lo cual y conforme a un calendario definido, comienza el proceso de integración operativa, mutualizando el 100% de los resultados de todo el Grupo, integrando parte de sus negocios y estableciendo un sistema de tesorería global.

El mismo día 3 de diciembre, se designan los 21 consejeros que conforman el Consejo de Administración del SIP (11 consejeros propuestos por Caja Madrid, 6 consejeros propuestos por Bancaja, 1 consejero propuesto por Caja Ávila, 1 consejero propuesto por La Caja Insular de Canarias y 2 consejeros independientes). El Consejo de Administración delega las facultades ejecutivas en el Presidente y las facultades ejecutivas de participadas y auditoría en el Vicepresidente y designa además a la primera línea directiva.

El Consejo de Administración del Banco, en su primera sesión, aprueba también el aumento de capital y la emisión de acciones ordinarias, como prestación a la aportación no dineraria del derecho de mutualización, así como la emisión de acciones preferentes que permitirán la suscripción de los 4.465 millones de euros solicitados al FROB y aprobados por el Banco de España.

La constitución del banco y de sus órganos de gobierno permite la recepción de las ayudas del FROB, que se produce a finales del ejercicio y, previsiblemente a partir de enero de 2011, se iniciará el proceso de aportaciones de activos y pasivos a la sociedad central, que consolidará el proceso de integración.

### **Nuevo grupo financiero e información al mercado**

La operación de integración en el nuevo grupo financiero implica que, desde el cierre contable de 31 de diciembre de 2010, las cajas que lo conforman dejan de presentar cuentas anuales consolidadas, y pasan a ser presentadas únicamente las Cuentas anuales consolidadas del Banco Financiero y de Ahorros, S.A., que es la cabecera.

A partir de la constitución del SIP, el Banco Financiero y de Ahorros es el centro de relación y representación pública del Grupo, y ejerce en particular la interlocución con los supervisores, la formulación de informes y estados contables consolidados y el cumplimiento de las obligaciones sobre recursos propios, liquidez, así como cualquier otra obligación en base consolidada del Grupo.

Por los motivos expuestos, en 2010 ha sido modificada la cobertura del presente informe, que pasan a ser una memoria de sostenibilidad individual de Bancaja.

## 2.3 Reconocimientos externos (2.10)

**Premio Ondas**, otorgado por la Cadena Ser, a la mejor campaña de publicidad en radio por los anuncios sobre los **Premios Bancaja Jóvenes Emprendedores**.

**Premio Sol de Plata**, por la campaña de publicidad sobre la **Solución Financiera Jóvenes Emprendedores**, en el 25º Festival El Sol. Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria de San Sebastián.

La agencia de *rating* en sostenibilidad **Oekom** otorgó a Bancaja la calificación **"Prime"**, que califica a la Entidad como empresa apta para la inversión socialmente responsable. La calificación se ha concedido tras analizar aspectos de Bancaja como la política medioambiental y social, la relación con los clientes y la plantilla y los productos y servicios que ofrece.

**Premio de la revista Ejecutivos** al mejor producto financiero, por el **Compromiso Vivienda Bancaja 2010**.

**Premio de la revista Inversión y Finanzas** a la mejor publicidad financiera de 2009, por la **Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores**.

**Euro de Oro 2009** al mejor producto financiero a la campaña **Cero comisiones, cero condiciones** para cuentas corrientes y libretas de ahorro.

**Premio Empresa y Finanzas a la entidad financiera**, por su contribución al desarrollo de la Comunidad Valenciana.

**Premio Financiero ICO 2010** a la oficina de Bancaja 346-Palma-Plaza Olivar Empresas, como la **sucursal con mayor volumen de crédito de las líneas ICO formalizado**. Esta oficina ha sido premiada en la primera y segunda edición de estos galardones.

**Premio de la Confederación de Empresarios de Castellón** a Bancaja por su apoyo a la iniciativa empresarial para el desarrollo económico de la provincia de Castellón y su labor en Obra Social.

**La Confederación castellonense de la Pequeña y Mediana Empresa, PIMEC**, entregó a Bancaja una placa de reconocimiento por su colaboración, en el marco de los Premios PIMEC 2010.

**Premio Inversión a la Obra Social de las Cajas de Ahorros**, en la categoría de cultura y tiempo libre por la exposición **"Sorolla. Visión de España"**.

**Premio Importante**, otorgado por la Editorial Prensa Valenciana, a la Fundación Bancaja por la organización de la exposición **"Sorolla. Visión de España"**.

**Mención Especial de Forinvest** a la Fundación Bancaja por la organización de la exposición **"Sorolla. Visión de España"**.

**Premio institucional de Cocemfe-Alborada (Asociación Provincial de Personas con discapacidad física, orgánica y sensorial de Toledo)** a la Fundación Bancaja, por el apoyo directo a proyectos sociales que promueven la integración de colectivos vulnerables y con dificultades sociales.

**Medalla de Plata del Consell Valencià de Cultura**, de la Generalitat Valenciana, a la Fundación Caja Castellón, por sus méritos al recuperar el espacio natural del Barranc dels Horts y el Mas Vell, ejemplo de protección a nuestros árboles, a los valores de la biodiversidad, y por su apoyo al engrandecimiento del patrimonio natural de la sociedad valenciana.

**Premio Morningstar a Bancaja Fondos**, como mejor gestora Renta Variable Gama Media.

**Premio Eurofunds-Fundclass a Bancaja Fondos**, como mejor gestora española en la categoría de 26 a 40 fondos.

## Informe RSC 2010 | 2. Bancaja en el contexto actual

---

En la edición de 2010 de los **Premios Lipper**, dos fondos de inversión fueron reconocidos:

- Fonduxo FI, premio al mejor fondo de inversión 2009 en la categoría Renta Fija Mixta Zona Euro a tres años.
- Arcalia Global FI, premio al mejor fondo en España en 2009 en la categoría Mixto Renta Variable Global a cinco años.





### 3. El modelo de sostenibilidad en Bancaja

Bancaja 



# 3. El modelo de sostenibilidad en Bancaja <sup>(4.8)</sup>

## 3.1 Ética y valores corporativos

### Misión

*"Contribuir a la consecución de los intereses generales a través del desarrollo económico y social en la zona de actuación"*

### Visión

*"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"*

### Cultura corporativa

*Los clientes. Las personas que trabajan en Bancaja. Nuestra Entidad. La responsabilidad social. El estilo de gestión. Ser una referencia en el sector.*

Estos códigos 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 las consultas y los temas más frecuentes, los criterios de interpretación y su resolución. Durante el ejercicio 2010, el Comité del código de conducta resolvió un total de 10 peticiones.

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 monitorea y supervisa totalmente las gestiones derivadas del cumplimiento del citado Reglamento.

### Códigos de conducta

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 códigos de actuación siguientes:

- Código de conducta de 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.

Como parte del Plan anual de auditoría interna, en los programas de verificación se revisa la consideración de los principios de actuación aplicables. En el ejercicio 2010, se revisó un 38% de la red de oficinas. **(FS2)**

### Los compromisos Bancaja **(FS1)(FS15)**

Bancaja continúa apostando por mantener su reconocimiento en el mercado y diferenciarse del resto de competidores por el cuidado eficaz al cliente. Por ello, mantiene su compromiso con el cuidado de las personas, mediante su modelo empresarial, que incorpora los

valores y la identidad corporativa, la dedicación, el equilibrio en la relación y la confianza en el cliente, con el lema:

“

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

Bancaja sigue asumiendo día tras día sus 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 con total transparencia (ver capítulos 5.5, 6.5 y 7.5 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.



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

En enero de 2010, Bancaja lanzó un nuevo compromiso institucional único en el sector, el **Compromiso Vivienda Bancaja**, con el que pretende reforzar su apoyo a los sectores más afectados por la crisis, como son las familias con problemas para mantener o acceder a una vivienda y los promotores, así como dar salida a su vez al stock inmobiliario de la propia Entidad.

## 3.2 Gobierno corporativo

### Estructura de gobierno (4.1)

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. En el Informe Anual se informa de las retribuciones del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de la Entidad.

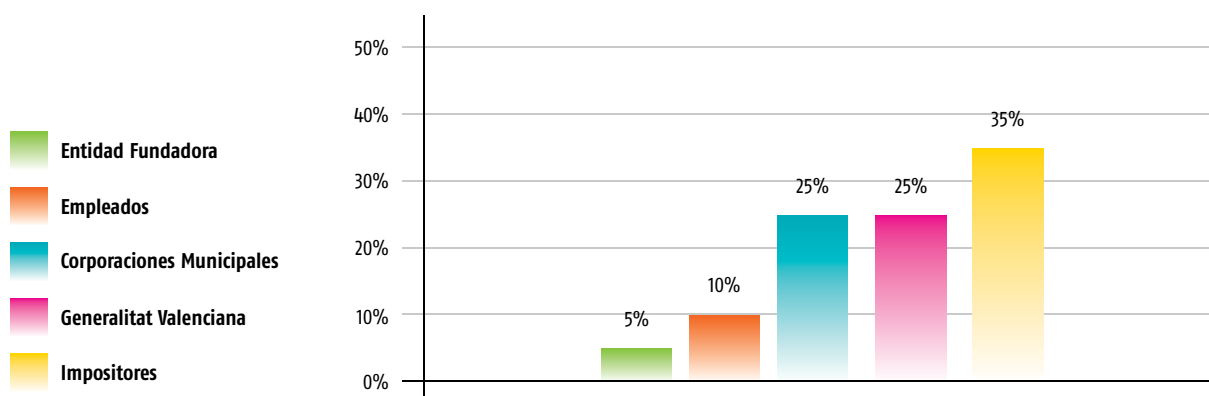
Los **elementos de gobierno corporativo** más destacables son: (2.6)

- 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. (4.7)
- 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. (4.6)
- El porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración ascendió al 34% al cierre de 2010.

### Consejo de administración (Grupos de representación)



## Informe RSC 2010 | 3. El modelo de sostenibilidad en Bancaja

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: **(4.4)**

El 14 de enero de 2010 finalizó el proceso electoral para la renovación de la mitad de los órganos de gobierno de Bancaja, que comenzó en septiembre de 2009.

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

### Mecanismos y funciones clave en el gobierno corporativo **(4.9)**

Funciones clave	Dependencia superior
Auditoría Interna	Presidencia
Órgano de Control del Blanqueo de Capitales	Consejo de Administración
Unidad de Prevención de Blanqueo	Auditoría
Comité de Riesgo Global	Consejo de Administración
Comité del Código de Conducta de los empleados	Recursos Humanos
Función de Cumplimiento Normativo	Servicios Jurídicos
Comité de Responsabilidad Social Corporativa	Consejo de Administración

### Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo **(4.11)**

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 la financiación terrorista, de todo lo cual informa periódicamente al Consejo de Administración.

Los procedimientos operativos internos se mantienen permanentemente adaptados a los cambios normativos españoles y europeos. Con la publicación de la Ley 10/2010 de 28 de abril, que traspone la 3ª directiva europea, se ha producido una actualización profunda

de sus procedimientos de Diligencia Debida y demás preceptos establecidos en dicha ley, por lo que se procura la continua formación de los empleados, apoyada en los soportes adaptados a los nuevos principios promulgados.

Destaca, en cuanto a acciones formativas de los empleados, la enseñanza presencial que se imparte 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, además del curso básico *on-line* de Prevención de Blanqueo y Financiación del Terrorismo, que incide de forma directa en las actualizaciones más



relevantes introducidas por la Ley 10/2010 en esta materia; es éste uno de los aspectos que se verifican en los programas de auditoría interna. Las cifras generales de formación se detallan en el Anexo II.

En el ejercicio 2010, han sido reforzados los criterios de análisis de admisión de clientes y operaciones, que son sometidos a la Diligencia Debida, de acuerdo con los criterios de riesgo establecidos en la Política de admisión de clientes de la Entidad, y 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. Especial atención han merecido las estructuras accionariales de las persona jurídicas y la aparición del concepto de Titular Real, que se está reflejando en cada uno de los nuevos clientes, personas jurídicas.

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 2010 casos relevantes relacionados con la corrupción. **(S02)**

Auditorías sobre prevención de blanqueo de capitales	Bancaja		
	2010	2009	2008
Número de Unidades de Negocio analizadas	443	426	442
Porcentaje de Unidades de Negocio analizadas	38,13%	37,30%	37,08%

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 2010, con el alcance previsto para verificar su adaptación a la nueva Ley 10/2010, por el experto externo en cumplimiento de la legislación vigente en esta materia. Las recomendaciones y sugerencias efectuadas, tanto por el SEPBLAC como por el experto externo, han sido reportadas, en los plazos previstos por la ley, al Consejo de Administración. **(S04)**

## 3.3 Sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

### La RSC en el modelo de empresa

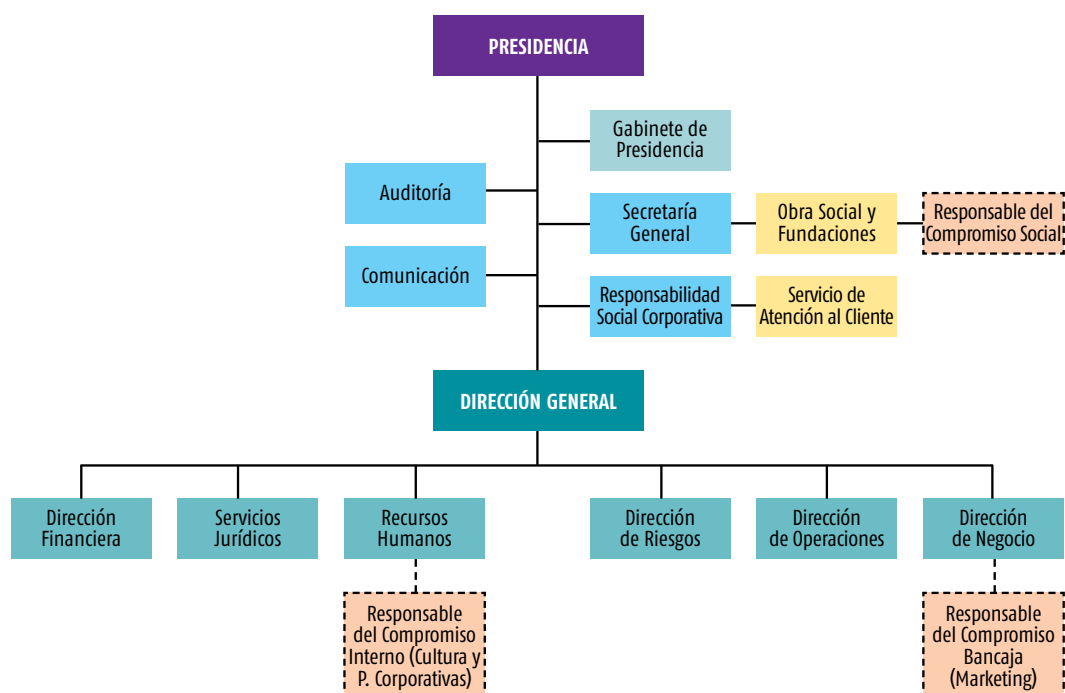
El modelo de Responsabilidad Corporativa de Bancaja (en adelante “RSC”) cuenta como elementos principales, comunicados con total transparencia en su web corporativa, los siguientes:

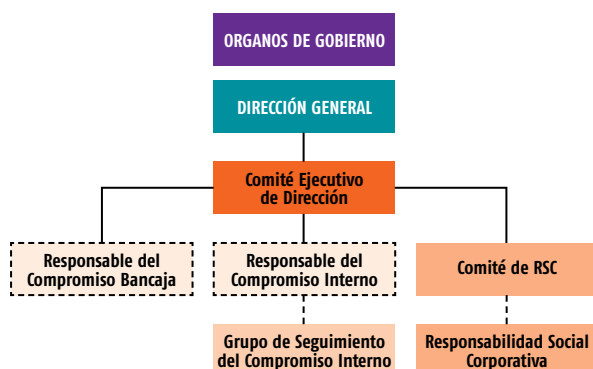
- **Modelo de sostenibilidad:** estrategia y líneas de actuación.
- **Grupos de interés:** partes interesadas más relevantes para la Entidad por su capacidad de influencia.
- **Enfoques de gestión:** conjunto de principios y políticas que permiten gestionar el sistema de RSC.
- **Informes anuales:** información de carácter institucional para dar cuentas, con total transparencia y objetividad, de la gestión realizada.

Con el desarrollo de su modelo de gestión de la 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, equilibrándolos con sus propios intereses.

Se describen a continuación otros aspectos destacables del modelo.

### Estructura organizativa (2.3)(4.1)(4.4)(4.9)(FS2)





La estructura organizativa establecida permite integrar transversalmente en la cultura, en la estrategia y en la gestión empresarial, los principios y objetivos de la RSC, partiendo del propio compromiso e implicación del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de la Entidad.

La participación del resto de la organización se promueve a través del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, del departamento de Cultura y Prácticas Corporativas, del responsable medioambiental y de las reuniones trimestrales que se realizan con todas las personas que trabajan en la red de oficinas, en los denominados Comités de Planificación Comercial.

## Políticas corporativas sostenibles

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

## Derechos humanos (HR6)(HR7)

El tipo de actividad, el ámbito geográfico de actuación y el amplio marco regulador por el que se rige Bancaja, integrado por las leyes generales de aplicación, tanto europeas como españolas, las normas específicas del sector y las internas, fruto de acuerdos alcanzados a través de la negociación sindical, garantizan que 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. Por los motivos antes expuestos, la vulneración de los derechos humanos no es un factor de riesgo.

El compromiso de Bancaja con los valores de la paz, la igualdad y el 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 2010 impartió simultáneamente dos cursos del Programa Oficial de Postgrado Máster y Doctorado Universitario Internacional en Estudios de Paz, Conflictos y Desarrollo.

## Principios de Naciones Unidas (FS2)

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.

**(Compromiso 2010)** 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 2010 en cada uno de los principios se destacan a lo largo del presente informe.

- Tres de las seis entidades con las que Bancaja mantiene acuerdos en banca comercial y banca corporativa son firmantes del Pacto Mundial: Sumitomo Mitsui Banking Corporation Europe (Reino Unido), DnB Nor Bank (Noruega) y Standard Chartered Bank (Reino Unido). Esta última entidad es el sujeto de uno de los dos nuevos acuerdos comerciales suscritos en 2010. **(HR1)**
- Aviva Plc. (Inglaterra), accionista al 50% de las empresas del sector asegurador dependientes, está adherida al PMNU desde

el año 2001 y es una sociedad activa en la comunicación de progresos. **(HR1)**

- Bancaja Habitat, cabecera de las empresas inmobiliarias dependientes de Bancaja, se adhirió al Pacto Mundial en el ejercicio 2008, y ha publicado desde ese mismo año, su propio informe de Progresos. **(HR1)**

Adicionalmente al Pacto Mundial, Bancaja ha suscrito otras iniciativas de referencia impulsadas por Naciones Unidas relacionadas con su actividad o con sus impactos en la sociedad:

- Plantemos para el Planeta (2008). Los progresos se describen en el capítulo 8.1.
- Principios de Inversión Responsable (UNPRI) (2008). Los progresos se describen en el capítulo 4.4.
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (2010). Los progresos se describen en el capítulo 6.3.

### Otros principios, programas y asociaciones relacionados con la sostenibilidad **(4.12)(4.13)**

Los programas de sostenibilidad más destacables a los que Bancaja se ha adherido o apoya, se describen en la web corporativa. Las iniciativas suscritas y colaboraciones en 2010, son:

#### **Principios para el Empoderamiento de Mujeres, Naciones Unidas y el Fondo de Desarrollo de las Naciones para la Mujer.**

Bancaja empresa adherida.

#### **Iniciativa CeroCO<sub>2</sub>.**

Bancaja entidad con etiqueta CeroCo<sub>2</sub>.

#### **ITE, Instituto Tecnológico de la Energía.**

Bancaja asociado.

#### **VIT Energía, iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Valencia a través de la Fundación para la Innovación Urbana y Economía del Conocimiento (FIVEC).**

Bancaja asociado.

#### **Universidades, Escuelas de Negocios y otros organismos:**

- Ceca. Conferencias sobre educación financiera.
- Curso Centro Educación Ambiental "Gestión de la reputación corporativa".
- Foro Español de la Inversión Socialmente Responsable.
- III Jornadas de RSC: "La RSE en la generación de reputación, confianza y competitividad empresarial".
- Máster de EDEM: RSC y reputación empresarial.
- Curso de especialista universitario en Responsabilidad Social Corporativa. Universidad Politécnica de Valencia.
- Instituto de Innovación Social. ESADE. Jornada "Tercer sector".
- VI Jornadas de Empleo e Inmigración. Mesa redonda "Emprendimiento, diversidad y responsabilidad social. Marco actual y apoyo financiero". Cruz Roja.
- Jornada *Benchmarking* del grupo de trabajo de cambio climático y energía. Fundación Entorno.
- Presentación del estudio multisectorial sobre el estado de la Responsabilidad Corporativa en España, publicado por el Club de Excelencia en Sostenibilidad.
- Intercambio de experiencias en el Club para innovación de la Comunidad Valenciana.
- Jornadas de Biodiversidad y Sociedad organizadas por la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme y Habitatge.
- Máster Universidad Alicante "La ética en las políticas de recursos humanos".
- Universidad de Valencia. Jornadas "La responsabilidad social empresarial ante la crisis económica: hacia un nuevo modelo de economía".
- Observatorio de Ética y Responsabilidad Social de la Empresa. Observatorio de la Comunidad Valenciana, Étnor. Presentación.

## 3.4 Diálogo y materialidad (4.14)(4.15)(FS5)

### Mecanismos de diálogo

En la gestión de la responsabilidad corporativa de Bancaja, los canales y procesos de diálogo proporcionan 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. De esta forma pueden diseñarse respuestas adecuadas a las necesidades planteadas en cada momento y prepararse para afrontar situaciones en cualquier entorno económico y social, por complejo que éste sea.

Los mecanismos de diálogo recurrentes más relevantes de Bancaja, se publican en la web corporativa.

Los nuevos mecanismos puestos en funcionamiento en 2010 fueron:

#### Con los empleados:

- Actualización del programa de conciliación en Bancaja.
- Portal del empleado.
- Nueva edición de la Encuesta de Clima Laboral.
- Nueva extranet para los empleados de todas las Cajas integrantes del SIP, como vía de comunicación interna común.

#### Con la sociedad:

- Cuarto estudio específico de materialidad, con el objetivo de detectar los aspectos de interés de la sociedad, que ha incluido tres grupos de discusión con empleados, sindicatos y representantes de la sociedad (ver Anexo I).
- Promoción y participación en la III Jornada Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa, organizada por la ESCA (Escuela Superior de Cajas de Ahorros), en la que diversos grupos de trabajo abordaron la relación responsable con los clientes, la innovación, la reputación y la confianza.
- Nuevo perfil corporativo en *Facebook* ([facebook.com/bancaja](https://facebook.com/bancaja)), gestionado por la función de *Community Manager*.
- Creación de una *website* para emprendedores, satélite de la web de la Obra Social, para abrir nuevos canales de diálogo con los jóvenes emprendedores, a través de las redes sociales.

#### Con los clientes:

- Nuevas encuestas de satisfacción a las personas que se interesaron por las viviendas ofrecidas a través del programa *Compromiso Vivienda Bancaja*, para conocer el grado de satisfacción del cliente con la oferta y el servicio prestado por Bancaja.

#### Con los inversores:

- Presentación a inversores en Londres, con el objeto de dar a conocer el proyecto SIP a toda la comunidad inversora.

#### Con las instituciones:

- Se realizaron tres reuniones con el ICO y una presentación a clientes de empresa para analizar el funcionamiento de las líneas de apoyo financiero ofrecidas por dicho organismo y explicar sus objetivos a las empresas.

### Asuntos materiales para la sociedad (1.2)(3.5)(4.17)

La disminución de la capacidad económica de familias y empresas, la dificultad de obtener financiación y las altas tasas de desempleo han continuado siendo los problemas más graves de 2010 para los grupos de interés con los que interactúa Bancaja.

El proceso de reestructuración iniciado en el sector de Cajas de Ahorros, ha condicionado adicionalmente el cierre de ejercicio de aquellas entidades que han iniciado procesos de fusión, como ha sido el caso de Bancaja, a través de Sistemas Institucionales de Protección (SIP) o mecanismos similares, añadiendo más retos tanto en el ámbito interno (empleados, sindicatos, clientes e inversores), como en el ámbito externo (reguladores, proveedores, instituciones).

En este contexto, la necesidad de concentrar los esfuerzos en la gestión activa de la morosidad y la liquidez, y la adaptación normativa y estructural del nuevo Grupo financiero, ha influido significativamente

## Informe RSC 2010 | 3. El modelo de sostenibilidad en Bancaja

en la capacidad de gestión de la responsabilidad corporativa de Bancaja y el pleno cumplimiento de los objetivos fijados para 2010. No obstante, la Entidad se ha esforzado por cumplir la mayor parte de los compromisos institucionales asumidos en el ejercicio precedente y por seguir pulsando las expectativas de la sociedad, a través de **procesos de consulta a los grupos de interés**, tutelados por especialistas en

sostenibilidad independientes, tal y como se describe en el Anexo I. Las principales conclusiones extraídas de los distintos mecanismos de análisis de la materialidad realizados por Bancaja son las siguientes, que han constituido el eje principal de los temas abordados y destacados en el presente informe.

Asuntos relevantes para la sociedad en 2010	Principales grupos de interés afectados	Respuesta en
<b>Dimensión económica, gobierno y transparencia</b>		
Fortaleza financiera y solvencia: adaptación a nuevos requisitos de Basilea y pruebas de <i>stress</i>	Inversores e instituciones	2.2, 4.1
Contención de la morosidad y reestructuración adecuada de la liquidez	Inversores, instituciones y clientes	4.1
Integración de Bancaja en un SIP con otras 6 Cajas de Ahorro españolas	Sociedad	2.2
Ética, reputación y gobierno corporativo	Sociedad	2.2, 4.2
Dar salida al stock inmobiliario acumulado	Sociedad	5.3
<b>Dimensión social y laboral</b>		
Acceso al crédito, a la vivienda, la formación y el empleo de: • colectivos desfavorecidos (inmigrantes, personas discapacitadas, mujeres, parados de larga duración, etc.) • jóvenes y familias	Sociedad (Clientes)	5.2, 5.3
Asesoramiento responsable y educación financiera	Clientes, empleados e instituciones	5.4
Acceso al crédito para las empresas y autónomos, contribuyendo a la reactivación económica, al mantenimiento del tejido productivo y a la financiación del desarrollo local	Clientes	5.3
Mantenimiento de los compromisos sociales en las zonas habituales de actuación	Sociedad	7.1
Garantías laborales para la plantilla, ante el proceso SIP iniciado	Empleados	6.1
<b>Dimensión medioambiental</b>		
Programas globales de lucha contra el cambio climático y productos y servicios que permitan combatir el cambio climático, incluyendo la ISR <sup>(i)</sup>	Sociedad	4.4, 8.1, 8.3

(i) Inversión Socialmente Responsable.

En el Informe Anual de Bancaja, se describen ampliamente los aspectos económicos y financieros que han caracterizado este ejercicio, derivados de la integración de la Entidad en un SIP, que ha variado sustancialmente la estructura del Grupo financiero.

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

## 3.5 Cumplimiento de compromisos (1.2)

Grupo de interés	Compromisos asumidos para 2010	¿Hemos cumplido?	Ver detalle en
CLIENTES	Seguir cumpliendo e informando sobre <i>El Compromiso Bancaja</i> .	●	5.5
	Nuevas acciones de mejora, como consecuencia de las encuestas a clientes y el seguimiento de marca.	●	5.1
	Eliminar las barreras arquitectónicas en las aperturas, reformas y traslados de oficinas.	●	5.2
	Suscribir nuevos convenios con las Administraciones Públicas que permitan continuar apoyando a las empresas y particulares más afectados por la crisis.	●	5.3, 8.3
EMPLEADOS	Cumplir, informar y hacer evolucionar los contenidos del <i>Compromiso Interno</i> .	●	6.5
	Nuevas acciones de mejora, como consecuencia de la 4ª encuesta de clima laboral.	●	6.1
	Gestión del Modelo de Empresa Familiarmente Responsable.	●	6.3
	Ampliar los contenidos <i>e-learning</i> de la plataforma de formación, impulsar su utilización y mejorar el entorno formativo, mediante aulas virtuales tutorizadas por expertos.	●	6.2
	Aplicación de medidas encaminadas a la integración social de personas con discapacidad.	●	6.3
	Implantar la retribución flexible para toda la plantilla de Bancaja como nueva medida en materia de equilibrio personal-profesional.	●	6.4
	Apoyar los proyectos de las ONG en las que participan miembros del personal.	●	6.4
SOCIEDAD	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.	●	7.5
	Fomentar la firma de acuerdos con ONG, para aumentar la oferta de tarjetas solidarias.	●	5.3
	Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de nuevos ciudadanos, a través de los Microcréditos Solidarios.	●	5.3
	Continuar fomentando la financiación de proyectos empresariales de jóvenes emprendedores a través de la línea de apoyo Solución Financiera Bancaja jóvenes emprendedores.	●	5.3
	Desarrollar al menos dos acciones para el programa "Plantemos para el Planeta".	●	8.1
	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.	●	8.1
	Desarrollar medidas para la reducción de los envíos de correspondencia en papel a clientes.	●	8.1
PROVEEDORES	Continuar el desarrollo de una herramienta integral de gestión de los proveedores y los riesgos asociados.	●	8.5



<b>GOBIERNO</b>	Continuar difundiendo los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.	●	Anexo IV
<b>CORPORATIVO</b>	Publicar los informes anuales institucionales del Servicio de Atención al cliente,	●	4.5
<b>Y TRANSPARENCIA</b>	Informe Gobierno Corporativo, Informe de Progreso en la implantación del Pacto Mundial de Naciones Unidas e Informe de RSC.		
	Publicar el primer informe de progresos de Futurcaval, F.P., fondo de pensiones de empleados de Bancaja, en la implantación de los Principios de inversión responsable de Naciones Unidas.	●	4.4
	Ampliación de los controles y verificaciones de la política general de cumplimiento de la Entidad.	●	4.3
	Adecuados ratios estructurales, en línea con la evolución media del sector, fundamentalmente en solvencia y eficiencia.	●	4.1

- Compromiso cumplido al 100%.
- Compromiso realizado parcialmente, o en curso, al cierre del ejercicio 2010.
- Compromiso incumplido o no iniciado, al cierre del ejercicio 2010.



# 4

4. Inversores, instituciones y reguladores

Bancaja 



# 4. Inversores, instituciones y reguladores

## HECHOS DESTACABLES DE 2010 (cruce con los Principios 8 y 10 del PMNU)

---

**Resultado** de Bancaja al cierre de ejercicio de **102 millones de euros**.

Gestión activa de la **morosidad**, con un ratio del **5,15%**<sup>(1)</sup>, por debajo de la media del sector.

**Refuerzo** significativo de la **cobertura de insolvencias**, hasta el 70,3%.

Avances en el desarrollo del modelo de **gestión del riesgo reputacional**, con el objetivo de sentar las bases del futuro Sistema de Gestión de este riesgo.

Realización de **grupos de discusión** con empleados, sindicatos y sociedad (ONG, académicos, asociaciones empresariales y medios de comunicación), para determinar la materialidad de los aspectos a incluir en el presente informe (ver Anexo I).

Bancaja participó en la tercera 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 empleados** de Bancaja, Futurcaval, F.P., adherido a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UN PRI), participó en el Observatorio de la Inversión Socialmente Responsable de ESADE y emitió su primer *Report on Progress* de Naciones Unidas.

**Bancaja Cooperación Ética y Solidaria SICAV S.A.**, aprobó la donación de 41 mil euros a dos proyectos solidarios.

---

(1) Incluye riesgos contingentes.

## 4.1 Fortaleza financiera y solvencia (2.8)(EC1)

Las principales magnitudes económicas del Bancaja, ampliadas en el Informe Anual, registraron la siguiente evolución en 2010:

Bancaja	2010	2009	2008	Variación % (10-09)
Posición como Caja de Ahorros española <sup>(1)</sup>	3ª	3ª	3ª	Se mantiene
Activo total	87.851.960	89.605.342	84.372.593	-1,96%
Crédito a clientes bruto	67.719.982	68.781.572	68.109.836	-1,54%
Recursos gestionados de clientes	74.559.562	76.440.586	69.671.675	-2,46%
Volumen de negocio <sup>(2)</sup>	142.279.544	145.222.158	137.781.511	-2,03%
Patrimonio neto	985.883	3.479.160	3.326.744	-71,66%
Resultado después de impuestos (BDI)	102.388	155.101	229.096	-33,99%
Ratio de eficiencia <sup>(3)</sup>	33,34%	36,11%	40,87%	-7,67%
Clientes	3.304.481	3.110.196	2.915.189	6,25%
Empleados	6.035	6.067	5.996	-0,01%

Magnitudes económicas en miles de euros. (1) Medida por activos totales. (2) Equivalente a las ventas netas para una entidad financiera. (3) Gastos de explotación netos de amortizaciones sobre margen bruto.

**(Compromiso 2010)** Bancaja presentaba, en el cierre del ejercicio 2010, unas cifras satisfactorias, enmarcadas en un entorno macroeconómico complejo que va a perdurar en el año 2011:

- Las políticas comerciales de Bancaja han continuado dirigidas a mejorar la satisfacción de los clientes y ello ha revertido un año más en el crecimiento de la base de los mismos en **176.000 nuevos clientes**.
- El **crédito a clientes** se situó en 67.720 millones de euros, con una disminución del -1,54% respecto al año anterior, consecuencia de la ralentización económica y de las políticas establecidas por la Entidad de crecimiento selectivo, calidad de riesgo y rentabilidad.
- La **captación de depósitos** minoristas en la red registró una buena evolución, principalmente, en cuentas corrientes remuneradas y en ahorro plazo, que crecieron un 4,46% y un 0,83% respectivamente.
- El **ratio de eficiencia** se situó en el 33,34%, que consolida a la Entidad como una referencia en el sector.

- La generación de **rentabilidad** en el año permitió alcanzar un resultado del ejercicio de 102 millones de euros.
- La integración de la Entidad en el SIP del Banco Financiero y de Ahorros, S.A., ha supuesto un refuerzo en la **solvencia** y la **capitalización** del Grupo, cuyos niveles consolidados se pueden consultar en [www.bancofinancieroydeahorros.com](http://www.bancofinancieroydeahorros.com).

La evolución de la distribución de los resultados generados por Bancaja en los últimos tres años se muestra en los siguientes cuadros:

Distribución del resultado neto anual de Bancaja	2010	2009	2008
A la Obra Social	21	60	70
A reservas	81	95	159
Total	102	155	229
<b>Porcentaje de dotación a Obra Social sobre resultados</b>	<b>20,59%</b>	<b>38,71%</b>	<b>30,55%</b>

Cifras en millones de euros. Fuente: Cuentas Anuales Bancaja.

La actual situación económica obligó a reconsiderar la distribución de beneficios y a destinar la mayor cantidad posible a reservas y saneamiento, lo que produjo sus efectos sobre la dotación a la Obra Social. No obstante, los ahorros acumulados en ejercicios anteriores, permitirán cubrir las necesidades básicas de la demanda social en el ejercicio 2011, siendo el presupuesto para el ejercicio 2011 de la Obra Benéfico-Social de Bancaja, de 36,4 millones de euros.

Otras aportaciones de Bancaja a la sociedad	2010	2009	2008
Sueldos y salarios de empleados	388	393	384
Impuestos	-27	6	-59
Proveedores de capital	1.626	2.331	3.291
Proveedores de servicios y suministros	180	183	200

Cifras en millones de euros.

El día 16 de septiembre de 2010, Fitch puso en revisión al alza (*Credit Watch Positive*) las calificaciones anteriormente indicadas, a consecuencia del proceso de integración de Bancaja en el SIP de Banco Financiero y de Ahorros, S.A., con otras seis Cajas de Ahorro españolas. En 2010, Bancaja obtuvo por primera vez la **calificación 'Prime'** por parte de la agencia de calificación en sostenibilidad *Oekom*, que reconoció a la Entidad como empresa socialmente responsable, apta para inversiones realizadas con criterios sociales, ambientales y de buen gobierno. **(4.10)**



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

## Calificaciones crediticias

Bancaja dispone de la calificación de las dos agencias de *rating* de referencia del mercado internacional, Fitch Ratings y Moody's.

	FITCH	MOODY'S
Corto plazo	F3	P-2
Largo plazo	BBB	A3
Fortaleza financiera	C/D	D-
<i>Outlook</i>	Estable	Negativo
Fecha revisión	junio 10	junio 09

## 4.2 Control de riesgos (4.11)

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

### Gestión segura del negocio

La función de Riesgos de Bancaja dispone de unas políticas de asunción de riesgos adaptadas a la situación, con políticas de mitigación 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 y herramientas avanzadas que complementan el exhaustivo conocimiento de los clientes y mercados en los que opera la Entidad, entre otros.

### Políticas de crecimiento sostenible

Se han incorporado factores cualitativos específicos de evaluación del riesgo medioambiental en las empresas que solicitan financiación crediticia, que refuercen el conocimiento de los clientes, y permitan minimizar posibles incidencias en su solvencia derivadas del incumplimiento de la legislación medioambiental y otros impactos negativos, monitorizando la evolución del perfil de riesgo de la cartera a través de un *rating* medioambiental (ver capítulo 8.4).

### Relaciones no oportunistas con los clientes

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

A raíz de la incorporación de Bancaja a un Sistema Institucional de Protección (SIP), se centralizaron desde diciembre de 2010 las políticas de gestión de riesgos y control interno.

Bancaja ha continuado centrando importantes esfuerzos en la revisión y mejora de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de operaciones activas. También han mejorado los modelos específicos de prevención de mora y de optimización del recobro (*scorings* de recobro) desarrollados e incorporado los resultados del modelo de gestión de carteras en la planificación de objetivos y en el análisis de posibles escenarios adversos.

Esto ha permitido a Bancaja mantener en términos moderados el crecimiento de la tasa de mora, que se ha situado en el 5,15% al 31 de diciembre de 2010, frente al 4,31% en diciembre 2009 (incluyendo riesgos contingentes), por debajo de la media del sector, que se situaba en el 5,89% (a noviembre de 2010, última información disponible). Cabe destacar el sustancial incremento de los niveles de cobertura de insolvencias, que se han situado en el 70,3% al 31 de diciembre de 2010, frente al 52,4% de 2009 (incluyendo riesgos contingentes).

### Riesgo reputacional

Bancaja aprobó al cierre de 2009 un proyecto para desarrollar en tres años un Sistema de gestión del Riesgo de Reputación, al considerar este riesgo crítico para garantizar la supervivencia de la Entidad a largo plazo, reforzar su imagen corporativa y generar confianza en el mercado.

En agosto de 2010, se aprobó el Marco de Gestión del riesgo, que establece los principios, objetivos, estructura organizativa, funciones y responsabilidades, así como la estructura metodológica de las variables e indicadores a contrastar posteriormente por medio de procedimientos de autoevaluación y del seguimiento del comportamiento de la reputación corporativa y la marca en monitores externos de referencia. Se diseñó igualmente un sistema de alertas de reputación, en fase piloto durante el segundo semestre de 2010.

Aunque el proyecto se ha visto afectado por el proceso SIP iniciado y deberá ser objeto de adecuación a la estrategia de gestión de ries-



gos del nuevo Grupo financiero, Bancaja dispone de un Sistema de Gestión Global de Riesgos muy consolidado y diversos mecanismos de gestión de la marca y la reputación que priorizan la atención a las expectativas de los grupos de interés y el cumplimiento de los compromisos institucionales asumidos, adecuando la actividad a los riesgos asumidos, tales como:

- Órganos de control específicos descritos en capítulos precedentes, de prevención del blanqueo de capitales, de la conducta en los mercados y del riesgo de comercialización, no estando afectada la Entidad por riesgos *off-shore*.
- Diversos comités internos responsables del seguimiento y control de aspectos relacionados con fuentes potenciales del riesgo reputacional como son el Comité de RSC, el Comité de Marca, el Comité de Precios, el Comité del Código de Conducta, el Comité de Seguridad y Salud y el Comité de Igualdad, además de los comités responsables del control de los riesgos propios de la actividad entre los que destaca por su vinculación, el Comité de Riesgo Operacional.
- La función de *Community Manager*, creada en 2010 con la función de gestionar las redes sociales y la reputación *on-line*. Para ello, se ha desarrollado una herramienta específica y un sistema de seguimiento y reporte. Se gestionan también los perfiles corporativos, publicando contenido relevante y atendiendo los comentarios recibidos.

## 4.3 Cumplimiento y adaptación normativa (4.11)

### Política de cumplimiento (PR3)

De conformidad con la política de cumplimiento normativo aprobada por Bancaja, en 2010 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, básicamente, en materia de servicios de inversión, de protección de datos personales y de prevención del blanqueo de capitales.

**(Compromiso 2010)** A lo largo del año 2010, se han mejorado los controles existentes para verificar el grado de ejecución de la política de cumplimiento de la Entidad, adaptándolos a las novedades normativas, en especial en el ámbito del mercado de valores y de comercialización de productos de inversión.

diciembre, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.

- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios (control por Banco de España). La Circular 6/2010, del Banco de España, desarrolla esta orden.
- Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión (control por CNMV).

Bancaja participó activamente en abril de 2010, junto con otras seis entidades españolas, en el *Quantitative Impact Study* (QIS) de la modificación de la normativa de solvencia y definición de estándares de liquidez creado por la Comisión Parlamentaria Europea y el Comité de Basilea (Basilea III), culminado en diciembre de 2010.

### Adaptación normativa

Las novedades regulatorias más destacadas a las que se adaptó la Entidad durante el año 2010 fueron:

- Ley 10/2010, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Circular 1/2010, de CNMV, de Información reservada de Empresas que prestan servicios de inversión.
- Real Decreto-Ley 11/2010, de 9 de junio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros.
- Circular 3/2010, de 29 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito, de modificación de la Circular 4/2004, de 22 de

### Cumplimiento de la normativa aplicable (EN28) (S08)(PR9)

Durante el ejercicio 2010, no se incurrió en ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativa de carácter nacional, subnacional, regional o local, suministro o uso de productos y servicios o medio ambiente, ni se han incoado acciones legales contra la Entidad, mediante el uso de mecanismos internacionales de resolución de conflictos, o mecanismos nacionales de resolución de conflictos supervisados por las autoridades gubernamentales.

## 4.4 Inversión Socialmente Responsable

Bancaja es miembro desde el año de su constitución en 2009, del Foro Español de Inversión Socialmente Responsable (*Spainsif*), asociación que pretende concienciar e impulsar cambios en los procesos de inversión en la comunidad inversora, las administraciones públicas, las empresas y la ciudadanía en general. Esta adhesión refleja el interés de la Entidad en participar en el principal foro español para fomentar la integración de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en las políticas de inversión de los agentes e inversores nacionales. **(4.12)**



Los criterios ISR son aplicables fundamentalmente en la gestión de activos y en la gestión de fondos de pensiones; el volumen de activos gestionados en los que se aplican políticas de inversión responsable, es el siguiente: **(FS8)(FS10)(FS11)**

*Cooperación Ética y Solidaria SICAV S.A.*, cuyo patrimonio aumentó al cierre de 2010 en 0,9 mil euros. La sociedad incorpora un ideario ético que recoge los criterios éticos, sociales y medioambientales que definen la política de inversiones, excluyendo aquellas compañías que fabriquen armamento, que atenten contra el medio ambiente, que distribuyan o produzcan tabaco, o que hayan sido denunciada por explotación laboral infantil, entre otros. El análisis ético se realiza por una agencia especializada, y se supervisó la aplicación de estos principios por una Comisión Ética, formada por expertos independientes y de reconocido prestigio. **(FS2)**

En 2010, la Comisión Ética y los principales inversores de la SICAV ética ratificaron la donación de 41 mil euros a dos proyectos solidarios de:

- La Fundación Misericordia, para construir una escuela en Etiopía que permita promover la educación para luchar contra la pobreza extrema y sirva de refugio a los habitantes de Ma'aruf en caso de desbordamiento del río Wabi Shebele.
- Proyecto Hombre, para la puesta en marcha de un programa de atención a drogodependientes de los centros penitenciarios de

INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	2010		2009		2008	
	Partícipes	Patrimonio	Partícipes	Patrimonio	Partícipes	Patrimonio
Bancaja Ética y Solidaria, SICAV S.A.	104	6.387	108	5.472	--	--
Futurcaval, F.P., Fondo de pensiones de empleados de Bancaja	6.473	390.724	6.569	388.391	6.683	366.675

DEPÓSITOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	2010		2009		2008	
	Partícipes	Patrimonio	Partícipes	Patrimonio	Partícipes	Patrimonio
Deposito referenciado a Dow Jones Eurostoxx Sustainability <sup>(1)</sup>	--	--	--	2.310	--	4.619

Patrimonio en miles de euros. **(1)** Producto amortizado en noviembre de 2010.

### Gestión de activos

En 2009, se comercializó un nuevo producto de Inversión Socialmente Responsable para clientes de gestión de activos, denominado *Bancaja*

la provincia de Cádiz, que favorecerá la reinserción sociolaboral de este colectivo.



### Planes de pensiones

Durante el año 2010, Futurcaval, F.P., el Plan de Pensiones de empleados de Bancaja, adherido en 2008 a los Principios de Inversión responsable de Naciones Unidas (UNPRI), continuó con la implantación del plan de trabajo para 2009-2010, concluyendo la adaptación de la política de inversiones del fondo, implementando la política de voto en Juntas Generales, e impartiendo sesiones de formación a los miembros de la Comisión de Control. Se potenció además la participación de la Entidad Gestora en foros que promueven los principios, por ejemplo *Spainsif* 2010. (FS2)

Futurcaval participó por segunda vez en el Observatorio de la ISR publicado por ESADE, que contribuye a la promoción de estos principios en la gestión de fondos de pensiones en España.

**(Compromiso 2010)** También en 2010, Futurcaval publicó su primer *Report on Progress* de Naciones Unidas, informe que da cuenta de los avances realizados en el año.

A finales de 2010, la Comisión de control de Futurcaval aprobó un plan de trabajo para 2011, encaminado a desarrollar y avanzar en el cumplimiento de los Principios, con el asesoramiento de un proveedor externo especializado, homologado por Naciones Unidas. Los objetivos establecidos en este plan son: (FS12)

- Abordar cuestiones ASG en las políticas de inversión.
- Formar en aspectos ASG a la comisión de control.
- Revisar el documento de política de ejercicio de derechos de voto para progresar en este aspecto.
- Ampliar el ejercicio de los derechos de voto para progresar hacia el activismo accionarial.
- Pedir a los gestores de inversión que asuman y reporten sobre el activismo accionarial relacionado con ASG.

Como última acción en 2010, Futurcaval se adhirió a una iniciativa conjunta de *ClearingHouse* de firmantes españoles, encaminada a solicitar a las empresas cotizadas españolas que se facilite el derecho de voto en Juntas.

## 4.5 Transparencia

### 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, incluso 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.

negocio y los resultados obtenidos trimestralmente, se publicó en la Intranet un total de 735 noticias.

Desde la puesta en marcha del proceso de integración de Bancaja en un Sistema Institucional de Protección, los departamentos de comunicación de las siete entidades integrantes emitieron de forma coordinada 25 notas de prensa sobre los principales hitos del proceso. Junto a esto, en la Intranet de Bancaja se publicaron 22 noticias relacionadas con el SIP, con información de interés para los empleados, y se creó una extranet para facilitar la comunicación entre las cajas integrantes.

Cabe destacar en 2010, los resultados obtenidos por Bancaja en el Observatorio de Ética y Responsabilidad Social Empresarial (ERSE) realizado por la Fundación ÉTNOR, en el apartado de Monitor de Comunicación de la RSE, en el que se ha calificado el compromiso de Bancaja con la comunicación de la RSE de “elevado”, por cumplir con 9 de los 10 indicadores de información sobre ética y RSE evaluados, a través de la web corporativa.

### Transparencia

Bancaja mantiene abiertos sus cauces de comunicación con los grupos de interés, facilita 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 2010. Concretamente, se emitieron 289 notas de prensa, 114 referentes al negocio bancario y 175, a la Obra Social. Además, todas ellas fueron publicadas en la Sala de Prensa de la web de Bancaja, así como en la web de la Obra Social. En la comunicación interna, además de las cartas periódicas remitidas por el Director General a toda la plantilla, explicando la evolución del



## Informe RSC 2010 | 4. Inversores, instituciones y reguladores

---

**(Compromiso 2010)** En cumplimiento de los compromisos asumidos, se publicaron y difundieron a través de la web corporativa de Bancaja en 2010, tras ser presentados a los Órganos de Gobierno, los siguientes documentos: **(4.9)(4.10)(FS2)**

- el informe del Servicio de Atención al cliente, aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad;
- el informe 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, siguiendo las directrices de la guía de GRI de 2006, conocida como G3, con un nivel de aplicación A+. La memoria se verifica por un experto independiente, conforme a las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS (2008); **(3.13)**
- la comunicación de progresos en la implantación de los principios suscritos del Pacto Mundial de Naciones Unidas. El informe publicado en 2010 constituye la quinta comunicación, cumpliendo los requisitos del Programa de Notables y, por primera vez, se ha integrado en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad.

- el informe de cumplimiento de *El Compromiso Bancaja* y las acciones de mejora definidas.

Adicionalmente:

- Las empresas inmobiliarias vinculadas a Bancaja, publican anualmente su propia memoria de sostenibilidad verificada externamente; el Informe de sostenibilidad de Bancaja Habitat 2010, es el cuarto editado conforme a los estándares de GRI, y obtuvo de nuevo la calificación B+, por lo que remitimos a su web, para obtener información más detallada sobre sus progresos. **(3.13)**
- 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 del 50% de la compañía, se recogen en la memoria de sostenibilidad del Grupo Aviva, publicada en la web de dicha corporación.



# 5

## 5. Clientes

Bancaja 





# 5. Clientes

## HECHOS DESTACABLES DE 2010 (cruce con los Principios 1, 6, 8 y 9 del PMNU)

Debido al proceso SIP iniciado, Bancaja comenzó la reestructuración de la red de oficinas y **cerró 11 sucursales**.

**Crecimiento neto de clientes en más de 290.000**, de los que 44.000 eran Nuevos Ciudadanos<sup>(1)</sup> y aumento significativo de su nivel de satisfacción.

**La financiación** concedida a **microempresas y Pyme** fue de 12.028 millones de euros.

**Quinta entidad más activa en el conjunto de líneas ICO 2010**, con 1.495 millones de euros concedidos en líneas ICO, IVF y otros organismos, para apoyar a las empresas.

**Reestructuración de 8.405 operaciones** de particulares, empresas y promotores, con un volumen de riesgo de **6.536 millones de euros**, evitando la ejecución judicial de garantías hipotecarias.

**Aplazamiento de 928 hipotecas** de particulares gracias al punto 14 del *Compromiso Bancaja*, ante el desempleo de alguno de los titulares, siendo 56,6 millones de euros los importes aplazados desde su lanzamiento en 2005<sup>(2)</sup>.

A través del convenio **ICO Moratoria Hipotecaria**, 161 familias con situación de desempleo pudieron aplazar su hipoteca.

Lanzamiento del **Compromiso Vivienda Bancaja**, nueva iniciativa única en el sector, con la que se facilitó el acceso a la vivienda a particulares y familias, con 1.772 operaciones y 259 millones de euros formalizados.

Se facilitaron **1,5 millones de euros** a 15 proyectos de **jóvenes emprendedores**, con la *Solución Financiera Bancaja Jóvenes Emprendedores*.

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

Más de un millón y medio de clientes de Bancaja no pagaron comisiones, el 47,4% de los clientes.

Se donaron **1,1 millones de euros a 382 asociaciones** y fundaciones españolas sin ánimo de lucro, gracias a los clientes titulares de las Tarjetas Bancaja Voluntariado y ONG.

### Dimensión<sup>(3)</sup>

**3.304.481** clientes  
**292.938** crecimiento neto de clientes  
**95,3%** particulares  
satisfacción de clientes **8,34 sobre 10**  
**12.028 millones €** de financiación a micropyme y Pyme<sup>(4)</sup>

(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. (3) Fuente: indicador FS6 (Anexo II). (4) Inversión crediticia a 31/12/2010. Micropyme son empresas con una facturación anual menor de 1,5 millones de euros; Pyme, con una facturación entre 1,5 y 20 millones de euros.

## 5.1 Respuesta a las necesidades de los clientes

### Diálogo y respuesta de Bancaja (4.17)(FS16)

**(Compromiso 2010)** Se asumió el compromiso de desarrollar nuevas acciones de mejora, como consecuencia de las **encuestas sobre satisfacción de clientes** y el seguimiento de marca.

#### - Qué temas preocupan

*Satisfacción global del cliente*

#### - Respuesta de Bancaja

Un año más se ha participado en el *benchmarking* de la CECA sobre satisfacción de clientes, y se han establecido las líneas de mejora que se explican a continuación.

#### - Qué temas preocupan

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

#### - Respuesta de Bancaja

**Trato:** Se seleccionaron las zonas peor valoradas por los clientes en este aspecto (Valencia ciudad –cuatro zonas–, Castellón Centro –una zona–, Torrente –una zona– y Camp de Morvedre –una zona–) para impartirles jornadas de formación sobre “Fidelizar y vincular al cliente”, con la asistencia de todas las plantillas de las mismas.

**Colas (Plan de Fomento del Autoservicio):** Se llevó a cabo el Plan de Proyectos e Inversiones aprobado para fomentar el autoservicio en las operaciones más recurrentes.

- Plan de Inversiones: 145 cajeros con módulo de ingresos; 278 recicladores; 63 actualizadores de libreta; 430 lectores de códigos de barra instalados.
- Plan de Proyectos: bloqueo código de actualización de libretas; restricciones horarias y funcionales en el cobro de recibos; admisión del pago de recibos en cajeros con tarjeta ajena; mejoras en el funcionamiento de ingresos en efectivo en cajeros; inicio del desarrollo de la funcionalidad de ingresos en efectivo y pago de recibos en efectivo en cajeros con devolución de

monedas; mejoras en la información de gestión; política diferenciadora de comisiones por uso de canal, etc.

- Como resultado de ello, se mejoró el conocimiento de la predisposición de los clientes hacia el autoservicio, se modificó la señalética de las oficinas, se desarrolló un amplio plan de formación y se presentó el plan a todo el personal de las oficinas de Banca Universal de la Comunidad Valenciana, establecidos unos objetivos de reducción de las transacciones en oficinas y de la mala calidad objetiva.

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

#### - Qué temas preocupan

*La calidad en la atención de quejas y reclamaciones, un incremento de las mismas o del tiempo medio de resolución.*

#### - Respuesta de Bancaja

El 27 de julio de 2009, se aprobó un plan de reducción del número de reclamaciones recibidas en el SAC estableciendo objetivos tanto cuantitativos como cualitativos, y con finalización prevista en el mes de junio de 2010.

En virtud de dicho plan, se mantuvo el sistema de comunicación con la línea jerárquica de las Unidades de Negocio de las reclamaciones recibidas en el SAC por clientes de sus oficinas, con el fin de mejorar la gestión del tratamiento de incidencias.

Como resultado, en el 2010 llegaron 483 reclamaciones menos que en el 2009 (descenso del 9,9%) y ha mejorado el ratio número de reclamaciones/10.000 clientes en todas las Unidades de Negocio.

El tiempo medio de resolución se situó en 14,54 días, frente a 13,85 días al cierre de 2009, debido a la mayor complejidad de las reclamaciones atendidas.

En el plan de mejora para 2011, se prevé la adopción de las medidas oportunas para evitar las deficiencias de información y documentación en las operaciones complejas como por ejemplo, los productos de derivados.

Los nuevos mecanismos de diálogo a través de **redes sociales**, permiten abrir espacios de comunicación bidireccional con los clientes y el público general.

#### - Qué temas preocupan

*Proceso SIP iniciado, equipo directivo, eventos deportivos y actividades y patrocinios de la Obra Social.*

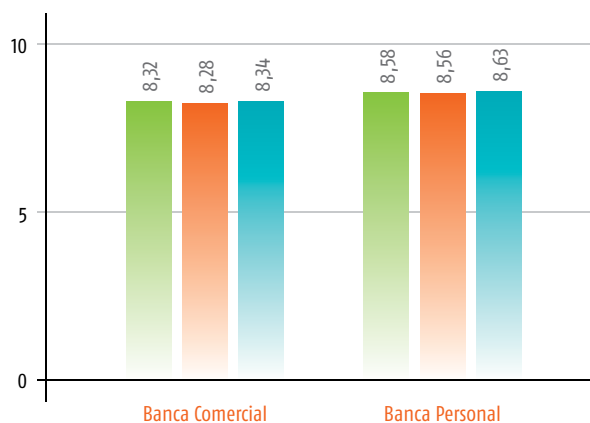
#### - Respuesta de Bancaja

Se atendió a más de 1.000 usuarios activos, a los que se remitió a los espacios corporativos que ofrecían la información solicitada (canal oficial de Bancaja en *Youtube*, nuevo perfil de la Obra Social en redes sociales, u otras webs del Grupo).

## La satisfacción de los clientes (3.9)(4.16)

Como resultado de los planes de mejora descritos en el apartado precedente, las encuestas de satisfacción a clientes mostraron unos resultados muy satisfactorios en 2010, aumentando el índice tanto en banca comercial (+0,06 puntos) como en banca personal (0,08 puntos). Ha sido el mejor comportamiento en los últimos tres años.

### Índice de satisfacción de clientes



Sobre 10 puntos. Realizadas 31.972 encuestas.

 2008  2009  2010

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 7,77 -nota de corte por debajo de la cual ven penalizada la retribución variable- y las que están entre 7,78 y 8,00). Este proceso se realiza para cada una de las dos oleadas anuales de encuestas. Las medidas adoptadas se han explicado en el apartado precedente.

## 5.2 Accesibilidad (FS13)(FS14)

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

Las mejoras introducidas a lo largo del 2010 en el menú y los apartados de información corporativa y Servientrada se han realizado, también, teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad vigentes.

Número de poblaciones <sup>(1)</sup>	2010		2009		2008	
	Bancaja única caja de ahorros	Bancaja única oficina bancaria	Bancaja única caja de ahorros	Bancaja única oficina bancaria	Bancaja única caja de ahorros	Bancaja única oficina bancaria
<b>Oficinas</b>	47	2	50	3	45	2
<b>Unidades administrativas</b>	28	4	26	3	28	5
<b>Ventanillas desplazadas</b>	7	2	9	3	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>8</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 2010.

Poblaciones de menos de 1.000 habitantes en las que Bancaja está presente	2010 Número	2009 Número
<b>Oficinas, unidades administrativas o ventanillas desplazadas</b>	50	49

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.



*El 12% de las oficinas se localiza en municipios de menos de 10.000 habitantes*

Durante el año 2010, se han ido realizando mejoras constantes en la web de Bancaja dirigidas a alcanzar el nivel AA de accesibilidad web. Estas mejoras, transparentes para el usuario, se han centrado fundamentalmente en la corrección de prácticas relacionadas con la incorporación de contenido e imágenes a la web, así como con la reestructuración de la página para facilitar la navegación en determinadas condiciones.

Desde el punto de vista de los contenidos, se revisaron y adecuaron los mismos a las acciones que generan (enlaces, descargas), y se procedió a incorporar elementos textuales como sustitución de las imágenes (*alts*) en aquellos casos en los que fuera necesario.

Se introdujeron prácticas para asegurar el contraste de color de los elementos que componen las páginas, mejora de la estructura de tablas de datos y búsqueda de opciones alternativas, en el caso de que el usuario tenga *plugins* desactivados.

Bancaja ha apostado durante los últimos 5 años por el desarrollo de sus informes anuales y de responsabilidad social corporativa en formato web. Esta apuesta fue en su momento una innovación, puesto que muy pocas empresas en España contaban con informes enteramente desarrollados de esta manera, eliminando la edición en papel. Mantenemos este formato para facilitar el acceso a los contenidos de los informes por parte del mayor número posible de usuarios y ofrecer una información más amplia, enlazando los distintos apartados entre ellos o con páginas externas, junto a un buscador interno para localizar una información concreta. Además, los informes se ofrecen en formato PDF, para aquellos usuarios que prefieran consultarlos *off-line*.

## Eliminación de barreras arquitectónicas (3.10)

Durante el año 2010, 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 del índice general medio de accesibilidad, teniendo en cuenta todas las actuaciones realizadas en el año. El IBV ha modificado los parámetros e hipótesis de cálculo y ha evaluado de nuevo todas las oficinas. La evolución de los niveles de accesibilidad integral medios es la siguiente:

Accesibilidad	2010	2008 <sup>(1)</sup>
Nivel de accesibilidad integral medio total (NAI)	57%	55%
Nivel de accesibilidad integral medio de oficinas reformadas	72%	71%

(1) Dato modificado por cambio de criterio del IBV.

Durante el año 2010, se llevaron a cabo las siguientes actuaciones en materia de accesibilidad:

- se realizaron 2 actuaciones de adaptación en oficinas reformadas y 1 por traslado de oficina;
- se efectuaron 9 actuaciones puntuales adicionales de eliminación de barreras arquitectónicas, que respondían fundamentalmente a solicitudes de clientes;
- se evaluaron 19 puestos de trabajo y se adaptaron 3 para las personas con discapacidad que se han incorporado a la plantilla, dentro del Plan de Integración de personas con discapacidad;
- en el año 2010, se llevó a cabo la ampliación del centro propio de la Obra Social Casa Capellà Pallarés en Sagunto, para lograr una salida alternativa de evacuación y dotarla de accesibilidad para personas con movilidad reducida.

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.

## 5.3 Productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes (2.2)(2.8)(FS5)(FS7)(FS14)

En relación a los productos y servicios del catálogo de Bancaja orientados a las personas o los colectivos que son objeto de atención especial por parte de la Entidad, las cifras más relevantes al cierre del 2010 fueron las siguientes:

A continuación se recogen las principales características sociales o solidarias de estos productos y las novedades más destacables de 2010.

Productos y servicios con componente social	2010		2009		2008	
PARTICULARES	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe
<b>Ayuda a las familias</b>						
Compromiso Bancaja (operaciones afectadas y coste)	53.765.077	3.112	52.263.497	2.792	52.829.399	13.203
Cero comisiones, cero condiciones (beneficiarios) <sup>(1)</sup>	1.566.246	--	1.476.683	--	1.325.975	--
Hipoteca Inversa <sup>(2)</sup>	348	134.467	364	145.000	20	6.420
Convenios con administraciones públicas orientados a particulares (Ver detalle en apartado posterior)	2.378	66.654	4.049	87.692	3.256	38.480
Hipoteca descuento <sup>(3)</sup>	57	9.524	62	3.230	--	--
Compromiso Vivienda Bancaja <sup>(4)</sup>	1.772	259.015	--	--	--	--
Préstamo Nómina y Consumo Funcionarios al 0%	2.758	27.059	--	--	--	--
<b>Jóvenes</b>						
Solución Financiera Bancaja Jóvenes emprendedores	15	1.542	34	2.666	18	1.861
Altas préstamo matrícula a 6 meses sin interés ni comisiones (Univ. de Valencia, Univ. Politécnica de Valencia y Univ. Jaume I de Castellón)	12.695	10.448	11.436	8.968	13.412	10.475
Altas Crédito matrícula, Crédito máster joven, Crédito consumo joven y Primera empresa joven	416	2.876	463	3.789	309	2.888
Crédito estudios muévete	238	2.232	179	1.573	147	1.294
Espacio universitario (número de accesos)	118.988	--	176.976	--	219.019	--
Renta básica de emancipación (número de beneficiarios)	3.063	--	3.760	--	n.d	--
<b>Microcréditos y productos sociales</b>						
Microcréditos Monte de Piedad <sup>(5)</sup>	30.971	18.167	34.847	18.320	32.466	16.916
Microcréditos Solidarios <sup>(6)</sup>	47	630	42	510	8	109
Tarjetas ONG y Voluntariado <sup>(7)</sup>	262.905	1.050	234.889	1.064	243.705	1.047
Ayudas financieras para ONG (subvención de intereses)	30	264	36	239	26	161
Seguro de repatriación gratuito para Nuevos Ciudadanos <sup>(8)</sup> (vigentes)	12.895	--	16.587	--	24.000	--
Planes de pensiones para asociaciones de amas de casa	2.470	9.406 <sup>(10)</sup>	2.632	9.407 <sup>(10)</sup>	2.939	9.334 <sup>(10)</sup>
Planes de pensiones para personas discapacitadas <sup>(9)</sup>	401	4.614 <sup>(10)</sup>	396	4.140 <sup>(10)</sup>	350	2.948 <sup>(10)</sup>

Productos y servicios con componente social	2010		2009		2008	
PARTICULARES	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe
<b>PYME Y MICROPYME</b>						
Convenios con administraciones públicas para favorecer el desarrollo empresarial (Ver detalle en apartado posterior)	7.809	1.612.673	6.070	1.261.933	2.335	402.231

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) Saldos concedidos. (3) Producto lanzado en mayo de 2009. (4) Compromiso lanzado en febrero de 2010. (5) El 16 % son clientes de países de origen distintos a España y el 64%, mujeres. (6) Microcréditos destinados a personas excluidas del sistema crediticio tradicional que carecen de garantías. (7) Importes devengados en el ejercicio 2010 por las compras realizadas por los titulares de las tarjetas, que se asignarán a ONG en ejercicios posteriores. (8) Personas físicas cuya nacionalidad es distinta a la española. (9) Planes de pensiones cuyo titular es minusválido o a favor de minusválidos. (10) Patrimonio gestionado.

## Ayuda a las familias

### El Compromiso Bancaja

En 2010, los 17 puntos del *Compromiso Bancaja* siguieron plenamente vigentes, y constituyen un apoyo financiero significativo para 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 2010 un apoyo fundamental a las familias afectadas por el desempleo de alguno de sus miembros, al permitir el aplazamiento de 928 operaciones, por un importe de 2.842 miles de euros, 56.618 miles de euros desde su inicio. Es el compromiso más valorado en las encuestas de satisfacción de clientes.

Compromiso 14	2010	2009	2008	Acumulado
Número de operaciones aplazadas en el año	928	2.155	4.212	12.880
Importes aplazados en el año <sup>(1)</sup> (miles de euros)	2.842	8.688	21.978	56.618

(1) Cifra estimada en miles de euros; estableciéndose un aplazamiento de 6 cuotas.

**“ El Compromiso Bancaja ha permitido aplazar 12.880 hipotecas a los clientes que han perdido su trabajo ”**

Además, 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, permiten reducir significativamente los costes financieros de los particulares en sus operaciones cotidianas y disponer de una mayor liquidez para afrontar la crisis.

### Compromiso Vivienda Bancaja

En febrero de 2010, se lanzó el *Compromiso Vivienda Bancaja*, con tres objetivos claramente definidos:

- posibilitar el acceso a la vivienda a cualquier persona o familia;
- ayudar a la venta de sus promociones terminadas a los promotores con dificultades para conseguirlo;
- dar salida al stock inmobiliario propio.



Con esta iniciativa se dio a conocer con total accesibilidad, todo el catálogo de inmuebles a través de nuestra red de oficinas y del portal inmobiliario de Bancaja Habitat en Internet. Tuvo una amplia cobertura en los medios y se han establecido condiciones de financiación muy ventajosas para los interesados. Se ha creado un préstamo hipotecario de hasta 50 años de plazo, **en el que no se paga nada durante los 3 primeros años: ni capital, ni intereses, ni comisiones.**

A los promotores se les ofreció la posibilidad de incorporar su oferta inmobiliaria, sin cobro alguno por parte de la Entidad. Más de 800 promotores ofrecieron sus viviendas al público bajo la misma estrategia que la desarrollada por Bancaja, con el mismo esfuerzo, las mismas acciones comerciales y todo el apoyo de la red de oficinas.

La venta de viviendas se convirtió de esta forma en objetivo prioritario para dar salida, no sólo a estas viviendas, sino también al stock inmobiliario tanto de nuestros clientes promotores como de la propia Entidad.

“

*El Compromiso Vivienda Bancaja ha permitido a 1.772 clientes acceder a una vivienda propia sin pagar nada durante tres años*

### Reconducción de condiciones individuales (FS16)

En 2010, se mantuvieron en vigor las medidas puestas en marcha en 2008 para el apoyo a particulares y familias. Mediante estas medidas se persigue adecuar los calendarios de pago de las economías domésticas a su situación económica, ampliando 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, limitando el endeudamiento de forma responsable, ayudando a la puesta al día y ofreciendo nuevos productos de financiación, complementarios a los vigentes.

Como resultado de estas medidas, a lo largo del año 2010 se reestructuraron un total de 2.456 operaciones por un total de 351 millones de euros.

Como medida adicional y como iniciativa única en el sector, con el *Compromiso Vivienda Bancaja* descrito en el apartado precedente, se ofreció a los clientes más afectados por la crisis un canal de gran difusión para facilitarles la venta de sus viviendas, en caso de precisarlo.

### Liquidez de las familias y las personas mayores

- **Cero comisiones, cero condiciones:** durante el 2010, no se les cobró ningún tipo de comisión (**gratis total**) a una media semestral de 1.566.246 clientes (el 47,4% aproximadamente de la base de clientes y cerca de 90 mil clientes más que en 2009), y se prestaron por término medio 32,5 operaciones gratuitas.
- **Hipoteca descuento:** producto lanzado en mayo de 2009, para facilitar el acceso de los clientes a una vivienda e impulsar la actividad inmobiliaria. Es una hipoteca con carencia, en la que los promotores asumen todos los intereses hasta los tres primeros años. Se facilitaron 57 operaciones en el año con un importe de más de 9,5 millones de euros.
- **Hipoteca inversa:** producto lanzado en el 2008 con clara necesidad social, como crédito hipotecario a largo plazo cuyo destino es dotar de mayores recursos económicos, y por tanto, mayor tranquilidad, a las personas mayores.

### Convenios con administraciones públicas para 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. Los más significativos son:



Convenios	Organismo	Beneficiarios	2010		2009		2008	
			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	754	62.933	353	27.894	396	24.837
Adquisición de vivienda protegida <sup>(2)</sup>	Junta de Extremadura. Vivienda Concertada	Adquirentes directos	--	--	119	9.151	118	6.782
Anticipo subvenciones VPO	Generalitat Valenciana	Autopromotores y adquirentes directos	238	1.909	252	2.349	196	1.544
Financiación acceso a nuevas tecnologías	ICO – Avanza	Universitarios, jóvenes y ciudadanía en general	1.225	1.387	2.088	2.386	2.185	2.650
Acceso a la primera Vivienda <sup>(2)</sup>	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	161	425	1.008	6.373	--	--
<b>TOTAL</b>			<b>2.378</b>	<b>66.654</b>	<b>4.049</b>	<b>87.692</b>	<b>2.895</b>	<b>35.813</b>

Importes en miles de euros. (1) Operaciones formalizadas en el año. (2) Los convenios de vivienda con la Junta de Extremadura y el Institut Balear de l'Habitatge finalizaron el 31/12/2009.

Bancaja consiguió una cuota de mercado en el ICO del 7,29% sobre el total concedido, por encima de la cuota de mercado de la Entidad.

**(Compromiso 2010)** El convenio ICO Moratoria Hipotecaria, vigente en 2010, ha permitido apoyar a 161 familias con hipoteca, en las que alguno de sus miembros se ha visto en situación de desempleo.

## Jóvenes

En el ejercicio 2010, Bancaja mantuvo su oferta de productos y servicios orientados a apoyar el desarrollo, formación y futuro de los jóvenes, como el **crédito estudios Muévete**, con el que los jóvenes pueden financiar un curso académico fuera del centro de estudios habitual, dentro de las becas universitarias Erasmus, Sócrates y Leonardo; así como los **créditos Consumo, Máster y Matrícula**, con el fin de favorecer al segmento joven.



**(Compromiso 2010)** Pero el producto financiero de Bancaja orientado a jóvenes más destacable es, sin duda, la **Solución Financiera Bancaja Jóvenes Emprendedores**, dirigida a financiar los proyectos factibles e innovadores de los emprendedores, con la viabilidad del proyecto como único aval exigido. Se ofrece a los jóvenes emprendedores, una solución a la exclusión financiera por falta de garantías patrimoniales o avales.

### Solución Financiera Bancaja

Jóvenes Emprendedores	2010	2009	2008
Número de solicitudes	238	429	181
Proyectos financiados	15	34	18

**“ Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores: seguimos apoyando la innovación y el emprendedurismo de los jóvenes, con más de 10,4 millones de euros facilitados ”**

Este producto se amplía con el 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

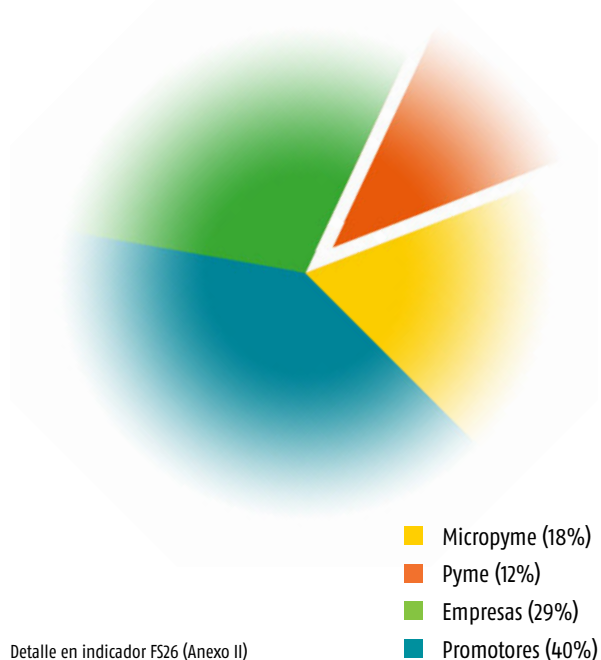
distintas vías de formación, que incluyen cátedras universitarias, premios a proyectos empresariales y diversos planes formativos (ver capítulo 7.2).

### Apoyo financiero a las pequeñas y medianas empresas (FS10)

El sector empresarial es un segmento de clientes prioritario en el apoyo financiero ofrecido por Bancaja, al representar el 47,42% del volumen de negocio total, con 53.081 mil euros.

A lo largo de 2010, se llevó a cabo la reestructuración de 5.949 operaciones, con una deuda en balance total de 6.184 millones de euros

**Distribución de clientes de empresa por volumen de negocio** (en porcentaje)

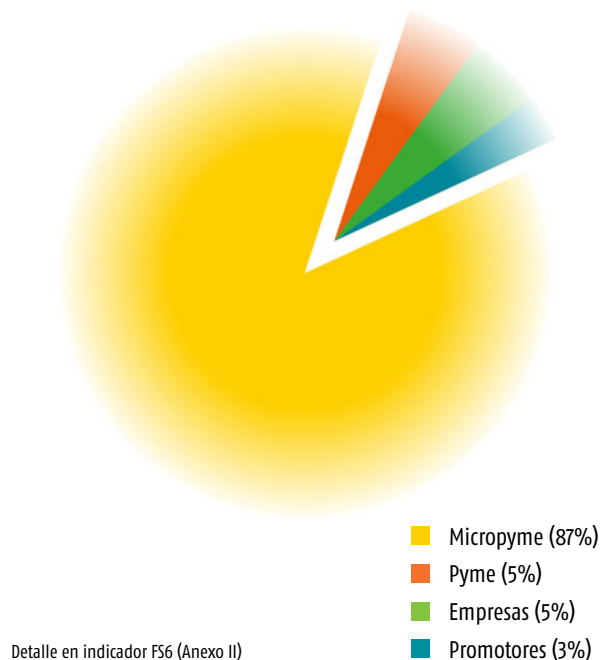


evitando, al igual que con los particulares, la ejecución judicial.

En la línea de convenios con la administración pública, las finalidades están orientadas a diferentes destinos y empresas de distinta naturaleza, tamaño y condición, como Pyme, comercios, promotores, etc., para favorecer su liquidez y la inversión empresarial.

En los convenios con el ICO y el IVF, Bancaja ha sido nuevamente en 2010 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, aumentando significativamente la financiación total concedida, como se muestra en el siguiente cuadro, que detalla las magnitudes más significativas de los convenios suscritos, al cierre del ejercicio 2010: **(4.12)(EC8)**

**Distribución de clientes de empresa por tamaño** (en porcentaje)



Convenios	Organismo	2010		2009		2008	
		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)	55	985	66	1.390	74	1.458
Financiación de actuaciones protegibles en materia de suelo y vivienda	Ministerio de Vivienda	24	95.677	17	76.313	42	127.251
Apoyo financiero a las Pyme, autónomos y empresas	ICO Inversión Nacional	2.364	305.117	1.529	185.292	1.347	146.931
Apoyo financiero a los emprendedores	ICO Emprendedores	119	4.563	93	2.878	43	1.766
Apoyo financiero a las inversiones de empresas españolas en el exterior	ICO Internacionalización	21	44.220	15	8.497	11	11.020
Apoyo financiero a medianas y grandes empresas <sup>(2)</sup>	ICO Crecimiento Empresarial	--	--	79	49.830	48	69.676
Liquidez	ICO Liquidez	4.160	733.090	2.698	326.855	--	--
Financiación acceso a las nuevas tecnologías	ICO-Avanza (TIC)	365	5.520	603	9.831	616	7.565
Círculo e inversión, con garantía de aval de SGR	SGR Com. Val., Avalis, ISBA, AvalMadrid, IGAPE	42	11.270	61	17.165	61	20.175
Apoyo al sector transporte <sup>(2)</sup>	ICO Transporte	--	--	63	4.473	18	2.697
Apoyo al sector manufacturero	ICO Competitividad	4	1.471	3	934	7	628
Fomento del mercado de alquiler	ICO Vivienda	80	193.370	187	467.231	--	--
Renovación del Sector turístico	ICO Turismo Tramo Público	1	6.000	67	32.358	--	--
Moratoria préstamos Pyme <sup>(2)</sup>	ICO Moratoria Pyme	--	--	32	928	--	--
Apoyo financiero a Pyme <sup>(2)</sup>	Instituto Valenciano de Finanzas	--	--	125	10.342	68	13.064
Anticipo de facturas <sup>(2)</sup>	ICO Anticipos Entidades Locales	--	--	12	197	--	--
Apoyo financiero a Pyme	Instituto Valenciano de Finanzas; circulante	259	22.025	428	66.474	--	--
Apoyo financiero a Pyme	Institut Català de Finances	60	6.421	4	709	--	--
<b>TOTAL</b>		<b>7.554</b>	<b>1.429.729</b>	<b>6.082</b>	<b>1.261.697</b>	<b>2.335</b>	<b>402.231</b>

Importes en miles de euros. (1) Operaciones formalizadas en el año. (2) Convenios finalizados en 31/12/2009, no renovados por los organismos oficiales en 2010.

En el año 2011, Bancaja ya ha puesto marcha las principales líneas ICO y trabaja en la puesta en marcha de los nuevos convenios previstos (ICO-SGR).

“

Bancaja aumentó en un 13% la financiación a empresas a través de los convenios con instituciones, fundamentalmente con la línea ICO liquidez e inversión nacional

## Banca corporativa (FS10)

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. También ha estado muy presente en nuestras financiaciones el apoyo a nuevas operaciones relacionadas con la salud y hemos participado en importantes proyectos hospitalarios.

Las magnitudes de los proyectos más significativos financiados durante el ejercicio 2010 y su evolución, fueron:

## Microcréditos y colectivos desfavorecidos

### Microcréditos Solidarios

Desde 2006, se mantiene en colaboración con la Fundación Bancaja una línea propia de microcréditos de 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.

Cuentan con preferencia aquellas personas que pertenecen a colectivos con problemas de inserción laboral como inmigrantes, mujeres,

Finalidad	2010		2009		2008	
	Importe total financiado	Financiado por Bancaja	Importe total financiado	Financiado por Bancaja	Importe total financiado	Financiado por Bancaja
Salud	204.500	112.369	3.600	1.800	84.109	50.329
Comunicaciones	192.000	5.000	--	--	131.194	11.780
Desarrollo del medio rural	--	--	20.000	10.000	--	--
Recursos naturales	74.500	8.000	--	--	--	--
Formación	--	--	--	--	25.000	2.000
Deportes/Ocio	--	--	--	--	2.746	2.746
Energía	31.150	6.000	--	--	862.000	5.939
<b>TOTAL</b>	<b>502.150</b>	<b>131.369</b>	<b>23.600</b>	<b>11.800</b>	<b>1.105.049</b>	<b>72.794</b>

Importes en miles de euros.

Los proyectos financiados en 2010 en el ámbito de la salud, han permitido la puesta en funcionamiento de un hospital en Elche para la cobertura sanitaria y atención primaria de más de 135.000 habitantes, del Departamento de Salud de Elche-Crevillente, así como la gestión del operador sanitario Ribera Salud, S.A., que participa en la prestación de cobertura sanitaria pública a cerca del 20% de la población de la Comunidad Valenciana, y en la Comunidad de Madrid mediante la prestación de asistencia sanitaria especializada en el área de Torrejón, y el servicio de diagnóstico y laboratorio clínico a seis hospitales madrileños.

mayores de 45 años o parados de larga duración, que presenten un proyecto de negocio o empresa viable.



**(Compromiso 2010)** Como resultado de las campañas de difusión del año anterior, en 2010 el volumen de operaciones fue superior al 2009, ascendiendo a 97 el número total formalizado en los últimos tres años.

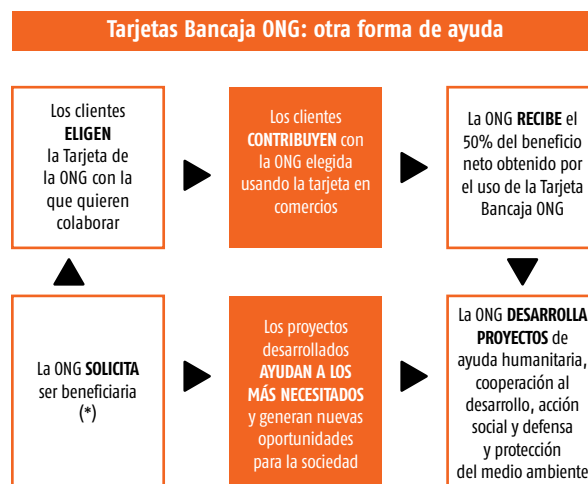
### Microcréditos Monte de Piedad

El Monte de Piedad de Bancaja permite el acceso al crédito a personas en riesgo de exclusión, a través de préstamos con garantía real y de concesión instantánea. El porcentaje de Nuevos Residentes (Extranjeros con tarjeta de residente o que formalizan operaciones con el pasaporte) que utiliza este servicio ascendía al cierre del ejercicio 2010 al 16% de los clientes de esta división.

En 2010 se registró una reducción en el número de operaciones por contracción de la demanda y regreso a los países de origen de los clientes no residentes. Respecto a los importes, prácticamente se mantuvieron las cifras debido al incremento de los valores de tasación, realizándose dos revisiones al alza en las valoraciones de las joyas por parte del Monte de Piedad.

En relación a la salida de prendas a subasta por impago, durante 2010 se redujo el porcentaje al 4,34 % de la cartera (5% en el 2009), a pesar de la situación económica. El buen funcionamiento de las subastas se evidencia por las ventas del 100% de los lotes pignorados, que han generado restos a favor de los prestatarios por 634 mil euros (488 mil euros en 2009).

### Tarjetas Bancaja ONG y Voluntariado: otra forma de ayudar (FS5) (FS10)



“*Los clientes de las tarjetas Bancaja ONG y Voluntariado han ayudado a 382 ONG gracias a su elección y solidaridad*”

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

Donaciones por Tarjetas ONG y Voluntariado	2010		2009		2008	
	Asociaciones beneficiarias	Importe donado <sup>(4)</sup>	Asociaciones beneficiarias	Importe donado <sup>(4)</sup>	Asociaciones beneficiarias	Importe donado <sup>(4)</sup>
Tarjeta ONG <sup>(1)</sup>	313	209	230	192	186	134
Tarjeta ONG Afinidad <sup>(2)</sup>	7	229	7	168	7	139
Tarjeta Voluntariado <sup>(3)</sup>	62	710	51	655	30	514
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>1.148</b>	<b>288</b>	<b>1.015</b>	<b>223</b>	<b>787</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 antes.

## Informe RSC 2010 | 5. Clientes

La distribución por finalidad de las ONG elegidas por los clientes, fue la siguiente:

Distribución de las donaciones de Tarjetas ONG y Voluntariado por finalidad <sup>(2)</sup>	2010	
	Importe donado <sup>(1)</sup>	Porcentaje donado <sup>(1)</sup>
Atención a personas con discapacidad o enfermos dependientes	99	9,00 %
Cooperación internacional y codesarrollo	290	26,45%
Acción social (colectivos con riesgo de exclusión social)	674	61,57%
Defensa y protección del medio ambiente	20	1,83%
Otras finalidades	13	1,15%

(1) Importes devengados en 2010 que se abonarán en el ejercicio siguiente. En miles de euros. (2) ONG que han sido beneficiadas con más de 1.000 euros en 2010. El 95% del total donado.

**(Compromiso 2010)** En 2010, el número de asociaciones y organizaciones no gubernamentales dadas de alta como tarjeta Bancaja ONG, aumentó considerablemente, al existir, al cierre del ejercicio, 366 asociaciones a elegir por los clientes, frente a 322 al cierre de 2009, es decir un 15,22% más. Aumentaron asimismo un 12% el número de tarjetas de Voluntariado emitidas, lo que muestra el crecimiento paulatino de la sensibilidad de nuestros clientes hacia las ONG y la situación de los colectivos más desfavorecidos.

Tarjetas Bancaja ONG y Voluntariado emitidas	2010	2009	2008
Acnur	2.545	2.255	1.483
Manos Unidas	8.005	6.930	4.643
Unicef	23.022	20.774	15.490
Cruz Roja	9.327	8.146	5.925
Acción contra el Hambre	6.151	5.903	4.897
Médicos Mundi	5.407	4.604	3.323
Ayuda en acción	855	1.697	855
Resto de tarjetas Bancaja ONG y Voluntariado emitidas	206.385	184.580	207.089
<b>Número total de tarjetas Bancaja ONG emitidas</b>	<b>262.905</b>	<b>234.889</b>	<b>243.705</b>

### Subvenciones financieras a ONG

Bancaja financia desde el año 2000, a través de una operación crediticia con la que la Fundación Bancaja subvenciona de hasta cinco puntos en los intereses devengados, las ayudas financieras aprobadas por la Conselleria correspondiente de la Comunidad Valenciana, para asociaciones privadas sin ánimo de lucro que realizan proyectos socioasistenciales. En 2010, se beneficiaron de esta ayuda 28 asociaciones.

### Comercio Justo

En 2010, Bancaja incorporó al catálogo de regalos canjeables por los puntos acumulados por los clientes al utilizar las tarjetas de crédito, diferentes artículos de comercio justo, y se canjearon por los clientes, en tan sólo 5 meses, 266 artículos. El programa de puntos es muy valorado y utilizado por los clientes, y constituye un refuerzo importante para su fidelización.

Adicionalmente, a final de año se lanzó una campaña solidaria, por la que se cedían los beneficios derivados del canje de un set de desayuno solidario, a la Fundación Vicente Ferrer. Los clientes se solidarizaron con un total de 2.271 sets canjeados, que permitirá cubrir las necesidades alimenticias de niños entre 0 y 4 años, madres gestantes y personas de edad avanzada de Anantapur (India).



## 5.4 Asesoramiento y protección del cliente (FS15)

Dada la naturaleza financiera de las actividades desarrolladas por 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 presentadores). (PR1)

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.



Se mantuvieron y actualizaron los contenidos orientados a potenciar la cultura financiera del cliente (simuladores, guía de préstamos hipotecarios, ejemplos de aplicación, tablas comparativas, etc.) y se ha mejorado la búsqueda de oficinas y cajeros, añadiendo mapas que facilitan su geolocalización.

### Mejoras tecnológicas (FS14)

El esfuerzo tecnológico desarrollado en el año 2010 se centró en la mejora de los sistemas operativos y de atención a clientes, adaptados a las nuevas circunstancias económicas. En concreto, se ha incrementado el esfuerzo en el desarrollo del autoservicio, las inversiones de infraestructura operativa, como sistemas de gestión documental, y el diseño y desarrollo de un conjunto de procedimientos y aplicaciones necesarios para dar soporte al Compromiso Vivienda, nueva línea de actividad de la Entidad.

Los niveles de servicio y disponibilidad de los sistemas fueron totalmente satisfactorios.

### Publicidad responsable (PR3)(PR6)

Bancaja debe adecuar la documentación contractual a la normativa de ámbito estatal y 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.

- Durante el ejercicio 2010, el Instituto Valenciano de Finanzas aprobó 127 expedientes asociados a campañas publicitarias, velando por el cumplimiento de la normativa, en relación a tarifas y protección de los clientes.
- El Banco de España aprobó 9 expedientes durante el primer semestre de 2010, puesto que la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, establece que las campañas publicitarias deberán ser únicamente aprobadas por las instituciones regionales, no siendo competencia desde su entrada en vigor la autorización previa de dicho organismo.

- El *Compromiso Bancaja* está basado en una relación de equilibrio y transparencia con la finalidad de incrementar la fidelidad y satisfacción de los clientes, plasmada en el punto 12 del Compromiso: "Publicamos un informe de cumplimiento del *Compromiso Bancaja* y un plan de mejora". Trimestralmente se viene informando de los niveles de cumplimiento del Compromiso y anualmente se presenta un informe sobre las principales magnitudes y alcance del mismo, que se resumen en la memoria anual del Servicio de Atención al Cliente y se publican íntegramente en la web corporativa.

La plataforma digital de difusión de publicidad *Adagreed*, en la que participaba Bancaja, cesó su actividad en enero de 2010.

### Educación financiera y protección del cliente (PR3)(PR6)(FS16)

En relación a la protección de los clientes de servicios financieros, Bancaja cumple taxativamente la normativa reguladora, informándoles ampliamente de los distintos mecanismos que tienen 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. Adicionalmente:

- El *Compromiso Bancaja* garantiza políticas de venta de productos y servicios financieros a particulares, alineadas con los intereses de los clientes actuales y potenciales, que fomentan modos de actuar basados en el equilibrio en las relaciones y la confianza. Los puntos "1. Nuestros contratos, sin letra pequeña y más claros", "2. Antes de realizar cualquier operación, informamos de su coste" y "15. No ocultamos ni disfrazamos el coste de nuestros servicios", pretenden facilitar la comprensión de los productos comercializados o servicios prestados y de su coste antes y después de firmar cualquier operación, para que el cliente pueda disponer en todo momento de una información clara, completa y accesible.

- 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".
- La Entidad ha acometido la adaptación a las últimas novedades normativas promovidas por la CNMV en materia de comercialización de servicios de inversión (MiFID), encaminadas a mejorar la transparencia en materia precontractual, al objeto de intensificar el conocimiento de las características de los productos de inversión y el perfil de conocimientos financieros del pequeño inversor.
- La debida atención y gestión de las quejas y reclamaciones de clientes es un objetivo permanente de la Entidad, la cual establece planes anuales de mejora que implican tanto al propio Servicio de Atención al Cliente (SAC) como a las áreas de negocio, y a aquellas unidades centrales fundamentales en la tramitación y resolución de las mismas, con un enfoque tanto de máxima calidad de servicio y de prevención y detección de posibles fuentes de desprotección de los clientes, errores en el asesoramiento de productos o servicios o debilidades en las políticas comerciales. Desde 2009, el SAC participa en el Comité de Riesgo Operacional de Bancaja, para facilitar la efectividad de los planes de mejora establecidos.

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 de las ventajas de que pueden beneficiarse, se recibieron en 2010 un total de 38.794 accesos.

Bancaja dispone de un sistema de alertas para ayudar a controlar el gasto a través de avisos de SMS. Disfrutaron del servicio gratuito de alertas en 2010, 91.192 perceptores de nóminas y 21.118 perceptores de pensiones.

En el apartado de atención al cliente de la web de Bancaja, se incluyen enlaces al *Portal del cliente bancario del Banco de España* y al *Rincón del inversor de la CNMV*, por medio de los cuales los organismos reguladores y las entidades colaboradoras como Bancaja,





ofrecen a los inversores minoristas diferentes herramientas de ayuda a la toma de decisiones en las operaciones bancarias más habituales. Bancaja participó además en la primera iniciativa impulsada por la CNMV y el Banco de España para difundir la cultura financiera entre los ciudadanos, en el marco de su adhesión al Plan de Educación Financiera 2008-2012 y al Convenio de colaboración con la CECA, para contribuir a mejorar los conocimientos financieros de la sociedad,

publicando en 2010 en su web corporativa una nueva página de educación financiera, con una colección de doce fichas que ofrece consejos básicos para ayudar a los ciudadanos a gestionar su economía personal y a conocer mejor los diferentes productos y servicios financieros. Son fichas sencillas, prácticas y de fácil lectura, que abordan temas variados como son el ahorro, el endeudamiento, cómo elaborar y ajustar el presupuesto mensual, saber cuánto tiempo se puede cobrar el paro, o como comprar una vivienda, entre otros.

## 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 2010, no se registraron 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: **(FS15)**

	2010		2009		2008	
Protección de datos	Número empleados	Número horas formación	Número empleados	Número horas formación	Número empleados	Número horas formación
Formación	612	1.224	1.175	2.350	367	734
Porcentaje sobre plantilla media	10,12%	--	19,48%	--	6,09%	--

Cabe destacar que el número de empleados que ya han superado el curso es de 2.740 y que el porcentaje sobre la plantilla media es del 45,3%.

## 5.5 El *Compromiso Bancaja* (FS5)

**(Compromiso 2010)** 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 2010, disminuyó el número de reclamaciones relativas de clientes un 16% (1.206 reclamaciones menos, 1,2 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 93 % de los casos.

<b>Cumplimiento de <i>El Compromiso Bancaja</i></b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Número de operaciones afectadas</b>	53.765.077	52.263.497	52.829.399
<b>Número de reclamaciones</b>	6.332	7.538	5.869
<b>Número de reclamaciones/10.000 operaciones</b>	1,2	1,4	1,1
<b>Porcentaje de reclamaciones a favor del cliente</b>	93 %	91 %	90 %
<b>Coste (miles de euros)</b>	3.112	2.792	13.203

Además, durante 2010, la Entidad aplicó *El Compromiso Bancaja* proactivamente en 15 ocasiones, sin que mediase la solicitud del cliente. Del coste total de la aplicación del compromiso durante 2010, únicamente 33 mil euros correspondieron a indemnizaciones a los clientes.



# 6

## 6. Empleados

Bancaja 



# 6. Empleados

## HECHOS DESTACABLES DE 2010 (cruce con los Principios 1, 2, 3, 4 y 6 del PMNU)

Realización de la cuarta **encuesta de clima laboral**.

Lanzamiento para toda la plantilla del **Plan de retribución flexible**, iniciativa de retribución pionera en el sector.

**Integración** y tutorización de **personas con discapacidad**.

Lanzamiento del curso de **formación en igualdad de oportunidades**.

**Renovación del Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR)**, otorgado a Bancaja en 2008 por sus políticas de conciliación e igualdad.

Cumplimiento del objetivo del **25% de mujeres en puestos de dirección**.

Refuerzo de los sistemas de prevención con la designación formal de **Gestores de prevención** de riesgos laborales en toda la red, en la figura de los directores de oficina.

Nuevo aumento del nivel de participación de los empleados en las acciones de **voluntariado** propuestas dentro del programa de voluntariado corporativo de Bancaja.

Firma de **acuerdo en materia de condiciones laborales** para la reordenación de las plantillas y estructura retributiva de todas las Cajas integrantes del SIP y de la Sociedad Central.

## Dimensión<sup>(1)</sup>

6.035 profesionales  
97,58% empleo fijo  
43,36% mujeres  
25,28% mujeres directivas  
250.450 horas de formación

(1) Fuente: indicadores LA1, LA2 y LA10 del Anexo II.

## 6.1 Expectativas del equipo humano

### **Diálogo y respuesta de Bancaja (4.17)**

**(Compromiso 2010)** Las **encuestas de clima laboral** permiten conocer la opinión sobre el clima laboral y evaluar la eficacia de los planes de mejora en marcha. Como consecuencia de la cuarta encuesta de clima laboral se definieron por parte del grupo de trabajo constituido por empleados, tres acciones de mejora. **(4.4)**

#### **- Qué temas preocupan**

*Participación, formación y promoción profesional.*

#### **- Respuesta de Bancaja**

- Distanciar los plazos de realización de la encuesta para que las acciones de mejora sean conocidas y valoradas en el siguiente estudio;
- Estudiar sistemas y herramientas que promuevan la participación;
- Que el responsable tenga acceso al expediente formativo de los subordinados y a la formación solicitada, para poder realizar una gestión de la formación y proponer cursos.

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

#### **- Qué temas preocupan**

*Mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, o de su operatoria.*

#### **- Respuesta de Bancaja**

- En 2010 fueron analizadas 152 de 882 ideas recibidas. Desde su puesta en funcionamiento en 2006, se han implantado 308.
- Respecto a las 110 mejores ideas, votadas en Intranet por todo el personal empleado, 69 ya han sido implantadas, y 30 están pendientes de desarrollo.

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

#### **- Qué temas preocupan**

*Responder de forma rápida y personalizada en un máximo de 48 horas.*

#### **- Respuesta de Bancaja**

Atendidas 8.588 consultas, con un tiempo medio de respuesta de 6,8 horas. Publicadas en Intranet las consultas más frecuentes.

Además de los mecanismos de diálogo descritos en el capítulo 3.4 de este informe, en 2010 se reforzaron los siguientes canales de comunicación:

- foros por colectivos: a través de la publicación periódica del "Tema del Mes". En el 2010 se publica un tema: "Plan de retribución flexible en Bancaja".
- Ideas 2010: las ideas aportadas por el personal empleado pueden mejorarse y valorarse por parte de todo el personal de la Entidad, asegurando de esta forma que las ideas sobre las que se trabaja son aquellas que mejoran aspectos relevantes para un amplio colectivo, y que se maximiza el beneficio en relación a los esfuerzos y recursos invertidos para su desarrollo e implantación.

El cambio de escenario impuesto por la incorporación de la Entidad al SIP, obligó a cerrar el buzón de Ideas en octubre. Este nuevo condicionante fue un criterio fundamental en la valoración de la viabilidad de las ideas presentadas a lo largo del año, pendientes de implementar y candidatas al premio del buzón, que resultó desierto. No obstante, hasta ese momento se registró una participación de 10.408 adhesiones y 720 mejoras sobre las 882 ideas propuestas. El buen funcionamiento de este mecanismo de mejoras operativas puede resumirse con la evolución de las principales cifras en los últimos tres años:

Canal de Ideas	2010	2009	2008
Ideas recibidas	882	1.938	2.527
Empleados participantes <sup>(i)</sup>	11.128	19.001	13.477
Ideas implantadas	69	57	43
Premios otorgados	1	9	6
Importe premios (miles €)	3	7,8	9

(i) Adhesiones y mejoras propuestas.

## La satisfacción del equipo humano (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"), en el mes de febrero de 2010 se realizó la encuesta de clima laboral correspondiente al año 2009, con la colaboración de una consultora externa.

Los objetivos en esta cuarta edición del estudio fueron:

- Medir la evolución del grado de satisfacción laboral a través de indicadores globales de clima.
- Identificar los temas susceptibles de ser fuente de insatisfacción y determinar qué elementos han de orientar la posible actuación hacia la mejora.
- Identificar los factores con mayor índice de satisfacción que pueden actuar como principales fortalezas de la organización.
- Incrementar la participación obtenida en las mediciones anteriores.

Los principales resultados de la encuesta de clima laboral fueron:

- Se alcanzó una participación del 58,34%, la más alta de todas las ediciones, al superar en un 20% la participación registrada en la anterior medición en 2008.
- El indicador básico de clima, que mide la temperatura del ambiente laboral y que se interpreta como "a mayor puntuación, mayor satisfacción", alcanzó 6,93 puntos sobre 10, y aumentó 1,05 puntos respecto a la última medición, el máximo histórico.

Algunos datos relevantes:

- el grado de satisfacción global se situó en 8,61 sobre 10 puntos, con lo que se produjo un aumento significativo desde la última medición (7,45);
- el nivel de identificación con la Entidad fue elevado, y los empleados se manifestaron integrados y comprometidos con el éxito de Bancaja (valoración media 7,71) y orgullosos de trabajar en ella (valoración media 8,90). Estos factores aumentaron (7,56 en el primero y 7,57 en el segundo, en 2007);
- respecto a la seguridad en el empleo, el 80,5% opinó que la seguridad de su empleo era alta/muy alta;
- se produjo una mejora en el grado de satisfacción en todos los factores, siendo los que más aumentaron el sistema retributivo y los beneficios sociales, la formación, las condiciones físicas, la conciliación, la planificación-organización del trabajo y la promoción.

**(Compromiso 2010)** Tras analizar los resultados presentados por la consultora externa, el grupo de trabajo de la encuesta de clima propuso tres acciones de mejora que se han descrito en el apartado precedente, que se encontraban en proceso de implantación al cierre de 2010.



*Bancaja vuelve a estar situada entre las mejores empresas para trabajar, ocupando el puesto 33 en el ranking mercoPersonas*

## Las relaciones con el equipo humano (4.8)

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 resultados más destacables en la gestión de las personas que trabajan en Bancaja han sido:

- **consolidar el empleo:** el 97,58% de los profesionales de Bancaja mantienen contrato laboral fijo, con 6.035 personas en total al cierre de ejercicio;
- **garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación:** el 43,35% de la plantilla son mujeres y, desde la puesta en marcha del *Compromiso Interno*, se ha pasado del 14% al **25,28% de mujeres que ocupan puestos de dirección**. En el ámbito del proyecto de integración de personas con discapacidad, se incorporaron 3 personas en 2010;
- **facilitar la conciliación de la vida personal con la profesional:** 1.899 personas empleadas se beneficiaron de alguno de los compromisos internos específicos y se concedieron 5.635 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 alcanzaron las 250.450 horas de formación en 2010, con una media de horas realizadas por asistente de 41,4 horas.

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

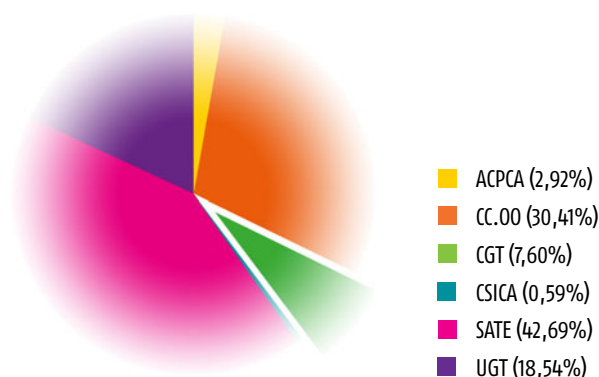
La estructura retributiva de la alta dirección tiene dos componentes: el relacionado con la posición que desempeñan sus miembros y el vinculado a su liderazgo, capacidad de gestión e impacto directo sobre el valor creado en la organización, éste último de carácter personal. **(4.5)**

### Representación y negociación colectiva **(4.4)** **(HR5)**

El amplio marco regulador que rige la relación de Bancaja con su personal empleado, acorde con los derechos constitucionales y el ordenamiento jurídico vigente, garantiza al personal la libertad de asociación.

Tras las elecciones sindicales generales celebradas en el año 2010, el número de representantes de las personas que trabajan en la Entidad es de 171, distribuidos de la siguiente forma:

#### Representación de los trabajadores (en porcentaje)



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. Los pactos de empresa suscritos entre Bancaja y las Secciones Sindicales en el ejercicio 2010, para armonizar los intereses de la Entidad y los de sus profesionales han sido:

- Pacto de 31 marzo de 2010 sobre *Acuerdo sobre consolidación horizontal*, que concreta los cálculos de consolidación en determinadas situaciones.
- Pacto de 29 de diciembre de 2010 sobre *Acuerdo sobre prorrateo plus convenio*, que establece el abono de dicho plus de manera mensual.

El día 14 de diciembre se firmó por la representación de las Cajas integrantes del SIP del que forma parte Bancaja y la casi totalidad –un 98 %– de las representaciones sindicales de los trabajadores de todas las entidades, un **Acuerdo en materia de condiciones laborales** relativas a la reordenación de las plantillas y estructura retributiva de todas las Cajas del SIP así como de la Sociedad Central (Banco Financiero y de Ahorros, S.A.). El contenido nuclear de dicho acuerdo se recoge en el Informe Anual de Bancaja, y contempla medidas de reorganización de plantillas, el marco de condiciones de trabajo en la Sociedad Central del SIP, las condiciones de incorporación de los trabajadores de las Cajas a la Sociedad Central y las condiciones



retributivas en las Cajas que integran el SIP, junto a un compromiso de armonización de las mismas, condicionado al cumplimiento de los hitos del Plan de Viabilidad.

Además, el contenido del Pacto se completa con epígrafes relativos a la Ordenación de la negociación colectiva futura, creación de una Comisión de Seguimiento del Acuerdo, y otras disposiciones.

## 6.2 Cualificación y desarrollo profesional (FS15)

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

- Los empleados 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, en materias tales como la prevención del fraude y de 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 2010 de 379 horas, lo que aumentaba en 23 horas lectivas el total de 2009, repartidas en 113 acciones formativas (102 en el año 2009), además de la colección de manuales *on-line*. Conviene destacar las unidades prácticas exclusivas en itinerarios (grupo de recursos dispuestos en un aula, cuyos contenidos tienen una duración determinada) como son:

- Programa de Agente Financiero (DAF) (92 horas).
- Programa de Asesoría Financiera (EFA) (102 horas).
- Módulo general de Seguros (203 horas).
- Aulas virtuales complementarias a acciones formativas presenciales.

- Se impartieron cursos de **formación presencial** por 196 formadores internos y 36 externos. Además, se continuó con el programa "oficinas tutoras", dirigido a personal incorporado tras una baja de larga duración, personal incluido dentro del Proyecto Bancaja y Discapacidad, así como al nuevo personal de dirección y gerencia, de procedencia externa.

- **(Compromiso 2010)** Durante este ejercicio, se ampliaron los contenidos *e-learning* de la plataforma de formación, con 16 nuevos recursos y 20 actualizaciones de acciones formativas, se impulsó su utilización y se mejoró el entorno formativo

mediante aulas virtuales tutorizadas por expertos. Además, la nueva versión de la plataforma, operativa desde el 6 de junio de 2010, persigue los siguientes objetivos:

- Facilitar el uso de la plataforma y las tareas de administración.
- Abrir nuevas vías de comunicación para los usuarios.
- Suprimir el correo interno de la plataforma de aprendizaje.
- Mejorar los tiempos de respuesta en la resolución de dudas e incidencias planteadas por los usuarios.
- Garantizar la evolución futura del sistema hacia la formación a distancia por Internet.

Existen programas específicos para diferentes tipos de colectivos:

- Acceso a nuevos puestos de dirección y gerencia, con 64 participantes.
- Programas de desarrollo profesional para personal con evaluación de desempeño superior, en los que participaron en acciones formativas durante 2010, 214 personas.
- Dentro de los programas sobre mercados y productos financieros encaminados a dar cobertura a la orientación que establece la MiFid, 458 empleados finalizaron el Programa mínimo para el asesoramiento. En este ámbito, también finalizaron el Programa de Asesoría Financiera 231 empleados, y fueron matriculadas 271 personas para finalizarlo en el 2011.

En el año 2010, tres empleados se adhirieron al Programa "Fomento de Empleo para Personas con Discapacidad" dentro del Proyecto "Bancaja y la Discapacidad", compuesto por:

- El Programa de formación presencial/on-line vigente, con 168 horas lectivas.
- Un programa de tutoría personalizado de 15 horas, durante los 6 primeros meses.
- *Training* de 6 meses en dos oficinas distintas (una cada 3 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	2010	2009	2008
Promociones	233	201	312
Ascensos	358	375	310
Solicitudes de puestos vacantes	22	34	162
Ofertas de puestos vacantes cubiertas	1	4	11

“

El 48% de las promociones y ascensos beneficiaron en 2010 al colectivo de mujeres

## 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.

Los apartados de la Intranet relativos a responsabilidad social y voluntariado corporativo registraron en 2010 un total de 4.891 accesos, especialmente en los contenidos sobre medio ambiente y el programa de voluntariado.

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 la plataforma de formación *on-line*.

Destacar que el número de empleados que ya han superado el curso “La Responsabilidad Social Corporativa en Bancaja” es de 1.088, lo que supone un porcentaje sobre la plantilla media del 18%.

En materia medioambiental, en 2010 se continuó impartiendo formación a un número significativo de personas, y existen planes formativos específicos para aquellas que, por su función o puesto de trabajo, deben disponer de estos conocimientos. El nivel de formación alcanzado se describe en el capítulo 8.1.

Formación general sobre RSC	2010		2009		2008	
	Número empleados	Número horas formación	Número empleados	Número horas formación	Número empleados	Número horas formación
Curso “La Responsabilidad Social Corporativa en Bancaja”	92	184	194	388	356	712
Curso de especialista universitario en RSC (UPV) <sup>(1)</sup>	3	1.500	3	1.500	--	--
Jornada sobre la elaboración de memorias de sostenibilidad: la GRI y las directrices G3	2	8	--	--	--	--
Porcentaje sobre plantilla media	1,59%		3,27%		5,91%	

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

## 6.3 Diversidad, igualdad e integración

### Gestión del modelo de empresa familiarmente responsable (4.12)

La Certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable) forma parte de una línea internacional, que en España ha sido liderada por el IESE; la Fundación Más Familia es la propietaria del sello, así como del Modelo de Gestión.

El objetivo de este certificado es incentivar a las empresas a incorporar un Modelo de Gestión de Conciliación, forma parte de la RSC y se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar-personal y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos. Bancaja obtuvo la certificación en el año 2008.



**(Compromiso 2010)** En el año 2010 se realizó la auditoría de mantenimiento correspondiente al modelo, y se obtuvo la renovación del certificado. Se revisaron las no conformidades de la auditoría anterior y se dieron por cerradas ambas.

También se observó el adecuado nivel de eficiencia de los elementos de soporte además de revisar la autoevaluación y auditoría interna realizada previamente en Recursos Humanos. Se concluyó no identificando no conformidades.

Se han implantado seis medidas EFR dirigidas a la plantilla:

- Formación en certificado OHSAS 18001.
- Designación de la función de Gestor de Prevención de Riesgos Laborales en todas las oficinas.

- Formación presencial de gestores de Prevención de Riesgos Laborales en oficinas, que alcanza a todos los directores de la red.
- Implantación del Plan Retribución Flexible.
- Seguro Médico para personal temporal.
- Puesta en marcha del curso de formación en Igualdad de Oportunidades.

En el año 2010 se produjo una adecuación a la nueva normativa (EFR 1000-1 Ed.3), que afecta principalmente a las categorías de los indicadores del modelo y a las medidas diseñadas por Bancaja.

Periódicamente se extraen indicadores relativos al modelo que hacen referencia a aquellas categorías en materia de gestión de personas más relevantes (estilo de dirección, perspectiva de género, calidad del empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y respuesta e impacto sobre el negocio y la actividad). En 2010, se diseñó un seguimiento mensual para los 28 elementos auditables del modelo EFR.

El Grupo de Conciliación e Igualdad se reúne periódicamente para analizar los indicadores, medidas implantadas, y elementos, 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.

### Diversidad e igualdad de oportunidades

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

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

- el **Código de Conducta**, de la plantilla, 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;
- **Plan de Igualdad de Oportunidades**, implantado en el año 2009, 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 2010, 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)**

No se ha conocido ningún caso de los anteriores derivado de las auditorías internas realizadas.

## Principios para el empoderamiento de las mujeres **(4.12)**



Bancaja se adhirió en 2010 a esta iniciativa promovida por el Pacto Mundial de la ONU conjuntamente con el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la mujer (UNIFEM), para difundir entre la sociedad un conjunto de reflexiones destinadas a promover la participación plena de la mujer en todos los sectores y niveles de la actividad económica. Gracias a esta iniciativa, las empresas pueden evaluar y analizar las iniciativas, metas y prácticas existentes para conseguir estos objetivos.



*Bancaja se adhirió a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres bajo el lema: la igualdad es buen negocio*

Las políticas y prácticas existentes en Bancaja para favorecer su cumplimiento son:

### **Principio 1. Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.**

- La adhesión se suscribió por el Presidente de Bancaja.
- Dentro de los 17 compromisos asumidos voluntariamente con el equipo humano a través del *Compromiso Interno*, el punto 4

establecía un objetivo formal de acceso de las mujeres a puestos de dirección.

- Programa de Conciliación.
- Certificación EFR.
- Plan de Igualdad de Oportunidades.

**Principio 2. Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo –respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.**

- El punto 4 del Compromiso Interno, cumplido en 2010, ha permitido incrementar las mujeres en puestos de dirección, desde un 14% en 2005, a un 25,28% en un periodo de 5 años.
- El 43% de la plantilla son mujeres y el 25% ocupan puestos de dirección.
- Formación sobre *La igualdad de Oportunidades*.

**Principio 3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.**

- Portal de salud de la Intranet.
- Protocolo para la prevención y tratamiento de los acosos moral y sexual en el trabajo.
- Seguro médico para toda la plantilla.
- Departamento de Medicina de Empresa.
- Formación específica.
- Protocolo de comunicación para empleadas embarazadas, para que se remita a los responsables y a las interesadas las recomendaciones oportunas que deban tenerse en cuenta.
- Las empleadas víctimas de violencia de género pueden solicitar una reducción o adaptación de su jornada laboral con el fin de hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral.

**Principio 4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.**

- Plataforma *on-line* de aprendizaje, accesible las 24 horas del día, todos los días del año.
- Punto 9 del Compromiso Interno, que garantiza un programa mínimo de 80 horas para empleados recién incorporados.
- Acciones formativas relacionadas con la igualdad y la utilización de un lenguaje no sexista.

**Principio 5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del fortalecimiento de las mujeres.**

- La política de compras responsables evalúa y valora positivamente la adhesión al PMNU o el cumplimiento de sus principios, para los proveedores más significativos.

**Principio 6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.**

- Colaboración de la Fundación Bancaja con la Fundación de la Comunidad Valenciana frente a la discriminación y los Malos Tratos *Tolerancia Cero*.
- Dos centros de acogida para mujeres con niños, en situación de riesgo de exclusión social.

**Principio 7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.**

- Indicadores de género dentro del cuadro de mando de EFR y de la presente memoria (Anexo II).
- Publicación mensual en Intranet del seguimiento del Compromiso Interno y su grado de cumplimiento.
- El presente capítulo, dentro del informe de RSC, constituye la comunicación a la sociedad de los progresos conseguidos.

**Acceso al empleo de personas con discapacidad (4.12)**

**(Compromiso 2010)** Atendiendo a los compromisos asumidos por la Entidad en 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 2010 se incorporaron 3 personas con discapacidad y han existido 6 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. **(LA13)**

Todo el personal tiene a su disposición el apartado de la Intranet corporativa "Bancaja y la Discapacidad", en el cual se encuentra in-

formación 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.

Se han llevado a cabo acciones de sensibilización, mediante ponencias en jornadas a nivel externo, dirigidas a empresas y entidades ("La conciliación, el camino hacia la diversidad").

En el año 2009, se puso en marcha el Servicio de Orientación e Intermediación Laboral SOILD dirigido a fomentar el acceso al mercado laboral de los estudiantes y titulados universitarios con discapacidad. En el año 2010 se ha renovado el convenio con la Fundación Adecco y la Universitat de Valencia para que continúe la labor de integración sociolaboral de este colectivo. Se han atendido desde su inicio a un total de 139 personas.

Otro de los proyectos que ha impulsado Bancaja es el Plan Familia, un programa personalizado dirigido a los hijos/as de empleados, cónyuges y parejas de hecho con algún tipo de discapacidad. Este Plan comprende un conjunto de acciones destinadas a favorecer su inserción laboral o a obtener un grado de autonomía personal suficiente para su integración social.

En el año 2010, 37 familiares de empleados de Bancaja han sido atendidos y se han subvencionado diversas actuaciones y medidas encaminadas a la mejora continua, facilitar su integración real en el mundo social y/o laboral, y actividades de ocio y respiro familiar como los campamentos de verano para hijos con discapacidad en periodo vacacional, en los que han podido participar un total de 17 hijos e hijas.

## 6.4 Beneficios sociales

### Conciliación y beneficios sociales (EC3)

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 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, para apoyar y asesorar tanto a los familiares como al personal con discapacidad;
- dispositivos tecnológicos como *blackberry* y portátiles con conexión de teletrabajo, para determinados colectivos de la plantilla;
- seguro de asistencia médica privada, gratuito y con cobertura para todo el personal de Bancaja;
- Plan de Retribución Flexible destinado a optimizar la retribución de la plantilla.

Ayudas sociales en Bancaja	2010			2009			2008		
	Número de beneficiarios	Número de ayudas	Aportación Bancaja	Número de beneficiarios	Número de ayudas	Aportación Bancaja	Número de beneficiarios	Número de ayudas	Aportación Bancaja
Aportaciones a primas de la Mutualidad de Previsión Social del personal	1.848	--	711	1.897	--	730	1.901	--	729
Primas de seguros de vida	1.284	--	22	1.290	--	28	1.300	--	23
Ayuda de guardería	712	789	672	698	764	588	662	705	514
Ayuda formación de hijos e hijas	2.930	4.796	3.471	2.925	4.842	2.386	2.865	4.792	2.266
Seguro Médico <sup>(1)</sup>	5.612	--	1.922	5.572	--	1.814	5.452	--	1.760
Ayuda para educación especial	48	50	160	50	52	161	52	54	162
Excedencias	43	--	--	48	--	--	53	--	--
Reducción de jornada	35	--	--	29	--	--	15	--	--
Otros permisos retribuidos <sup>(2)</sup>	266	--	--	278	--	533	251	--	--
Facilidades crediticias <sup>(3)(4)</sup>	5.445	--	1.958	n.d	--	4.740	5.141	--	--
Plan de Retribución Flexible	705	--	--	---	---	---	--	--	--
Plan Familia Bancaja	37	--	122	---	---	---	--	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>18.965</b>	<b>5.635</b>	<b>9.038</b>	<b>12.787</b>	<b>5.658</b>	<b>10.980</b>	<b>17.692</b>	<b>5.551</b>	<b>12.381</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 2010 el permiso por hospitalización de familiar del Compromiso Interno 6 (148), el permiso por cuidado de hijos e hijas del Compromiso Interno 13 (115), y el permiso para acción de voluntariado (3) concedidos en 2009, para personal con varios permisos. **(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.



**(Compromiso 2010)** En febrero de 2010 se puso en marcha el **Plan de Retribución Flexible**, una fórmula que permite a los profesionales de Bancaja percibir parte de su retribución anual a través de la entrega de unos determinados productos exentos de tributación como son el seguro médico de familiares y la guardería de los hijos/as de 0 a 3 años. Se trata de una personalización de la retribución, en función de las necesidades personales de cada uno.

Se permite destinar hasta el 25% del salario fijo a la adquisición de alguno de estos productos por los que no se tributa en el IRPF, ya que están exentos de este impuesto. De esta manera, se obtiene un doble ahorro:

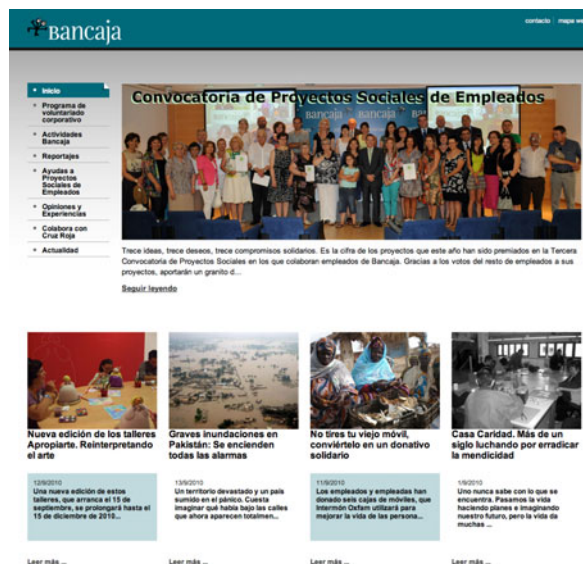
- Ahorro del IRPF del importe que se destina al Plan.
- El tipo de retención de IRPF de la nómina puede bajar al disminuir el importe del salario por el que se tiene que tributar.

Además de estos dos productos, también se ha ofertado durante 2010 el ticket informático, consistente en la adquisición de un equipo informático por parte del empleado de Bancaja y en la obtención asimismo de un beneficio fiscal. En el año 2010 se adhirieron al Plan de Retribución Flexible un total de 705 personas de la plantilla.

**“ El Plan de Retribución Flexible de Bancaja le sitúa entre las entidades financieras más innovadoras en materia de compensación y retribución ”**

## Programa de voluntariado corporativo (4.12)

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 y la Intranet. El número de visitas registradas en 2010 ha sido de 10.453.



Esta iniciativa se refuerza con el compromiso interno número 16, que permite al personal solicitar una excedencia para realizar actividades de voluntariado. En 2010 se acogió a este compromiso un empleado, para colaborar con una ONG en Burkina Faso (África Occidental).

Adicionalmente, el personal dispone, para la formación y colaboración en tareas de voluntariado, de cuatro horas laborales al año. Un total de 3 personas se acogió en 2010, a este permiso, con un total de 10,5 horas destinadas a ese fin (12 personas en 2009).

Durante 2010 se han ofrecido tanto actividades ya programadas como otras nuevas:

## Informe RSC 2010 | 6. Empleados

Actividades de voluntariado corporativo en 2010	Participación
Formación para inmigrantes en cursos de informática y talleres de empleo en la Fundación Ceimigra.	34 personas
Casa Caridad de Valencia: acogida nocturna, comedor fin de semana y programa de Navidad para personas sin hogar.	53 personas
Proyecto Engage: campeonato de fútbol-sala en el Centro Penitenciario de Cumplimiento Picassent.	34 personas
Talleres de arte con personas discapacitadas: las Meninas, de Manolo Valdés.	7 personas
Bosque Bancaja: reforestación del bosque y sensibilización medioambiental, en Villafranca del Cid.	50 personas
Gymkhana piratas: jornada de ocio con la Asociación de discapacitados intelectuales de Alicante.	65 personas
Día Internacional de la Discapacidad: talleres, actuaciones y actividades.	12 personas
II Ultra Maratón benéfica contra la fibrosis quística en Palma de Mallorca.	2 personas
Gymkhana Fundación Asindown y cuentacuentos con Pablo Pineda.	34 personas
Talleres de arte con los mayores: Sorolla y Rusia Sagrada. Iconos del Museo Rublev de Moscú.	19 personas
Colaboración en el III Telemaratón <i>Gent per Gent</i> contra las enfermedades neurodegenerativas.	30 personas
Solidaridad con Intermón Oxfam: campaña de recogida de teléfonos móviles para reciclar y respetar el medioambiente.	73 terminales

**(Compromiso 2010)** En 2010, se realizó la tercera **Convocatoria de Proyectos Sociales**, con la que se fomenta y premia la participación de los empleados en actuaciones solidarias en el ámbito de lo social. En su tercera edición, un total de 2.464 personas empleadas (40,83% de la plantilla), participaron en la votación de los 13 proyectos admitidos (se presentaron 36) atendiendo a las bases del concurso. Bancaja contribuyó con un total de 100 mil euros, con un máximo de 10 mil euros por proyecto.

### Apoyo al proceso de prejubilación y jubilación (EC3)

Como complemento a la jubilación total o parcial y a la prejubilación, Bancaja ofrece un plan 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. El fondo independiente creado no recibe aportaciones de las personas participantes. Bancaja realiza una aportación anual por empleado 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, existen beneficios económicos adicionales, como el seguro médico y las aportaciones que Bancaja realiza al sistema de empleo antes mencionado.

En 2010 accedieron al Plan de jubilación parcial 17 personas, se fomentó el empleo con la contratación de nuevos profesionales en relevo, y se estableció un tratamiento de beneficios sociales ventajosos y especiales para este colectivo.

Las condiciones establecidas para el personal prejubilable en virtud del Acuerdo en materia de condiciones laborales del SIP, se describen en el Informe Anual de Bancaja.

### Prevención de riesgos laborales (LA8)

Durante el año 2010, se reorganiza la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en Bancaja, mediante la constitución del Servicio de Prevención Propio, para adecuarse a la modificación del Real Decreto 39/1997 que aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Con ello, Bancaja refuerza su compromiso de seguir garantizando una protección "eficaz" de los trabajadores, asegurando la seguridad y salud de los mismos, en todos los aspectos que se relacionen con el trabajo que llevan a cabo.

El Servicio de Prevención está adscrito al área de Recursos Humanos, concretamente a la Dirección de Relaciones Laborales, con una estructura y dinámica de funcionamiento en la que se integran distintos departamentos con funciones y contenidos específicos que inciden en la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y que constituyen el Comité de Gestión. Para completar la estructura de medios humanos del Servicio de Prevención, se ha creado de forma voluntaria a finales de año, con el fin de integrar la gestión de la prevención en toda red de oficinas, la figura del Gestor de Prevención en Oficinas, un recurso preventivo, que será el encargado de la gestión de la prevención en cada centro de trabajo.

Por último y como consecuencia del cambio del modelo de organización, se realizó una auditoría legal del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales en diciembre de 2010, que ha coincidido con la auditoría de certificación OHSAS 18001:2007 prevista para este año, siendo ambas superadas con éxito.



## 6.5 El *Compromiso Interno* (4.4)(LA5)

**(Compromiso 2010)** El cumplimiento del compromiso, evaluado por un grupo de empleados, se comunica y difunde íntegramente en la Intranet de Bancaja. La evaluación completa de los diecisiete puntos del compromiso al cierre del ejercicio 2010 ha sido la siguiente:

Compromiso	Consultas/Peticiones recibidas	Incumplimientos	Observaciones
1.- Tus consultas tienen una ventanilla única	8.588	0	Tipo de consulta más frecuente: Préstamos (39%). Tiempo medio de respuesta: 6,8 horas
2.- Te garantizamos 2 años de permanencia en el mismo destino	332	<b>¡Compromiso Cumplido!</b>	724 traslados en total, de los que 332 están sujetos al compromiso
3.- Comunicamos los cambios de destino con 15 días de antelación	1.297	0	Mediante correo desencadenado por propuesta de acontecimiento
4.- Incrementamos las mujeres directivas	<b>A 31-12-2010: 25,28% ¡Objetivo Conseguido!</b>		
5.- Pagamos la reparación de tu coche	27	0	28 peticiones aprobadas. 27 facturas recibidas y, por tanto, abonadas
6.- Permiso de 15 días por hospitalización de familiares	148	0	Duración media del permiso: 4,1 días
7.- No te convocamos a acciones formativas en vacaciones escolares	Cursos convocados en navidad, s.santa, julio y agosto: 10	0	25 asistentes sin hijos en edad escolar
8.- La evaluación sólo tiene consecuencias positivas	Eliminada la evaluación 1-Insuficiente. Evaluaciones 3 <sup>(1)</sup> en 2010: 230		
9.- Los nuevos empleados tienen 80 horas de formación	Ingresados de enero a diciembre 2009: 122	0	Empleados convocados al programa: 122. Empleados que lo han superado: 119
10.- Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora	Realizada la Encuesta de Clima. Publicado Informe de resultados		
11.- Creamos nuevos canales de comunicación entre los empleados	Foros: 160 comentarios de enero a diciembre. Actualizado <i>feed-back</i>		
12.- Los empleados controlan el cumplimiento del compromiso interno	Celebrada la primera sesión del Grupo de Trabajo 2010. Publicada acta en Intranet		
13.- Permiso de dos horas para el cuidado de tu hijo o hija	115	0	13.813 días con reducción horaria
14.- Tienes condiciones ventajosas en otras empresas	66 acuerdos con: Abogados, Agencias de viajes, Aparcamientos, Automóviles, Bodegas, Spas, Centros Deportivos, Grandes Superficies, Hogar, 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	6	0	6 empleados acogidos, 8 operaciones aplazadas
16.- Excedencia de hasta 1 año con reserva de puesto de trabajo para fines solidarios	1	0	Colaboración con la ONG <i>Association Pour La Promotion Feminine a Gaoua</i>
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	--

(1) Desempeño superior.

Como conclusión, cabe destacar que el punto 2 y el punto 4 ya son compromisos cumplidos. Este año 2010 ha habido un total de 10.788 casos entre todo el personal de la Entidad. En este ejercicio, no se ha producido ningún incumplimiento.

“

*¡Ningún incumplimiento  
del Compromiso interno en 2010  
y dos objetivos conseguidos!*





## 7. Sociedad





# 7. Sociedad

## HECHOS DESTACABLES DE 2010 (cruce con los Principios 1 y 6 del PMNU)

**60 millones** de euros **invertidos en la Obra Social**, el 38,71% del resultado neto anual de 2009 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 780 entidades** de interés público y social **con** una aportación de **3,34 millones** de euros a través de la Convocatoria de Ayudas a Entidades de Interés Público y Social 2010, 800 mil euros por encima de las ayudas concedidas en 2009.

**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 403 candidatos, el 31% de la Comunidad Valenciana y el 69% del resto de territorios de actuación.

Incremento de los programas de **formación y empleo** dirigidos **a jóvenes** en todo el ámbito nacional.

Refuerzo de las acciones de **cooperación y codesarrollo**.

Creación de una **nueva website** en la Obra Social, centrada en las acciones realizadas **para jóvenes emprendedores**, con un espacio propio en las redes sociales y medios digitales.

### Dimensión

**60 millones de euros** invertidos en la Obra Social  
**38%** sobre el resultado neto anual  
**2.606** actividades  
**4.101.094** de beneficiarios  
**83** centros propios  
**100%** cobertura nacional

## 7.1 La Obra Social de Bancaja (4.8)



*Bancaja mantiene su contribución al desarrollo de la sociedad por medio de su Obra Social*

Revisado el Plan Estratégico de la Obra Social que finalizaba en el año 2009, y dada la actual situación económica y social, se consideró conveniente continuar con la misma estrategia teniendo en cuenta las nuevas demandas sociales y destinar mas ayudas a cuestiones de índole social. En 2010 las actividades se agruparon en tres sectores:

- **jóvenes:** incluye acciones que potencian la movilidad internacional de universitarios, la emprendeduría y la participación en materia de acción social, deporte y ocio;
- **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;
- **cultura:** con la promoción de distintos premios entre otras actividades 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 2010 para la Obra Social ascendió a 60 millones de euros (distribución de resultados del ejercicio 2009). La distribución del presupuesto total con el que se gestiona y programa, es la siguiente: (EC8)

Presupuesto por entidad gestora	2010	2009	2008	Variación % (10-09)
Fundación Bancaja	42.388	53.959	60.859	-21,44%
Fundación Caja Castellón	6.682	7.741	6.741	-13,68%
Entidad gestora	6.744	7.646	17.425	-11,80%
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	<b>55.814</b>	<b>69.346</b>	<b>85.025</b>	<b>-19,51%</b>

Importes en miles de euros.

### Diálogo y respuesta de la obra social (4.17)(S01)

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

*Valoración de la Obra Social*

#### - Respuesta de Bancaja

- En 2010 se reforzó la visibilidad de la Obra Social con una campaña genérica en los medios de comunicación masivos.
- Al mismo tiempo, se desarrollaron actuaciones a través de los medios de comunicación para elevar el conocimiento entre la sociedad de las acciones más importantes en cada una de las tres líneas estratégicas de la Obra Social: jóvenes, desarrollo social y cultura.

A continuación, se describen las actuaciones más destacables de 2010 desarrolladas por las Fundaciones que gestionan la Obra Social de Bancaja.

## 7.2 Jóvenes, formación y emprendedurismo (2.5)(4.12)

### Investigación y formación universitaria

Para seguir favoreciendo la movilidad internacional entre el alumnado universitario, el **Programa de Becas Internacionales Bancaja** permite, gracias a 52 convenios suscritos, disfrutar de estancias en EE.UU., Canadá, Australia, Latinoamérica, Japón, China y Europa, recibiendo formación complementaria en la universidad de destino.



En 2010, 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 Universidad Politécnica de Valencia (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).
- **Becas Work and Travel** para fomentar la movilidad internacional de los jóvenes emprendedores mediante contratos de trabajo en Estados Unidos. En 2010 se concedieron 20 becas.

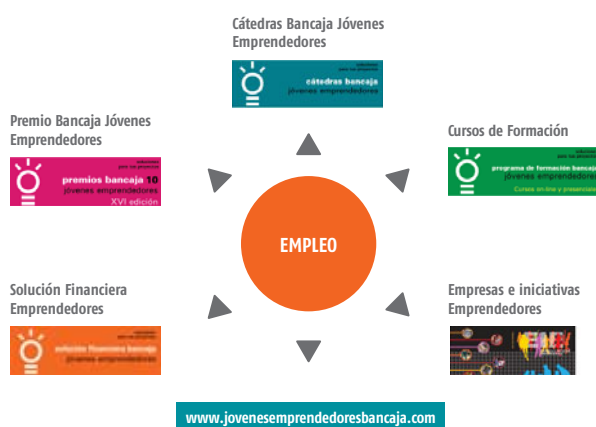
**Ayudas a la investigación en diferentes centros de I+D de reconocido prestigio:** se ha dado continuidad a las existentes en 2008, tales como la Fundación Centro de Investigación Príncipe Felipe, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Fundación Oftalmológica del Mediterráneo, así como las desarrolladas en los hospitales La Fe y Clínico Universitario en Valencia, en el Hospital General de Albacete y se ha iniciado una nueva colaboración en el 2010 con el Hospital Peset Aleixandre, 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 ayudas a la investigación a través de la Fundación Fomento Investigación Sanitaria y Biomédica y del Centro de Investigación Biomédica en Red de Enfermedades Raras.



**XIII 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.

## Programa Bancaja Jóvenes Emprendedores

A lo largo de 2010 se llevaron a cabo diversas actuaciones dentro del **Programa Bancaja Jóvenes Emprendedores** para la puesta en marcha de proyectos empresariales y mejorar la formación de jóvenes que desean desarrollar su actividad profesional en el mundo empresarial, siendo las más destacadas las que se indican a continuación:



- **XVI edición Premios Bancaja Jóvenes Emprendedores:** en 2010 se presentaron 403 proyectos para optar a los 40 premios que se establecían en sus tres categorías: empresas de base tecnológica, empresas tradicionales y/o sociales y proyectos de empresas.



- **Solución Financiera para Emprendedores:** la financiación concedida para ayudar a los jóvenes que carecen de garantías patrimoniales o avales se detalla en el capítulo 5.3.
- **Cursos de Formación para Jóvenes Emprendedores:** 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:** pretenden impulsar el desarrollo del emprendedor y la creación de empresas desde las propias universidades, por medio de la formación e investigación. En total, 40 convenios vigentes con universidades de toda España y cuatro con universidades latinoamericanas (capítulo 7.3).



- **Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de El Salvador:** para el programa de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como herramienta de gestión, que tiene como objetivos generales sensibilizar a las empresas sobre los beneficios que genera la RSE, tanto en el aspecto empresarial como social, además de formar a los miembros de las empresas sobre esta temática, incentivando su aplicación y capacitando a los profesionales para desarrollar posteriormente la herramienta de gestión dentro de la empresa.

Además, se han desarrollado durante 2010 otros proyectos y acciones 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 Brainstorm Multimedia, Natura Bissé, Masmóvil.
- Página web [www.jovenesemprendedoresbancaja.com](http://www.jovenesemprendedoresbancaja.com), que agrupa todas las actividades del Programa Jóvenes Emprendedores Bancaja y otros temas de interés para este colectivo, tales como, asesoramiento *on-line*, programa tutor para la realización de un Plan de Empresa, juego de simulación empresarial, videos de conferencias para emprendedores, noticias de interés, agenda de actividades, etc. Esta página se completó con la creación de perfiles para emprendedores en las redes sociales (*Facebook*, *Flickr* y *YouTube*), y recibió más de 300.000 visitas.



“ La Obra Social abre una nueva vía de diálogo con los jóvenes emprendedores a través de las redes sociales

- II Jornada Red de Cátedras Bancaja Jóvenes Emprendedores: jornada de trabajo con los 40 directores de las Cátedras Bancaja en la que se presentó el informe de seguimiento de la web [jovenesemprendedoresbancaja.es](http://jovenesemprendedoresbancaja.es), casos de éxito y buenas prácticas en las actividades realizadas. Se intercambiaron opiniones sobre el desarrollo de la red de cátedras y se destacaron los aspectos positivos.

- Fundación Instituto Cameral para la Creación y Desarrollo de la Empresa (INCYDE), con la celebración del II Encuentro Anual de Viveristas. La finalidad del congreso era prestar ayuda a las empresas para su consolidación a partir de reuniones bilaterales, concertadas previamente, entre ellas. Estos encuentros facilitaron alianzas y acuerdos entre las PYME, para colaboraciones posteriores.
- Participación en el Día de la Persona Emprendedora de la Comunidad Valenciana, organizado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, conjuntamente con el IMPIVA.
- Patrocinio del Salón del Nuevo Diseño Internacional (NUDE), espacios expositivos en Feria Valencia y la concesión de tres Becas Bancaja a Jóvenes Diseñadores.
- Proyecto *iWeekend*, en Valencia y en Ibiza, consistente en unas jornadas de trabajo en el que participaron 30 emprendedores, especializados en negocios por Internet.
- Proyecto Empresa e Iniciativa Emprendedora. Dentro del convenio de colaboración entre Fundación Bancaja y la Asociación de Jóvenes Empresarios de Valencia (AJEV), se desarrolló un programa para alumnos de 4º curso con el fin de fomentar la cultura emprendedora entre los alumnos de Educación Secundaria, con la colaboración de la Conselleria de Educación, que ha incluido esta asignatura como optativa dentro del currículo de actividades en los centros de la Comunidad Valenciana en este curso académico.

## Formación social

**Programa de Formación Bancaja para Gestores Sociales:** este año se ha finalizado el programa 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 tres ediciones del curso, cada una de ellas de dos módulos semipresenciales (cuatro horas presenciales y cuarenta y dos horas de formación *on-line*). Las sesiones presenciales se celebraron en Valencia, Sevilla y Madrid.

## Deporte

Desde el 2008, la línea denominada **Becas Deportivas Bancaja (BDB)** pretende que los 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. El programa de BDB ha concedido 33 becas en el año 2010, y ha adjudicado en todo su periodo de vigencia un total de 95 ayudas.

Se ha continuado la colaboración con la Dirección General del Deporte de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte para la celebración de los **XXVIII Jocs Esportius de la Comunitat Valenciana**, que se celebran de octubre a junio y que tienen como fin promocionar el deporte entre los jóvenes. Desde el inicio de su celebración, más de dos millones de escolares han participado, formándose como deportistas y como personas y compitiendo en estos juegos desarrollados en las tres provincias de la Comunidad Valenciana. Han participado 10.415 equipos con un total de 105.311 deportistas.

Celebración del **XXVII Edición del Torneo Internacional de fútbol juvenil**, organizado por el Comité Organizador del Torneig Internacional de Fútbol de l'Alcudia (C.O.T.I.F.), que es un referente para las jóvenes promesas futbolísticas.

Colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia para las actividades del **Equipo Ciclista UPV-Bancaja** (74 carreras para un equipo de 25 componentes).



## 7.3 Cooperación, codesarrollo y ayuda a colectivos desfavorecidos (4.12)

### Plan de apoyo para una sociedad intercultural

El **Plan de Apoyo para una Sociedad Intercultural (P.A.S.I.)** se puso en marcha en 2001, con la finalidad de apoyar iniciativas tendentes a favorecer la convivencia social entre personas de distintas razas y culturas, religiones y costumbres. Para ello, se realizan actividades a través del convenio de colaboración con la Fundación Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes (Ceimigra), en Valencia.



Entre las actuaciones realizadas con **Ceimigra** destacan:

- **Información, asesoramiento e inserción laboral** en asuntos laborales y de seguridad social, extranjería y educación, familia, inserción laboral, autoempleo, proyectos de cooperación, codesarrollo y asociacionismo, y sobre recursos disponibles en la fundación Ceimigra y en otras entidades, y la publicación de materiales complementarios.
- **Estudios e investigación de las migraciones**, con cuatro Miradas sobre la Inmigración en formato digital y un manual de intervención psicosocial con personas migrantes, de los que se han editado 1.200 ejemplares.
- **Formación para la integración social e inserción laboral** en el mercado de trabajo en la Comunitat Valenciana, en que destaca la formación ocupacional no reglada que Ceimigra viene ofreciendo habitualmente dentro de los campos de atención a personas dependientes y restauración.

- **Cooperación y codesarrollo**, a través de la coordinación y cogestión de una red de residencias de estudiantes tanto en la Comunitat Valenciana como en los países de origen de las migraciones.

**Copa Bancaja Nuevos Ciudadanos:** quinta 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 diversos lugares (Argelia, Argentina, Armenia, Bolivia, Bulgaria, Colombia, Ecuador, Ghana, Honduras, Marruecos, Pakistán, Perú, República Dominicana, Túnez, Ucrania y Uruguay), integradas por personas inmigrantes que residen en la Comunidad Valenciana. La selección campeona fue Argentina.

### Formación y sensibilización intercultural

**Plan Norte-Sur 2009/2013:** se ha continuado con el convenio con el Ayuntamiento de Valencia para el programa que contempla el Plan Municipal para la Integración de la Inmigración. Las actividades están enmarcadas en las siguientes áreas:

- Área de mediación sociocultural, en la que se incluyen:
  - La carpeta educativa Tots a una per la Diversitat: material educativo para los centros escolares.
  - Divercinema: proyección de materiales audiovisuales elaborados por centros escolares de la ciudad.
  - Pasa la bola escolar, actividad dirigida a Educación Infantil y primer ciclo de Primaria.
  - Torneo Pasa la bola: entrega de balones en cada una de las escuelas deportivas municipales, junto a un cómic que servirá de material didáctico y herramienta de resolución de conflictos.
  - La Fábrica de Sonidos Tambores para la integración: escue-

la de música dirigida a jóvenes con dificultad de integración que pretende, a través de la sensibilidad musical, conseguir el mestizaje étnico y cultural.

- Área de primera acogida a personas inmigrantes indomiciliadas en Valencia.
- Área de información, asesoramiento y arraigo social.

## Programa de cooperación internacional (2.5)



Dentro de este programa, se desarrollan las siguientes actuaciones:

- **Programa de educación universitaria en América Latina:** desde hace quince años Bancaja trabaja en países en vías de desarrollo, principalmente El Salvador y Nicaragua, por la mejora de la cualificación profesional, académica y social de jóvenes universitarios. Se conceden quince becas anuales a personas jóvenes recién licenciadas, para la realización de prácticas formativas en Bancaja durante nueve meses. La beca incluye, además de un máster en entidades de reconocido prestigio en Valencia, la estancia en una residencia universitaria y la participación en proyectos sociales e iniciativas ciudadanas.
- **Becas a estudiantes con pocos recursos económicos:** línea de actuación abierta hace unos años con El Salvador y Ni-

caragua, para colaborar con estos países en desarrollo en la implantación de servicios y recursos que faciliten el crecimiento social de sus ciudadanos. Se conceden becas para alojamiento y manutención en residencias universitarias a estudiantes con pocos recursos económicos, procedentes de zonas rurales alejadas de la capital donde cursan sus estudios.

- **Línea de emprendedores** dirigida a estudiantes y titulados universitarios de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas y Universidad Nacional de El Salvador, y de la Universidad Centroamericana y UPOLI, de Nicaragua, 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.
- **Programa Cátedras Bancaja América Latina** con Universidades Centroamericanas: iniciativa que responde al objetivo de trasladar esta experiencia, llevada a cabo en las universidades españolas, a El Salvador y Nicaragua. Contempla dos líneas de actuación: una docente, centrada en cursos, conferencias, jornadas específicas, talleres, etc., y la segunda línea, de investigación sobre ética empresarial, responsabilidad social y emprendedurismo, entre otras cuestiones, que acerca el entorno empresarial al mundo académico.
- En el año 2010 se realizó en Bogotá el Seminario de emprendimiento y responsabilidad social, organizado por la **Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS)**, con la que la Fundación Bancaja firmó un convenio de colaboración con la finalidad de potenciar programas de desarrollo social para formación superior, emprendedurismo, desarrollo social, turismo social y cultura.
- **Asociación de exbecarios Bancaja, AEXBAN.** Con el objetivo de optimizar la gestión de las residencias universitarias y de otros proyectos en Centroamérica, se ha continuado con el proyecto iniciado en 2009 en El Salvador y Nicaragua, para canalizar la participación voluntaria de los exbecarios y facilitarles el cumplimiento de su compromiso social. Cuenta con 60 asociados en El Salvador y 26 en Nicaragua.
- **Asesoramiento Senior.** Los empleados jubilados de Bancaja colaboran con los becarios latinoamericanos seleccionados, desde su llegada a España, con cursos de acogida, de relaciones interpersonales, negocio bancario, liderazgo y de otras



actividades formativas, así como en el seguimiento de su desarrollo integral.

## Ayudas a Haití y Pakistán

Con motivo de la catástrofe ocurrida en el mes de enero en Haití, la Fundación Bancaja abrió una cuenta para realizar diferentes proyectos de emergencia y post-emergencia destinados a los damnificados del terremoto. Se recaudó un total de 836 mil euros, que se destinaron a entidades sociales con experiencia en cooperación, para los proyectos que se detallan a continuación:

- **Farmacéuticos Mundi:** mejora de las condiciones sociosanitarias de la población haitiana del distrito de Croix-des-Bouquets, ofreciendo atención médica y psicológica, suministro de medicamentos esenciales y provisión de alimentos a la población.
- **Unicef:** prevención y respuesta ante el brote de cólera, con la compra de 950 kits básicos de agua, suministro de 600.000 tabletas de purificación de agua y acciones de promoción de la higiene para prevenir contagios y reducir la expansión de la enfermedad.
- **Cruz Roja Española:** una actuación de distribución de agua y productos de primera emergencia (alimentario y no alimentarios) entre la población haitiana.
- **Cáritas Española:** recuperación temprana para las víctimas de Jacmel y realización de diversas acciones para paliar los efectos del cólera (apoyo a los centros de salud, compra de materiales para la campaña de prevención (tabletas potabilizadoras, material de higiene...) y talleres de sensibilización para prevenir la propagación de la enfermedad).
- **Asamblea de Cooperación por la Paz:** formación en prevención y tratamiento del cólera a personal del sector provincial de Jacmel y las secciones comunales de Mabriole y Baie d'Orange.
- **Asociación Fontilles:** gestión y respuesta comunitaria a emergencias ante desastres en el departamento del Sudeste, con la puesta en marcha de 40 puestos de rehidratación oral y atención a personas enfermas.

en Pakistán. El importe recaudado asciende a 37 mil euros y se ha destinado al Proyecto de Ayuda Humanitaria realizado por la **Cruz Roja**, con el objetivo de mejorar y dar apoyo a las familias afectadas, a través del envío de materiales de socorro desde diferentes puntos de nuestro país hasta Pakistán.

## Convocatoria de ayudas a entidades de interés público y social (EC8)(FS5)

En el ejercicio 2010, se presentaron 1.785 solicitudes, y el jurado evaluador concedió ayudas económicas a un total de 780 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 exreclusa y personas con adicciones o exadictas, víctimas de la violencia de género, minorías étnicas, etc.).



Igualmente, se abrió una cuenta para ayudar a los afectados por las fuertes lluvias torrenciales que provocaron inundaciones y riadas

En 2010, la dotación económica se elevó a 3.343 mil euros, 871 mil euros más que en 2009, ampliando de esta forma la Obra Social de

## Informe RSC 2010 | 7. Sociedad

Bancaja el alcance de la convocatoria para respaldar así a un mayor número de proyectos socioasistenciales, que recibieron una ayuda media de 4.000 euros, con un máximo de 18.000 euros por asociación. Este compromiso se completa con la puesta en marcha de 30 **ayudas financieras a asociaciones**.

Los proyectos beneficiados pueden consultarse en la web de la Obra Social.

	2010		2009		2008	
Ayudas a entidades de Interés Público y Social	Asociaciones beneficiadas	Importe donado	Asociaciones beneficiadas	Importe donado	Asociaciones beneficiadas	Importe donado
Ayudas concedidas	780	3.343	599	2.472	461	1.502

Importe donado en miles de euros.



El desglose por Comunidad Autónoma de los importes donados en 2010 es:

Comunidad Autónoma	ONG beneficiarias	Importe donado
Comunidad Valenciana	233	997.750€
Andalucía	104	459.000€
Madrid	88	398.000€
Cataluña	90	381.000€
Castilla y León	63	257.000€
Galicia	42	165.000€
Castilla-La Mancha	33	129.000€
Islas Baleares	18	96.000€
Murcia	22	88.000€
Aragón	19	76.000€
Principado de Asturias	16	64.000€
Canarias	12	58.000€
Extremadura	12	48.000€
País Vasco	12	48.000€
Navarra	5	34.000€
Cantabria	8	32.000€
La Rioja	2	8.000€
Ceuta	1	4.000€
<b>Total</b>	<b>780</b>	<b>3.342.750€</b>

### Los mayores

Dentro del programa de actividades dirigidas al segmento de las personas mayores, se han realizado una serie de actividades formativas, culturales y de tiempo libre con el objetivo primordial de mejorar su formación, salud y la calidad de vida de los mayores. Más de 245.000 personas se beneficiaron, en 2010, de las siguientes actividades:

- Programa de formación y fomento de la cultura, que incluye, con 237.560 beneficiarios:
  - Clubes de personas jubiladas: conferencias, talleres ocupacionales y actividades culturales, visitas culturales guiadas, viajes por España y el extranjero.
  - Colaboraciones con centros formativos, así como el fomento y apoyo a asociaciones y otras entidades relacionadas con el área de la tercera edad.
  - Formación en nuevas tecnologías y cursos universitarios adaptados a personas mayores.
- Estancias en balnearios con programas de salud, alimentación y mantenimiento físico (6.064 beneficiarios).

### Colaboraciones socioasistenciales (EC8)

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:

**La Fundación Valenciana de la Solidaridad y Voluntariado:** creada junto a 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. La Red de Centros del Voluntariado está presente en más de 70 localidades de 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, a través del **Instituto Valenciano de Atención a los Discapacitados y Acción Social**, entre las que destacan aquellas cuyo fin es mejorar la accesibilidad a lugares como playas y jardines, plan de deporte adaptado en playas accesibles, ocio y tiempo libre para discapacitados, entornos accesibles e independencia asistida y 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, sujeta 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 2010, 101 mil euros a la mejora de la accesibilidad para discapacitados, mediante el **Programa de playas y parques accesibles**. Las playas y parques adaptados ascienden ya a 31.

**I Jornada D-Capacidad Bancaja**, organizada con motivo de la celebración del Día Internacional de las personas con discapacidad y dedicada a “personas con capacidades diferentes”.

**Fundación de la Comunidad Valenciana frente a la Discriminación y los Malos Tratos Tolerancia Cero**, cuyo objetivo principal es luchar contra cualquier situación social y/o cultural que impida la plena igualdad de derechos de la mujer con el hombre. En junio de 2010 se fusionó con la **Fundación de la Comunidad Valenciana para la Atención a las Víctimas del Delito (FAVIDE)**, que desarrolla

un programa de *Atención Especializada y Prevención de Casos de Violencia Escolar en la Comunitat Valenciana*.

**Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumidores Tyrius**, para el mantenimiento del Centro Solidario y desarrollo de sus actividades.

**Fundación Arzobispo Miguel Roca. Proyecto Hombre Valencia**, para la realización del proyecto *Servicio de Información, Orientación y Apoyo Familiar*, y la puesta en marcha del Blog *Proyecto Hombre te ayuda*.

**Asociación PayaSOspital**, para dar continuidad al programa de visitas semanales a niños con graves problemas de salud en los hospitales valencianos La Fe, Clínico Universitario, Dr. Peset de Valencia y Hospital General de Alicante. En 2010 se atendió a 17.179 niños y niñas enfermos, además se tuvo contacto con 19.790 familiares.

**Fundación por la Justicia**, para la concesión del *IX Premio Fundación por la Justicia-Bancaja*, otorgado a las Misioneras de la Caridad por su trabajo en defensa de los derechos humanos y, sobre todo, por su dedicación hacia los más pobres entre los pobres. Entre los múltiples méritos que se han tenido en cuenta, se ha valorado el trabajo que están realizando en más de 133 países atendiendo a refugiados, ex prostitutas, enfermos mentales, niños abandonados, leprosos, víctimas del SIDA, ancianos y convalecientes.

**Fundación Juan Pablo II**, Familia y Vida, con la concesión de seis becas a estudiantes extranjeros interesados en el desarrollo familiar.

**Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía**, para la celebración del certamen *Solidaria 2010*.

**Hospital Universitario Son Espases, de las Islas Baleares**, para el desarrollo del proyecto de adecuación de las instalaciones del Área de Pediatría.

**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. Cien personas se beneficiaron de este programa en Valencia, Castellón y Alicante.

**Aulas informáticas** que, en colaboración con los ayuntamientos, están ubicadas en barrios periféricos o marginales, para ofrecer formación de alfabetización informática a personas en riesgo de exclusión social. Dos de ellas se encuentran en los centros penitenciarios de Alicante y Valencia para uso de los internos, que mejoran su calidad de vida y motivación personal, al tiempo que aumentan sus expectativas de reinserción social, cuando recuperen la libertad. En total se dispone de 10 centros que fueron utilizados en 2010 por 1.084 personas.

**Fundación Vicente Ferrer** para la construcción de 34 viviendas en la aldea de Marrimakulapalli, distrito de Anantapur (India), ayudando a las personas más necesitadas a disfrutar de una vivienda digna.



Anantapur, India

**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 la Fundación Caja Castellón y en 2010 dio cobijo a 74 niños y niñas.

**Asociación Familiar Castellonense**, para financiar su programa de ayuda alimenticia, su guardería asistencial y otras ayudas asistenciales, destinadas a niños y niñas sin recursos. En 2010 se atendió a 80 niños y niñas, además se repartieron 11.821 vales de comida, 1.064 mantas, 2.703 juguetes, 785 paquetes de pañales y libros escolares.

## 7.4 Cultura

### Convocatorias de premios

- **Premio Bancaja de Proyectos para Cortometrajes.** Pretende ayudar a los realizadores más jóvenes a convertir en realidad sus proyectos audiovisuales. En 2010 se abrió a todo el mundo de habla hispana y a la admisión de candidaturas y proyectos en formato electrónico. Se presentaron 125 proyectos, que se valorarán por un jurado de profesionales del sector cinematográfico y televisivo en junio de 2011.
- **Premi Bancaixa de Narrativa Juvenil**, integrado en los *Premis Literaris Ciutat d'Alzira*.
- **Concurso Internacional de Piano Premio Iturbi**, con la Diputación de Valencia.

### Actos culturales

Son actividades que registran una gran afluencia de público, tales como exposiciones, conciertos, teatro, deporte y fiestas populares.

Destacan los patrocinios al Palau de la Música de Valencia, Fundación Ciudad de las Artes y las Ciencias, Fundació Municipal de Cine, Federación de Sociedades Musicales de la Comunidad Valenciana, Ateneo Mercantil de Valencia, Auditori de Torrent, Fundació Orfeo Català del Palau de la Música, Fundación del Teatro Lírico, entre otros.

A nivel expositivo, resaltar las exposiciones realizadas en las salas de los Centros propios de Valencia, Alicante, Sagunto y Segorbe, entre las que destaca especialmente durante este año la exposición Tanagras. Figuras para la vida y la eternidad, proveniente del Museo del Louvre y la muestra Rusia Sagrada. Iconos del Museo de Rublev de Moscú, exposición que ha presentado por primera vez en España iconos del Museo de Cultura y Arte Antiguo Ruso Andrey Rublev, considerada la principal colección de iconografía rusa del mundo.

Además, se han realizado distintas exposiciones en centros de reconocido prestigio como el Es Baluard Museu D'Art i Contemporani de Palma de Mallorca, el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona,

El Museu Diocesà de Barcelona, etc., así como en diversas corporaciones locales de todo el ámbito nacional.

Por otra parte, la Colección Picasso ha seguido itinerando por diversas ciudades españolas, como Valencia, Alicante, Palencia, además de Cascais (Portugal) y de Santo Domingo (República Dominicana). (2.5)

Asimismo, el Belén Bancaja, uno de los mayores del mundo, fue instalado este año en Alcoy donde despertó el interés de los visitantes y consiguió un número de 86.375 visitantes, lo que ha supuesto un récord en la citada ciudad.

**Cultura autóctona:** Bancaja sostiene un apoyo decidido a la lengua, el deporte y la 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, apoyando de manera significativa la recuperación y fomento de la pelota valenciana, deporte autóctono por excelencia, mediante el patrocinio de diversas competiciones que se celebran en la Comunidad Valenciana.

### "Hispanic Society of America. Acuerdo de mecenazgo" (2.5)

En el año 2010, la Fundación Bancaja firmó un acuerdo de mecenazgo con la *Hispanic Society of America*. Bancaja pasa a dar nombre a la sala de la *Hispanic Society of America* que acoge de nuevo la serie monumental *Visión de España*, tras su regreso a la sede de la institución cultural en Nueva York, después de la exitosa exposición por España durante más de dos años y con más de dos millones de visitantes. Este acuerdo de mecenazgo convierte además a Fundación Bancaja en el cooperador exclusivo de la *Hispanic* en la actividad de promoción y difusión de su colección en España durante los próximos

cinco años. En concreto, la colaboración permitirá que la Fundación Bancaja exponga obras maestras de las colecciones de arte español de la institución americana con el compromiso mutuo de realizar un mínimo de tres exposiciones a lo largo de la vigencia de este acuerdo, hasta diciembre de 2014. Ambas instituciones han definido la temática general de estas tres exposiciones, basadas en los fondos de la extensa y valiosa colección de la *Hispanic*, integrada por más de 800 pinturas y 6.000 dibujos y acuarelas y casi 1.000 esculturas y piezas arqueológicas así como objetos decorativos, grabados y libros de gran valor histórico y cultural.

## 7.5 El *Compromiso social* (4.8)

**(Compromiso 2010)** La Asamblea General de Bancaja aprobó las líneas de actuación de su Obra Social para el año 2010 que se detallan a continuación:

- Mantener los programas de formación y trabajo en el sector jóvenes.
- Incrementar la dotación destinada al sector de desarrollo social.
- Mantener la programación de las exposiciones en los Centros Culturales propios y reducir la que se realiza en ajenos.
- Mantener el presupuesto de Comunicación, para reforzar la imagen de la Obra Social.
- Reducir el resto de actividades y gastos de infraestructura, destinando parte de los recursos disponibles a remanente no comprometido, para su utilización en ejercicios futuros.

Las magnitudes más significativas de la inversión social realizada en el ejercicio 2010 son las siguientes:

Presupuesto realizado	2010		2009		2008	
	Importe	Porcentaje	Importe	Porcentaje	Importe	Porcentaje
<b>Jóvenes</b>	18.993	36,94%	23.800	34,75%	27.576	32,75%
<b>Desarrollo social</b>	16.236	31,58%	21.361	31,19%	24.312	28,87%
<b>Cultura</b>	13.289	25,85%	19.394	28,31%	27.836	33,06%
<b>Otras actuaciones</b>	2.893	5,63%	3.940	5,75%	4.481	5,32%
<b>Total</b>	<b>51.411</b>	<b>100,00%</b>	<b>68.495</b>	<b>100,00%</b>	<b>84.205</b>	<b>100,00%</b>

Importes en miles de euros. Fuente: en la Fundación Bancaja y la Fundación Caja Castellón, Memoria de actividades de las cuentas anuales

## Informe RSC 2010 | 7. Sociedad

Los beneficiarios y actuaciones más destacables de 2010, adicionales a las destacadas en páginas precedentes, son: **(EC8)**

JÓVENES	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Becas Internacionales Bancaja	52 convenios	3.447 (pendiente 7 universidades)
Contratos de investigación	9 convenios	39
Proyectos Investigación subvencionados	46	46 grupos investigadores
Premios a emprendedores	1 convocatoria con 40 premios	403 participantes
Cátedra Bancaja Jóvenes Emprendedores	40 cátedras	Más de 30.500
Ciclo Máster del Emprendedor	7 conferencias	853 asistentes
Becas Deportivas Bancaja	33	95 becas desde el inicio del programa
Talleres didácticos en exposiciones	2	2.296
Actividades didácticas, de ocio y formación	25	Más de 289.000
Bibliotecas universitarias	2	52.302
Patrocinios deportivos	8	Más de 575.391
Centros deportivos	5	Más de 161.000
Ediciones	14	22.550
Máster de estudios por la paz	2 cursos	240

DESARROLLO SOCIAL	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Becas América Latina	4 convenios	15
Centros de voluntariado	74	1.870 asociaciones
<b>Nuevos ciudadanos (P.A.S.I.):</b>		
Información y asesoramiento	13.613	14.925
Formación para la integración social y laboral	94 cursos	1.335
Intermediación laboral	1.704	2.037
Cooperación y codesarrollo	141	4.003
Publicaciones especializadas	7	5.100 ejemplares
Ciclo de conferencias <i>Miradas desde la interculturalidad</i>	4	610 asistentes
<b>Ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro y ONG</b>	2 convocatorias	842 ayudas
<b>Residencias de estudiantes codesarrollo</b>	8	130
<b>Centros de acogida para mujeres</b>	2	48
<b>Cátedras Emprendedores codesarrollo</b>	4	Más de 2.400



CULTURA	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Exposiciones organizadas o patrocinadas	116	1.067.498 asistentes
Ediciones de carácter cultural	17 ediciones	52.000 ejemplares
Actos culturales y deportivos de carácter popular	en 251 poblaciones	Más de 768.000
Premios artísticos y literarios	5 convocatorias – 14 premios	350 participantes
Conferencias	116	26.330

OTRAS ACTIVIDADES	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Aulas informáticas	10	1.084
Ciberotecas	6	Más de 40.400
<i>Ciberoteca.com</i>	3.399.825 páginas consultadas	527.803 visitas
Portal Bancaja OBS	5.231.272 páginas consultadas	1.116.488 visitas
<i>Jovenesempreendedoresbancaja.com</i>	851.486 páginas consultadas	328.682 visitas
Escuelas de naturaleza	2	2.107
Espacios naturales propiedad de la OBS	3	1.948





# 8

## 8. Entorno y proveedores

Bancaja 



# 8. Entorno y proveedores

## HECHOS DESTACABLES DE 2010 (cruce con los Principios 7, 8 y 9 del PMNU)

Lanzamiento de una línea de productos verdes para particulares y empresas, el **Renting Verde** de Bancaja, que ha permitido neutralizar en tan sólo 2 meses de funcionamiento, 921 tn de CO<sub>2</sub> de las emisiones generadas tanto por los vehículos financiados de clientes como por la flota propia de Bancaja.

**Cuarto mapa del riesgo medioambiental** de la cartera crediticia de empresas, con un ligero aumento del volumen de financiación a empresas con riesgo medioambiental potencial alto o medio.

37.091 empresas evaluadas con **rating medioambiental**, el 77% de las empresas calificables.

Los centros certificados en **gestión ambiental UNE-EN ISO 14.001:2004** alcanzan ya al 16% de la plantilla, al renovarse las certificaciones de la oficina 45 y del edificio Cemeco en Valencia y ampliarse a la sede operativa y de Órganos de Gobierno de la Entidad, en Pintor Sorolla (Valencia).

Puesta en marcha de la línea **ICO Economía Sostenible**, para la financiación de inversiones enmarcables en sectores eco-sostenibles.

Renovación del convenio **ICO Futur E**, préstamos destinados a mejorar la sostenibilidad ambiental y la ecoeficiencia del sector turístico español.

El 100% del consumo eléctrico es "**Energía verde**", certificada como 100% renovable.

La sexta encuesta de **satisfacción de proveedores**, obtuvo el mejor resultado de todas las evaluaciones realizadas desde 2005, **con 8,50 sobre 10**.

## Dimensión

311 Tm. consumo papel (100% reciclado)  
0,05 Tm. papel/persona  
34.351.107 Kw consumo indirecto  
de energía eléctrica 100% verde  
5.682 Kw energía/persona  
7.033 Tm. emisiones indirectas CO<sub>2</sub>  
1,1 Kg. CO<sub>2</sub>/persona

8,50<sup>(1)</sup> satisfacción de proveedores  
99,13% compras locales  
243 millones € en facturación  
a proveedores  
8,90<sup>(2)</sup> valoración del cumplimiento  
de pagos

(1) Sobre 10 puntos. Valoración de la relación global de su negocio con Bancaja. (2) Sobre 10 puntos. Valoración del cumplimiento de plazos de Bancaja a la hora de pagar.

## 8.1 Gestión ambiental y cambio climático

### Política medioambiental (EN26)(FS1)

“

*Medimos nuestro impacto medioambiental como paso previo para definir una estrategia eficaz de lucha contra el cambio climático*

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 financiera que desarrolla Bancaja y el cumplimiento estricto de la legalidad en todos sus ámbitos no pone de manifiesto riesgos regulatorios significativos directos relacionados con el cambio climático. No obstante lo anterior, Bancaja mantiene un enfoque eficiente y preventivo en la gestión de los recursos naturales y las edificaciones. (EC2)

En relación a los riesgos indirectos derivados de la actividad, Bancaja dispone de una política crediticia específica para la gestión del riesgo medioambiental de las empresas financiadas, dado que es la actividad, dentro de la organización, con mayores implicaciones respecto al cambio climático. Existen igualmente oportunidades y ventajas competitivas potenciales asociadas a la oferta de productos financieros que permitan financiar nuevas tecnologías relacionadas con el cambio climático. (EC2)

Los impactos ambientales de los productos y servicios que comercializa Bancaja son poco significativos al tratarse de productos financieros, relacionados fundamentalmente no con la producción, sino con el acceso y su 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 la mejora continua de aquellos procesos administrativos, comerciales y de relaciones con los clientes que supongan una mayor repercusión en el consumo de materiales y la generación de residuos.

A continuación, se describen las principales actuaciones realizadas en gestión medioambiental, protección de la biodiversidad y cambio climático, áreas de mayor interés según los estudios de materialidad realizados descritos en el Anexo I.

### Gestión medioambiental (EN26)(FS5)

“

*Las mejoras operativas implantadas en ejercicios anteriores han permitido continuar reduciendo los consumos y residuos de papel en 2010*

- El consumo de papel y papel en bobinas se redujo en 2010 en 23 toneladas, como resultado de las distintas mejoras operativas implantadas en ejercicios anteriores.
- 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 a 619 personas, siendo el edificio central de mayor envergadura de Bancaja.



- **(Compromiso 2010)** Las reformas realizadas en la sede central de Bancaja en Valencia, Pintor Sorolla, que concluyeron a finales del 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. Durante 2010 se ha obtenido la certificación de este edificio emblemático, sede operativa y de los Órganos de Gobierno, que incluye la certificación y adaptación al Sistema de Gestión Ambiental de cuatro oficinas más, dos de ellas especializadas (Valencia Grandes Empresas y Valencia Promotores). Con este centro, que aloja a 351 personas, se completan los dos edificios centrales principales de la Entidad.
- Se ha implantado un sistema de retirada de medicamentos caducados, en la red de oficinas.
- A fin de potenciar la movilidad sostenible, se instaló un aparcamiento de bicicletas junto al edificio de Pintor Sorolla (Valencia).
- En Julio de 2010 se renovaron los acuerdos existentes con Iberdrola y Nexus Renovables para que los suministros de energía eléctrica procediesen de fuentes energéticas renovables. En virtud de este acuerdo, el 100% del consumo eléctrico de dicho ejercicio, corresponde a "energía verde", de fuentes renovables certificadas por los suministradores. **(EN4)**



- Se ha mejorado el sistema del control documental asociado al Sistema de Gestión Ambiental, base de la certificación UNE-EN ISO 14.001:2004, mediante la implementación de una nueva base de datos.
- Se realizó durante el 2010 una auditoría energética del edificio Cemeco y del modelo tipo de oficina, dando como conclusión una serie de oportunidades de mejora que se irán desarrollando progresivamente a partir de 2011.

**“ El consumo de energía en 2010 no ha generado emisiones a la atmósfera, al proceder de fuentes renovables certificadas ”**

- Durante el tercer año de funcionamiento de la oficina virtual *Tubancaja.es*, el número de clientes pasó de 20.500 a 33.000, con un crecimiento del 61%. Estos clientes no reciben ningún tipo de comunicación en papel, y tienen además la posibilidad de contratar nuevos productos y servicios de forma totalmente electrónica.
- Adicionalmente al sistema de videoconferencias tradicional, en el primer semestre de 2009 se amplió el 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 todas las oficinas de banca comercial. En relación a este nuevo sistema, al cierre de 2010:
  - 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 presentadores, con 223 usuarios dispersos geográficamente;
  - se implantó en 1.012 oficinas el modelo comentado, siguiendo un programa de autoinstalación y un innovador sistema de formación a distancia que tuvo como resultado un ahorro en costes y transportes de personal;
  - desde su implantación se ha convocado a más de 5.500

## Informe RSC 2010 | 8. Entorno y proveedores

---

asistentes en cerca de 1.600 reuniones (sin considerar las reuniones de la Red de presentadores).

- En coherencia con el compromiso de los clientes, que compensaron las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por los vehículos adquiridos y financiados con Bancaja a través del nuevo producto *Renting Verde*, la Entidad neutralizó 299 toneladas correspondientes a la totalidad de las emisiones producidas por la flota propia y del equipo directivo, formada por 66 vehículos. Esta compensación fue certificada por *CeroCO<sub>2</sub>*, y para su neutralización se llevará a cabo un proyecto de reforestación en México. **(EN16)**



- En 2010 se mejoró nuevamente el sistema de estimación de las emisiones de gases de efecto invernadero incorporando las generadas por los vehículos del equipo directivo en régimen de *renting*.
- **(Compromiso 2010)** El proyecto previsto para 2010, encaminado a facilitar a nuestros clientes una información más completa y efectiva a través de Internet, con el que se esperaba reducir los envíos de correspondencia en papel y el consecuente descenso del consumo, por decisión del cliente, no se ha llevado a cabo debido al proceso SIP iniciado y la futura integración operativa.



## 8.2 Biodiversidad

### Protección de la biodiversidad (4.12)(EN11)(EN12)

Bancaja no disponía, al cierre de 2010, 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, los programas desarrollados se describen en los enfoques de gestión publicados de la web corporativa:

- Barranco de Agua Negra (Sierra Espadán): 75 ha. en el entorno protegido más grande de toda la Comunidad Valenciana.
- Barranc dels Horts Mas Vell (Ares del Maestre, Castellón): 670 ha. dentro de la Red Natura 2000 y la Red de microreservas de flora de la Comunidad Valenciana. Recibió en 2010, 3.277 visitantes.

En diciembre de 2008 Bancaja se adhirió a la **campana 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 medio ambiente, 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 han conseguido 46,8 millones de árboles plantados entre todas las organizaciones adheridas al programa.

El acuerdo de colaboración entre la Fundación Bancaja y el Ayuntamiento de Vilafranca, tuvo la presentación oficial del **Bosque Bancaja** en el paraje de Pla de Mossorro del citado municipio castellanense, en abril de 2010. El Bosque Bancaja nacerá de la reforestación de una superficie aproximada de 200 hectáreas en un terreno de monte público de titularidad municipal donde se realizarán sucesivas plantaciones de las especies propias de la zona, principalmente carrascas, quejigos y sabina común, acompañadas en algunas zonas por especies arbustivas como el majuelo y el cerezo de Santa Lucía.

**(Compromiso 2010)** Las actuaciones realizadas por Bancaja en el marco de la campaña Plantemos para el Planeta, para cumplir los compromisos adquiridos, fueron:

- Jornadas de repoblación con instituciones, empleados y familiares: dos plantaciones con motivo de la presentación a los medios de comunicación del Bosque Bancaja y una jornada de voluntariado en la que participaron 35 empleados y familiares, con un total de 525 árboles plantados durante el año (desde 2008 se han plantado un total de 1.147 árboles).
- El proyecto de compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub> del nuevo producto lanzado, el *Renting Verde Bancaja*, avalado y certificado por las ONG Accionatura y Fundación Ecología y Desarrollo a través de la **iniciativa CeroCO<sub>2</sub>**, garantiza la neutralización de 7.850 toneladas en la Reserva de la biosfera Sierra Gorda de Querétaro (México). **(EN16)**
- El proyecto de reforestación y sumidero de carbono en Sierra Gorda tiene un significativo efecto sobre la biodiversidad y el cambio climático, junto a una positiva contribución al desarrollo social y económico de una de las zonas más deprimidas de México.



- Para asegurar que la compensación de emisiones sea real y permanente, el proyecto es auditado y realizado conforme a las metodologías establecidas por Naciones Unidas para los Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

El coste económico total aproximado del proyecto supondrá para Bancaja en torno a 100 mil euros anuales.



*El proyecto de reforestación y sumidero de carbono en Sierra Gorda (México), con la iniciativa CeroCO<sub>2</sub>, permitirá a Bancaja neutralizar 7.850 tm de CO<sub>2</sub> tanto por cuenta propia como por cuenta de los clientes*

Bancaja renovó en 2010, su adhesión al *Carbon Disclosure Project*, 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.

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 Navajas** (Castellón), se firmó un convenio de colaboración que tiene por objeto crear un espacio abierto de libre acceso para la práctica ordenada de la bicicleta de montaña ubicado en un entorno natural.
- **Instituto Mediterráneo para el Desarrollo Sostenible (IMEDES)**. El convenio de colaboración suscrito en 2002 entre la Fundación Bancaja e IMEDES se renueva cada año con la línea de ECOempleo-Observatorio Valenciano de Empleo y Formación Ambiental, siendo su objeto fundamental 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 colabo-

ración con el CEAM, que se viene renovando anualmente. En 2010 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, para definir medidas de actuación ante sus efectos) y EUROCHAMP II (Integración de Cámaras de simulación Europeas para investigar Procesos Atmosféricos II parte).

- **Programa de Educación Ambiental del Camp de Morvedre**. Se realizaron talleres de ecología urbana y visitas al humedal de La Marjal dels Moros por un total de 1.200 personas provenientes de las provincias de Castellón y Valencia. Los resultados obtenidos han sido muy positivos, no sólo por la implicación de los escolares en la actividad sino también por la importancia social que tiene preservar un espacio ecológico tan relevante de esta zona.
- El curso de verano impartido por la **Universitat Jaume I**, de Castellón de la Plana, y financiado por la Obra Social de Bancaja, que trata todos los años una temática medioambiental, ha llevado este año por título “Ríos y ramblas como recursos educativos y ambientales en el medio rural”.

### Formación y educación medioambiental

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 Seidia de Benassal, y el Centro Escola de la Mar Irta de Benicarló, ambos en la provincia de Castellón y pertenecientes a la Obra Social de Bancaja, funcionan como centros de educación ambiental durante el curso escolar. Durante el año 2010, han participado en el programa educativo aproximadamente 2.107 alumnos y alumnas de 30 centros es-

- colares de primaria y ESO (1.700 y 34 centros escolares en 2009).
- En la actividad de educación ambiental con el título "Caste-llón en ruta", se efectuaron 22 rutas en las que participaron 17 centros escolares y 879 alumnos y alumnas.
- En los 38 talleres de educación ambiental "Camins d'aigua", participaron 977 personas de 15 centros.
- Durante el curso escolar 2009/2010, 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 10 poblaciones. El programa se impartió a 2.500 niños y niñas de educación primaria, con una inversión de 14 mil euros en 2010.
- El nuevo producto lanzado en 2010, *Renting Verde Bancaja*, ofrece un *Manual para una conducción eficiente*, que puede consultarse y descargarse en la página específica creada [www.bancajarenting.es](http://www.bancajarenting.es). (FS5)
- En el buzón de ideas, se recibieron en 2010 un total de 31 re-lacionadas con aspectos medioambientales que afecten a los procesos operativos, finalmente desestimadas.
- No se realizó la segunda encuesta sobre los desplazamientos del personal al lugar de trabajo (Ver Anexo II), dada la alta participación obtenida en la encuesta realizada el año anterior (3.135 personas que suponían el 52% de la plantilla media) y el reducido volumen de movimientos del personal durante 2010.

#### En el ámbito interno: (FS4)

- Se actualizó la unidad de formación *on-line* "La gestión am-biental en Bancaja", con las novedades normativas y nuevas medidas existentes en materia de residuos, fundamentalmente.
- Se realizó un curso de formación destinado a los responsa-bles de los departamentos más directamente implicados en la gestión de residuos, con la finalidad de actualizar los cono-cimientos y procedimientos sobre la legislación actualmente en vigor.
- En 2010, continuaron los esfuerzos dedicados a la formación en materia medioambiental de toda la plantilla:

Formación medioambiental	2010		2009		2008	
	Número de personas <sup>(1)</sup>	Número de horas formación	Número de personas <sup>(2)</sup>	Número de horas formación	Número de personas <sup>(2)</sup>	Número de horas formación
La gestión ambiental en Bancaja <sup>(1)</sup>	546	1.092	1.197	2.394	345	690
Rating medioambiental de empresas	56	168	47	141	498	1.416
<b>Total</b>	<b>602</b>	<b>1.260</b>	<b>1.244</b>	<b>2.535</b>	<b>843</b>	<b>2.106</b>
Porcentaje sobre plantilla media	9,96%	--	20,62%	--	14,00%	--

(1) Unidad práctica de aprendizaje lanzada el 3 de abril de 2007 "La Gestión Ambiental en Bancaja". (2) Corresponde a la unidad práctica de aprendizaje "Rating Medioambiental en empresas".

## 8.3 Productos y servicios respetuosos con el medio ambiente (2.2)(2.8)(FS5)(FS8)(FS10)

Productos y servicios con componente medioambiental	2010		2009		2008	
PARTICULARES	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe
Sustitución de vehículos por otros menos contaminantes (ICO-Plan VIVE) <sup>(1)</sup>	--	--	951	9.266	12	120
Línea de crédito propia para financiar instalaciones fotovoltaicas <sup>(2)</sup>	62	29.014	48	36.671	436	253.601
Renting verde - Préstamos consumo en punto de venta <sup>(3)</sup>	80	1.040	--	--	--	--
PYME Y MICRO-PYME	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe
Renovación de instalaciones turísticas mediante la sostenibilidad y ecoeficiencia (ICO FUTUR E)	17	6.251	7	574	--	--
Financiación de activos productivos para la optimización de recursos energéticos (IVF FUTURO <sup>(4)</sup> )	--	--	15	8.497	--	--
Apoyo financiero a la mejora y modernización de las explotaciones agrarias (Ministerio de Agricultura)	1	65	48	2.780	3	452
Apoyo financiero a la mejora y modernización de las explotaciones agrarias (Agencia Valenciana Fomento y Garantía Agraria)	58	2.553	98	3.770	--	--
Moratoria ICO Heladas 2005	1	7	463	5.527	--	--
Financiación de promociones VPO/libre de bio-construcción	--	17.631	--	19.978	--	27.283
Servicio Medio ambiental (visitas al <i>Microsite</i> )	2.076	--	5.701	--	6.740	--
Solución Bancaja Jóvenes emprendedores (proyectos con finalidad medioambiental)	8	858	7	441	--	--
Convenio ICO Economía sostenible <sup>(5)</sup>	178	174.068	--	--	--	--
Premios Bancaja Jóvenes Emprendedores (con finalidad medioambiental)	5	35	5	45	7	55
Renting Verde - renting para empresas <sup>(3)</sup>	92	--	--	--	--	--
GRANDES EMPRESAS - BANCA CORPORATIVA	Importe total financiado	Financiado por Bancaja	Importe total financiado	Financiado por Bancaja	Importe total financiado	Financiado por Bancaja
Desarrollo del medio rural	--	--	--	10.000	--	--
Tratamiento de residuos	74.500	8.000	--	--	--	--
Energías renovables <sup>(6)</sup>	31.150	6.000	--	--	--	5.939

Importes en miles de euros. (1) Convenio finalizado en 2009, no renovado por el ICO en 2010. (2) Esta línea se ha visto afectada significativamente por los cambios normativos aplicados al sector. (3) Producto lanzado en octubre de 2010. (4) Puesta en marcha en diciembre 2010. (5) Convenio iniciado en marzo de 2010. (6) 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.

Las novedades de 2010 en los productos medioambientales relacionados en la tabla precedente, son:

- En octubre de 2010 se inició la comercialización del **Renting Verde**, una iniciativa pionera en el sector que ofrece a los clientes tanto particulares como empresas que financien su vehículo en la modalidad de *renting* o de financiación auto en punto de venta, sin ningún tipo de coste adicional, las siguientes ventajas medioambientales:
  - Compensación gratuita de las emisiones de CO<sub>2</sub>: Bancaja sufragará una compensación económica por las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas durante los primeros 25.000 kilómetros recorridos por el vehículo financiado, sin ningún coste para el cliente.
  - Protección de la biodiversidad y codesarrollo: la donación permite desarrollar proyectos de desarrollo limpio en países en vías de desarrollo, conforme a metodologías de Naciones Unidas, neutralizando las toneladas de CO<sub>2</sub> comprometidas.
  - Compensación certificada: los clientes reciben una certificación de las toneladas de CO<sub>2</sub> neutralizadas y amplia información sobre el proyecto beneficiario con el que se logra la compensación.

- **(Compromiso 2010)** El nuevo convenio ICO Economía sostenible permite la financiación de inversiones enmarcables en alguno de los sectores definidos como ecosostenibles: medioambiental, conocimiento e innovación, o social. Además, a través de esta línea, los clientes particulares pueden financiar la reforma de su vivienda para hacerla más accesible o ecológicamente más eficiente.
- La inversión sindicada de Banca Corporativa en energías renovables de 6 millones de euros, permitirá financiar a la empresa *Siliken*, dedicada a la integración, distribución y promoción de paneles y parques fotovoltaicos, junto a la producción de silicio.
- La financiación de 8 millones de euros de Banca Corporativa en tratamiento de residuos, corresponde a la construcción, puesta en marcha y explotación de una planta de tratamiento de residuos en Manises (Valencia), contemplando el proyecto, entre otros aspectos, la valorización de residuos urbanos e instalaciones específicas de auscultación y control ambiental.

“

*Renting Verde Bancaja:  
devuelve a la naturaleza  
lo que le quitas*



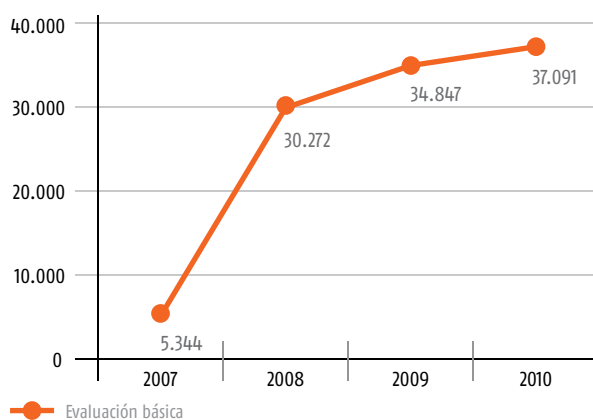
## 8.4 Evaluación de riesgos ambientales (EN26)(FS1)(FS2)(FS3)(FS15)

El enfoque preventivo y la mejora continua del conocimiento de los clientes y de los sistemas internos de control de riesgos son objetivos permanentes del enfoque de sostenibilidad que se aplican a la gestión del riesgo crediticio, la actividad principal de Bancaja. Con estas premisas, Bancaja evalúa los riesgos medioambientales en las operaciones crediticias de empresas, tanto en la admisión (análisis y concesión) como en el seguimiento de las operaciones concedidas.

El grado de riesgo medioambiental asociado a una empresa se mide en Bancaja desde diciembre de 2007, a través del denominado *rating* medioambiental, una calificación con la que se evalúa a partir de una metodología específica adquirida a un proveedor externo especializado, con distintos niveles de profundización, el riesgo medioambiental potencial. El *rating* medioambiental tiene una escala de cuatro niveles, de menor a mayor riesgo, Muy bajo, Bajo, Medio y Alto.

La evolución del número de empresas en las que Bancaja ha evaluado el riesgo medioambiental, según las políticas y los procedimientos establecidos, se muestra en el gráfico siguiente, en el que se observa un crecimiento progresivo, alcanzando al cierre de 2010 al 77 % de la base de empresas calificables, con un 6,4 % de crecimiento respecto al año anterior: (FS5)(FS11)

**Empresas con evaluación medioambiental (Número)<sup>(1)</sup>**



(1) Base: empresas con riesgo vivo, estados financieros actualizados y/o rating de clientes en vigor.

La evolución del riesgo medioambiental se muestra en los cuadros siguientes, tanto en número de empresas como en volumen de financiación concedida, al cierre de los últimos tres ejercicios:

**Distribución del riesgo medioambiental por número de empresas(%)<sup>(1)</sup>**

	2010	2009	2008
Riesgo Alto o Medio	41%	41%	42%
Riesgo Bajo o Muy bajo	59%	59%	58%

**Distribución del riesgo medioambiental por volumen de riesgo vivo(%)<sup>(1)</sup>**

	2010	2009 <sup>(2)</sup>	2008
Riesgo Alto o Medio	66%	62%	26%
Riesgo Bajo o Muy bajo	34%	38%	74%

(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 prevención corporativas.

En cuanto a la concesión de riesgos, en 2010 se produjo una contracción general de los volúmenes aprobados, muy superior en las empresas con mayor riesgo medioambiental (*rating* Alto o Medio).

En el ejercicio 2010, se incluyó la verificación de la aplicación del *rating* medioambiental, en vigor desde finales de 2007, dentro de los programas de revisión de auditoría interna. En este sentido, cabe indicar que se realizaron 443 auditorías de oficinas, en las que se revisó un total de 2.715 grupos de riesgo, sin observarse incidencias relevantes en la aplicación del *rating* medioambiental. (FS9)

## 8.5 Colaboración con los proveedores



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

### Política de compras responsables (FS5)

Los 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, que informa de los requisitos y condiciones de homologación.



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 2010, se ha revisado su aplicación en los servicios centrales auditados, que han ascendido al 29% de los servicios centrales totales. (FS9)

La Entidad trabaja desde 2009 en la identificación y evaluación de los riesgos asociados a la gestión de los principales proveedores (denominados "especiales" por su volumen de facturación o por el riesgo de su actividad), al objeto de disponer de la información necesaria para cumplir la Política de compras responsables. En el primer año de seguimiento, se habían gestionado 532 proveedores, de los cuales 279 especiales, el 18% del número total de proveedores. (HR2)

**(Compromiso 2010)** Durante el 2009 se introdujeron mejoras en la herramienta actual de gestión de proveedores en *notes*, que incluye 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, medioambientales y de derechos humanos, y la gestión documental de contratos y anexos en la propia base de datos. Durante 2010, se ha continuado la migración de la aplicación de proveedores y pagos desde AS a Oracle, lo que incluye el alta y seguimiento de los proveedores, que está previsto finalizar durante el primer semestre del 2011. La parte de contratos está especificada, pendiente de desarrollo en función de las políticas que se definan por la Sociedad Central del SIP en el que participa Bancaja.

### Sistema de gestión de los proveedores

Con motivo de la renovación periódica de los contratos más relevantes, de la evaluación continua de alternativas y de la realización de controles de calidad, el contacto con los proveedores es permanente. En 2010:

- Se ha ido incrementando la utilización del **sistema de facturación digital** implantado en 2005, hasta alcanzar los 202 proveedores, que posibilita así un sistema más rápido, eficaz y seguro del tratamiento de la información; asciende el volumen facturado al 20,62% de los pagos a proveedores efectuados en 2010.
- El **control de las condiciones de pago** posibilitó que al cierre del ejercicio 2010 no existiera ningún importe pendiente de pago a acreedores comerciales, que acumulara un aplazamiento superior al plazo máximo legal.

Se ha continuado favoreciendo la **diversificación** y la **contratación local** (en España), considerando positivamente que el proveedor tenga implantación nacional, práctica habitual en el análisis de proveedores de obras y en la contratación de servicios subcontrata-

dos, dado que este aspecto incide significativamente en la eficacia y calidad del servicio prestado a los clientes. Al cierre del ejercicio 2010 las compras realizadas por Bancaja fuera de España representaban únicamente el 0,87% 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 0,65% del total. **(EC6)**

Proveedores extranjeros <sup>(1)</sup>	2010	2009	2008
Número	34	39	46
Volumen de facturación (miles de euros)	2.105	2.309	2.673

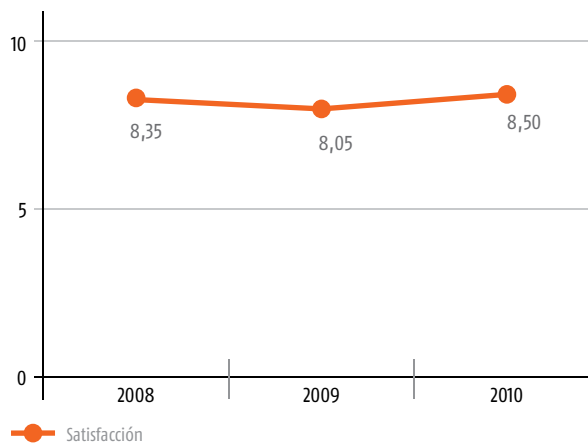
(1) Domiciliados en países de la Unión Europea o Estados Unidos.

Esta situación refleja que el riesgo de vulneración de los derechos humanos, incidentes de explotación infantil o situaciones de trabajo forzado u obligatorio en la cadena de suministros es mínimo. No obstante, el procedimiento aprobado en el ejercicio 2006 para la contratación y homologación de proveedores recoge como criterio general que la relación de Bancaja con sus proveedores estará regida, entre otros aspectos, por el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales. **(HR6)(HR7)**

### 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, que ha obtenido en 2010 la mejor calificación desde 2005, año en que se puso en marcha este mecanismo de consulta.

### Índice de satisfacción de proveedores



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

Esta vía recurrente de diálogo permite **valorar objetivamente** las relaciones con los proveedores y mejorar progresivamente el proceso de gestión de compras, lo que redundará finalmente en un mejor servicio a los clientes.





## 9. Líneas de actuación 2011



# 9. Líneas de actuación 2011 <sup>(1.2)</sup>

Como líneas de actuación para mantener nuestro compromiso de **cuidado eficaz del cliente** en 2011, Bancaja ha establecido las siguientes:

- Extender la implantación del Plan de fomento del autoservicio para reducir en 10 millones las operaciones en oficinas (45% de la operatoria actual), base para mejorar la valoración de colas en oficinas y liberar tiempo de los empleados hacia el asesoramiento al cliente.
- Extender a todas las oficinas de la Comunidad Valenciana el curso de formación “Fidelizar y vincular al cliente” como apoyo para la mejora de la calidad de trato ofrecida a los clientes
- Mantener la medición de la calidad de servicio prestada en el *Compromiso Vivienda*.
- Continuar analizando las causas de reclamaciones recibidas en el SAC para seguir reduciendo el número de reclamaciones y mejorar la gestión de la resolución de incidencias.
- Fomentar la firma de acuerdos con ONG, para continuar aumentando la oferta de tarjetas solidarias.
- Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de Nuevos Ciudadanos, a través de los Microcréditos Solidarios.
- Continuar fomentando la financiación de proyectos empresariales de jóvenes emprendedores a través de la línea de apoyo Solución Financiera Bancaja jóvenes emprendedores.
- Suscribir nuevos convenios con las Administraciones Públicas que permitan seguir apoyando a las empresas y particulares más afectados por la crisis.

Respecto a las actuaciones previstas en relación al **equipo humano**:

- Cumplir e informar acerca de los contenidos del Compromiso Interno.
- Gestionar el Modelo de Empresa Familiarmente Responsable EFR©.

- Ampliar los contenidos *e-learning* de formación, impulsar su utilización y mejorar el entorno formativo, mediante aulas virtuales tutorizadas por expertos.
- Apoyar los proyectos de las ONG en las que participan miembros del personal.
- Aplicar las medidas dimanantes del Acuerdo Laboral adoptado en el ámbito del SIP, como el plan de prejubilaciones, y otras medidas complementarias de reorganización de la plantilla.
- Establecer un plan formativo que facilite el desarrollo profesional de las personas para la asunción de nuevas funciones, así como en el uso de herramientas, habilidades y estilo de gestión comunes del nuevo grupo, todo ello orientado hacia el servicio al negocio y a los clientes.

Ha sido aprobada una serie de **actuaciones de carácter medio ambiental y de movilidad sostenible**, que pretenden dar continuidad al sistema de gestión y mejora establecido, en tanto en cuanto la evolución del proceso SIP iniciado con otras entidades del sector establezca la estrategia y el plan global en sostenibilidad y lucha contra el cambio climático, siendo las líneas principales, las siguientes:

- Renovar la certificación ISO 14001:2004 para la urbana 0045, los edificios de Cemeco y Pintor Sorolla (Valencia) y las oficinas consideradas en los mismos.
- Garantizar el cumplimiento del RD 1826/2009, de modificación del Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios, sobre la limitación de temperaturas en los centros de trabajo.
- Continuar con el plan de renovación de equipos de climatización, según directrices del Reglamento CE 2037/2000 (supresión de gases R-22).
- Gestionar con los organismos municipales competentes, la posible instalación de aparcamientos para bicicletas en centros de trabajo de más de 25 empleados.
- Creación en Intranet de un Tablón de Movilidad.

- Iniciar el estudio de creación de una plataforma informática para el fomento del *carpooling* o compartición del uso del vehículo privado.
- Mejorar y ampliar los sistemas de control de los diferentes indicadores medioambientales establecidos, desarrollando un plan de comunicación interna en base a los mismos, que permita incentivar la sensibilización medioambiental de los empleados.
- Estudiar la posible implantación de medidas de eficiencia energética en los edificios de Sorolla y Cemeco, así como en el Centro de Proceso de Datos, según las conclusiones obtenidas en el Informe energético elaborado por el ITE.
- Implantación de un sistema de apagado automático remoto de CPU, monitores y puntos ofimáticos.
- Mantener como criterio de compra de energía el requisito de energía verde certificada.

En relación a nuestro **compromiso con la sociedad**, los objetivos para 2011 son:

- Mantener el desarrollo alcanzado en el modelo de responsabilidad social, transparencia y gobierno corporativo, centrando los esfuerzos en la adaptación, conocimiento, difusión de las políticas y sistemas de gestión implantados.
- Cumplir la estrategia de la obra social para 2011, concretada en las líneas generales de actuación aprobadas por la Asamblea General de Bancaja de 25 de noviembre de 2010.
- Eliminar las barreras arquitectónicas en las aperturas, reformas y traslados de oficinas.
- Implantar medidas de difusión y comunicación del Informe de RSC atendiendo a las sugerencias formuladas por los grupos de interés en las dinámicas de materialidad realizadas.
- Publicar los informes institucionales del Servicio de Atención al Cliente, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de Progreso en la implantación del PMNU e Informe de RSC.

En relación al **desempeño económico**:

- Mantener unos adecuados ratios estructurales, en línea con la evolución media del sector, fundamentalmente en eficiencia.
- Reforzar la solvencia y lograr adecuados niveles de capitalización, en el contexto de la integración de la Entidad en el nuevo Grupo Banco Financiero y de Ahorros.

# 10



10. Anexos

Bancaja 



# 10. Anexos

## Anexo I: Proceso de definición del informe (3.5)

### Materialidad y contexto de sostenibilidad (3.11)(4.16)

Para establecer la nueva estrategia de marca en 2004, se realizaron diversos estudios que sirvieron de base para definir la identidad corporativa y el enfoque estratégico con el objetivo de situar la marca Bancaja como una referencia en el sector financiero nacional, ofreciendo una propuesta de valor para el cliente, traducido en beneficios funcionales objetivables y en beneficios emocionales reconocibles. A partir de estos análisis surgieron:

- objetivos en materia de transparencia, buen gobierno y responsabilidad social corporativa;
- la marca e identidad corporativa, basada en el “cuidado eficaz del cliente” y en el mensaje “si no es bueno para ti, no es bueno para nosotros”;
- la cultura corporativa y el modelo de gestión;
- *El Compromiso Bancaja, el Compromiso interno y el Compromiso Social*, para beneficiar a los clientes, a los empleados y a la sociedad, como respuesta tangible 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 los grupos de interés y colaboradores cualificados externos, así como los responsables de las distintas áreas de la Entidad implicadas en la gestión diaria de la Responsabilidad Social Corporativa. En concreto:

### Fuentes internas

---

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

### Fuentes externas

---

Los múltiples mecanismos de diálogo descritos en la web corporativa.

La adecuación del informe a la guía GRI (G3) y al suplemento específico para el sector financiero, así como 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.

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. En 2010 los resultados continuaron siendo positivos, aunque con un nivel de participación inferior a otros años. El 100% consideraba excelente o muy buena la información: el 100% la estructura, y el grado de satisfacción ha sido alto, un 20%.

En 2008 y 2009 se efectuaron **estudios de materialidad del sector financiero** en el ámbito de la sostenibilidad (Libro verde sobre Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero), coordinados por la CECA y realizados por consultores externos especializados, en los que se consideraron las expectativas derivadas de la situación de crisis, que siguen siendo aplicables durante 2010, debido al alargamiento de la situación.

En 2010, se han continuado ampliando los estudios de materialidad con:

- a) Análisis de las **noticias de mayor interés en los medios de prensa escrita**, en base a los *ranking* mensuales realizados por una empresa externa para el departamento de Comunicación.
- b) **Estudio comparativo de las memorias de sostenibilidad** de 2009 de las 5 entidades financieras españolas de mayor tamaño y prestigio en RSC.
- c) Aspectos y áreas de interés en materia de RSE y su comunicación, analizados en el **Observatorio de Ética y RSE (ERSE) 2009**, para determinar la situación de la ética y la RSE en las empresas de la Comunidad Valenciana. Es un estudio realizado por la Fundación ÉTNOR y la Universitat Jaume I de Castellón de la Plana.
- d) Asuntos más relevantes en materia de buen gobierno, ética e integridad, destacados en el Informe “La RSC en España: la RSC ante la crisis”, publicado por la Fundación Alternativas en 2010.
- e) **Dinámicas de discusión** con empleados, sindicatos y representantes de la sociedad (ONG, medios de comunicación, organizaciones empresariales y de consumidores, académicos), realizadas por un experto independiente, la Fundación ÉTNOR, en base a las cuales se ha emitido un informe de conclusiones que ha constituido la referencia principal para determinar la estructura, la extensión y aquellos contenidos que deberían

estar incluidos en la memoria y destacados por su especial relevancia, dando cuentas del desempeño en los temas más prioritarios y recurrentes.

- f) A finales de 2009, se realizó por primera vez por parte de un experto independiente, la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), una **encuesta de materialidad a los clientes** de Bancaja, tanto particulares como empresas, con un grado de participación muy alto (19.114, un 0,62% de la base de clientes), lo que permitió mejorar sustancialmente la materialidad del informe de 2009 y considerar las sugerencias formuladas (4.000 válidas) en el presente informe, dado que el proceso de consulta concluyó en el primer trimestre de 2010.

---

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

Los asuntos destacados por su materialidad para las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, en los diferentes mecanismos de análisis de materialidad de 2010, han sido los siguientes, ordenados de mayor a menor relevancia e influencia, siguiendo la nomenclatura de cada uno de los estudios descrita en la tabla precedente:



Información con mayor relevancia en 2010	a	b	c	d	e	f	Relevancia
Proceso SIP y consecuencias laborales del mismo	5	4		3	5		17
Acceso al crédito e inclusión financiera, ofreciendo productos adaptados a las necesidades de las Pyme, colectivos desfavorecidos, jóvenes, vivienda	3	5				5	13
Gobierno corporativo, ética y reputación	1			5	5		11
Consecuencias sociales de la crisis y mantenimiento del compromiso con el desarrollo local		3	2		5		10
Protección del entorno natural y la biodiversidad			4	3		3	10
Fortaleza financiera y control de la morosidad	4	5					9
Gestión ambiental avanzada y cambio climático		4				4	8
Asesoramiento responsable y satisfacción de los clientes		3	3				6
Cumplimiento de la legalidad			5				5
Difusión y comunicación diferenciada por grupos de interés					5		5
Prevención de la corrupción				3			3
Cultura						3	3
Responsabilidad con la cadena de suministro		2					2
Educación y formación ambiental						2	2
Rendición de cuentas y compromiso ético	1						1
Ayuda humanitaria (Haití)						1	1


Dentro de cada mecanismo de evaluación se ha valorado la relevancia de cada asunto del 1 al 5, de menos a más relevante.

Las **principales medidas adoptadas por Bancaja**, han sido:

- La creación de un capítulo específico (el 2.2) para describir el proceso de integración en un Sistema Institucional de Protección (SIP) iniciado, sus objetivos, principales hitos y previsiones en materia económica y de solvencia, laboral y de negocio.
- Estructura del informe por grupos de interés para facilitar la localización y especialización de cada capítulo, destacando en cada capítulo los temas de mayor relevancia para cada uno de ellos, en base a los estudios realizados.
- Traslado a la información permanente publicada en la web corporativa, de aquellos contenidos de carácter general o de perfil, que aunque exigidos por GRI, no son demandados específicamente por los grupos de interés.
- Ampliación de la información sobre asesoramiento responsable y educación financiera, en los capítulos de clientes.
- Se ha creado un apartado de "Abreviaturas, siglas y términos empleados" para facilitar la lectura de los textos contenidos a lo largo del informe.

- Prevista la publicación de un resumen o documento ejecutivo que pueda ser difundido entre los principales grupos de interés, para facilitar su conocimiento.
- Las restantes sugerencias formuladas por los grupos de interés en las dinámicas desarrolladas, serán objeto de valoración en el Comité de RSC, como líneas de trabajo y de mejora para el próximo ejercicio.

El certificado de materialidad emitido por la Fundación ÉTNOR en base al informe de conclusiones sobre las dinámicas de discusión con grupos de interés realizadas, es el siguiente:



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

**Análisis de Materialidad del Informe de Responsabilidad Social Corporativa**

La Fundación ÉTNOR (Ética de los Negocios y las Organizaciones) viene trabajando desde hace 20 años en la investigación, difusión, formación e implantación de una cultura ética en empresas y organizaciones. Durante este tiempo se ha ido desarrollado una estrecha colaboración entre BANCAJA y la Fundación ÉTNOR, concretada en diversos convenios de colaboración que han facilitado un marco de relación estable entre la Fundación y el departamento de Responsabilidad Social Corporativa de BANCAJA.

En concreto, una de las tareas que desde hace 4 años viene llevando a cabo ÉTNOR es 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 aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.”

Para llevar a cabo esta tarea, además de los mecanismos de diálogo con los diferentes grupos de interés que ya tiene establecidos BANCAJA, como consta en la Memoria, se han llevado a cabo tres Dinámicas de Trabajo con sociedad, sindicatos y trabajadores que han permitido profundizar en el análisis de las expectativas de los grupos de interés. Gracias a todos estos canales de diálogo se han podido extraer aquellas expectativas e intereses legítimos de los *stakeholders* de Bancaja, lo cual es un elemento clave para el buen desarrollo y mejora de la Responsabilidad Social de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez leída la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 que presenta BANCAJA, la Fundación ÉTNOR opina que:

- Los canales y procesos de participación de los grupos de interés implantado por BANCAJA para determinar los asuntos relevantes en materia de Responsabilidad Social Corporativa son adecuados 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.

**Conclusión**


A través del presente Informe de RSC y de los diversos elementos de comunicación desarrollados por BANCAJA los grupos de interés de la entidad tienen acceso a una información suficiente sobre los compromisos, avances y respuestas dadas por la entidad en materia de Responsabilidad Social Corporativa, ayudando así a que estos se puedan generar sus propios juicios y valoraciones acerca de BANCAJA.

**Recomendación**


Fruto del diálogo llevado a cabo con los grupos de interés, se recomienda mantener una información actualizada acerca del acuerdo de integración de Bancaja en un SIP.

Igualmente, sería recomendable desarrollar formatos de comunicación específicos para cada uno de los grupos de interés, dedicando una especial atención al grupo de trabajadores de la entidad.

Valencia, 15 de febrero de 2011



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



Avd. Navarro Reverter, 10-8ª, 46004 Valencia • Tel. 96 334 98 00 • Fax 96 335 35 04 • [www.etnor.org](http://www.etnor.org) • [fundacion@etnor.org](mailto:fundacion@etnor.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 los sucesivos planes estratégicos formulados, tanto para Bancaja como para la Obra Social, diferentes análisis internos y externos, con participación de la Alta Dirección, sesiones de trabajo monitorizadas por consultores externos especializados y estudios externos independientes. Anualmente se contrasta su validez y vigencia, con motivo del seguimiento de las líneas de actuación en la implantación de ese modelo, del estudio de la competencia y de las tendencias del sector y se recaba adicionalmente la opinión de un asesor externo cualificado.

## Exhaustividad (2.3)(2.9)(3.6)(3.7)

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 2010 y el 31 de diciembre de 2010. En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2009 y 2008, al objeto de garantizar la exhaustividad de la información y la posibilidad de compararla. La memoria anterior más reciente corresponde al ejercicio 2009. (3.1)(3.2)(3.3)

Desde el ejercicio 2007 hasta 2009 inclusive, las actividades, productos y servicios de la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, sus Fundaciones (Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón), y las empresas y sociedades del Grupo vigentes en cada momento, en las que Bancaja ejerciera control o influencia significativa con un impacto en sostenibilidad potencialmente significativo, delimitaban la cobertura del informe.

En el ejercicio 2010, debido a la integración de Bancaja en un proceso de constitución de un Sistema Institucional de Protección (SIP)

con otras seis cajas de ahorro españolas, tal y como se ha descrito en el capítulo 2.2 precedente, y del hecho relevante comunicado a la CNMV el 30 de diciembre de 2010, en virtud del cual se cedieron al Banco Financiero y de Ahorros, S.A. los derechos políticos en las entidades controladas por cada una de las cajas firmantes del contrato de integración, la cobertura del informe se ha limitado a Bancaja y sus Fundaciones (Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón). Se remite al Informe Anual del Banco Financiero y de Ahorros, S.A., para obtener la información legal y estructura del Grupo financiero, al cierre del ejercicio 2010. (3.8)

La Entidad promoverá la ampliación de la cobertura del Informe, en la medida en que dentro del proceso SIP iniciado descrito en el capítulo 2.2 precedente, se determine su viabilidad, atendiendo a criterios estratégicos.

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 2010 y los recálculos efectuados de determinada información correspondiente al 2009 ó 2008, se deben fundamentalmente a la mejora de determinados indicadores, a la homogeneización de cifras no financieras para facilitar la necesaria comparabilidad de la información histórica y a la corrección de errores. (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 2010 de Bancaja ha sido verificada por quinto 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 III), que ha sido corroborado por la firma auditora como A+. El informe de verificación externa puede consultarse en el Anexo V del presente informe.

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 (*GRI-checked*), que ha concedido al informe la máxima calificación: A+ (véase el Anexo III).

### Limitaciones del alcance o la 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 y a sus equipos. La información recabada ha permitido dar respuesta a la mayor parte de los indicadores centrales y sectoriales de GRI (ver Anexo III).

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 de 2010, disponibles ambos en el sitio Internet de Bancaja antes mencionado.

El Anexo III incluye también la correspondencia de información de los indicadores del suplemento GRI para el sector financiero. En el Anexo IV, 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.

### Abreviaturas, siglas y términos utilizados

**ASG:** cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza empresarial.

**CECA:** Confederación Española de Cajas de Ahorros.

**CDP:** *Carbon Disclosure Project*.

**CNMV:** Comisión Nacional del Mercado de Valores.

**EFR:** Empresa Familiarmente Responsable.

**FSSS:** Suplemento para el Sector de Servicios Financieros.

**GRI:** *Global Reporting Initiative*.

**ICO:** Instituto de Crédito Oficial.

**ISR:** Inversión socialmente responsable.

**MiFID:** Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros.

**OFF-SHORE:** empresas o centros financieros con un nivel impositivo muy bajo (paraísos fiscales).

**ONG:** Organización no gubernamental.

**PMNU:** Pacto Mundial de Naciones Unidas.

**RATING (Credit):** calificación crediticia realizada por una agencia independiente.

**RSE o RSC:** Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa.

**SAC:** Servicio de atención al cliente.

**SCORING:** sistema de evaluación automática de solicitudes de operaciones de crédito.

**SEPBLAC:** Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

**SGR:** Sociedad de Garantía Recíproca.

**SICAV:** Sociedad de Inversión de Capital Variable.

**SIP:** Sistema Institucional de Protección.

**SPAINSIF:** Foro Español de Inversión Socialmente Responsable.

**UNPRI:** Principios para la inversión responsable de Naciones Unidas.

## Anexo II: Indicadores cuantitativos de desempeño (3.7)(3.9)

A continuación se detallan datos de carácter cuantitativo exigidos por GRI, complementando la información fundamentalmente cualitativa de Bancaja, recogida en capítulos precedentes.

### Indicadores del desempeño económico

Indicador	Descripción	Notas		
<b>EC1</b>	<b>Valor económico directo generado y distribuido</b>	<b>(3.10)</b>		
		2010	2009	2008
<b>VEDG</b>		<b>3.330.538</b>	<b>3.928.609</b>	<b>4.720.732</b>
a) Ingresos <sup>(1)</sup>		3.330.538	3.928.609	4.720.732
<b>VED</b>		<b>2.194.648</b>	<b>2.979.921</b>	<b>3.892.032</b>
b) Costes de explotación <sup>(2)</sup>		180.173	183.417	200.061
c) Salarios y prestaciones de los empleados		388.128	393.422	384.454
d) Proveedores de capital <sup>(3)</sup>		1.625.877	2.331.070	3.290.702
e) Administración (España)		-21.056	12.012	-53.185
Impuesto sobre beneficios (España)		-27.400	5.869	-59.207
Contribuciones e impuestos (España) <sup>(4)</sup>		6.344	6.143	6.022
f) Inversiones en la comunidad <sup>(5)</sup>		21.526	60.000	70.000
<b>VND</b>		<b>1.135.890</b>	<b>948.688</b>	<b>828.700</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)** Incluye IVA soportado no deducible. **(3)** Intereses y cargas asimiladas. **(4)** Impuestos incluidos en 2010 por primera vez, para ofrecer una información más completa. **(5)** Incluye la dotación de parte del beneficio neto anual de Bancaja destinada a la Obra Benéfico Social.

<b>Otras inversiones/donaciones en la comunidad</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Contribución en especie de personal voluntario <sup>(1)</sup>	0,36	1,62	1,31
Renuncia a ingresos y comisiones en especie <sup>(2)</sup>	49,60	38,77	15,15
Donaciones de los empleados a causas solidarias, en las que la Caja aporta la misma cantidad que los empleados	0,00	11,00	32,00
Inversión en acciones de voluntariado corporativo	122,00	163,00	200,00
<b>Total</b>	<b>171,96</b>	<b>214,39</b>	<b>248,46</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 (11,8 mil euros) y comisión de apertura y diferencia del tipo de mercado con el tipo preferencial de los microcréditos "Microcréditos Solidarios" (37,8 mil euros).

Indicador	Descripción	Notas
<b>EC4</b>	<b>Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno</b>	<b>(3.10)</b>

<b>Beneficios y créditos fiscales</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Deducciones pendientes de realizar por reinversión de beneficios extraordinarios <sup>(1)</sup>	0	25.849	28.053
Deducciones pendientes de realizar por doble imposición interna	0	0	15.976
Deducciones pendientes de realizar por doble imposición internacional	0	0	524
Deducciones pendientes de realizar por I+D+i	0	405	405
Deducciones pendientes de realizar por actividades	0	801	906
Bonificaciones <sup>(2)</sup>	707	685	633

<b>Otras ayudas financieras recibidas</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
FAAF	0	816	683
Emisiones avaladas por el Estado <sup>(3)</sup>	1.422	5.921	0

Importes en miles de euros. **(1)** Las deducciones de ejercicios anteriores han sido recalculadas ajustando la información a los créditos fiscales contabilizados. Las deducciones generadas en 2008, 2009 y 2010 ascendieron a 40.748, 2.385 y 40.313 miles de euros respectivamente. **(2)** En 2010 incluye subvenciones concedidas por la FTFE (Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo), por 707 mil euros a Bancaja. **(3)** De las que se han traspasado a Banco de Valencia 1.611 millones de euros (312 en 2010 y 1.299 en 2009).

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

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

<b>Distribución de las compras a proveedores</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Número total de proveedores <sup>(1)</sup>	5.233	4.900	5.344
Número de proveedores con facturación > 1.000 euros	2.797	2.771	3.031
Proveedores locales (España)	99,35%	99,20%	99,14%
Proveedores extranjeros <sup>(2)</sup>	0,65%	0,80%	0,86%
Volumen de compras realizadas al total de proveedores <sup>(3)</sup>	242.623	263.264	267.406
Volumen de compras realizadas a proveedores locales (España)	99,13%	99,12%	99,00%
Volumen de compras realizadas a proveedores extranjeros <sup>(2)</sup>	0,87%	0,88%	1,00%
Antigüedad media en años <sup>(4)</sup>	3,10	2,98	2,87

<b>Diversificación de las compras a proveedores<sup>(5)</sup></b>			
Concentración inferior al 10%	100,00%	100,00%	100,00%
Concentración inferior o igual al 1%	99,54%	99,61%	99,55%
Concentración máxima por proveedor	3,76%	8,61%	3,64%

**(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. El 62% de los pagos a proveedores tiene la consideración de gasto del ejercicio, el 10% corresponde a inversión y el 29% restante a costes financieros. **(4)** Media calculada en base al total de proveedores considerando desde su primera hasta la última facturación. **(5)** Porcentaje máximo pagado a un solo proveedor sobre el total pagado a proveedores.

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

Al cierre del ejercicio 2010 las compras realizadas por Bancaja fuera de España, correspondían en su totalidad a países del ámbito europeo o Estados Unidos.

Indicador	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 el área de influencia, como se evidencia en el hecho de que el 100% de la Alta Dirección, al cierre de 2010, procedía de territorios donde el Grupo opera.

<b>Contratación local de altos directivos<sup>(i)</sup></b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de altos directivos	29	29
Número de altos directivos con origen en los territorios donde el Grupo opera	29	29
Porcentaje de altos directivos con origen en los territorios donde el Grupo opera	100%	100%

(i) Comité de Dirección.

## Indicadores del desempeño ambiental

Indicador	Descripción	Notas
<b>EN1</b>	<b>Materiales utilizados por peso o volumen</b>	

<b>Materiales utilizados</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Papel consumido (Tm.) <sup>(i)</sup>	311	334	367
Del que papel consumido blanco con cloro (Tm.)	0	0	0
Del que papel consumido blanco sin cloro (Tm.) <sup>(i)</sup>	0	0	0
Del que papel consumido reciclado (Tm.)	311	334	367
Consumo papel medio (Tm. por persona)	0,05	0,06	0,06
Sobres (Tm.) <sup>(i)</sup>	170	162	175
Papel en bobinas (Tm.) <sup>(i)</sup>	248	249	246
Tóners (unidades)	4.456	4.147	5.709

(i) Datos reales extraídos de la facturación.



Indicador	Descripción	Notas
<b>EN2</b>	<b>Porcentaje de materiales que son valorizados</b>	

Materiales valorizados	2010	2009	2008
Papel reciclado (% sobre papel consumido)	100%	100%	100%

Indicador	Descripción	Notas
<b>EN4</b>	<b>Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias</b>	

Consumo indirecto	2010 <sup>(3)</sup>	2009 <sup>(3)</sup>	2008
Consumo total (Kwh.) <sup>(1)</sup>	34.351.107	33.663.317	32.251.632
Consumo de energía eléctrica medio (Kwh. por persona)	5.682	5.581	5.357
Consumo indirecto de energía (Gj) <sup>(2)</sup>	375.569	363.049	352.614
Carbón (Gj) <sup>(2)</sup>	160.264	157.056	150.469
Gas natural (Gj) <sup>(2)</sup>	5.699	5.585	5.351
Derivados del petróleo (Gj) <sup>(2)</sup>	33.715	33.040	31.655
Biomasa (Gj) <sup>(2)</sup>	2.857	2.800	2.682
Energía eólica (Gj) <sup>(2)</sup>	2.351	2.304	2.207
Energía hidroeléctrica (Gj) <sup>(2)</sup>	18.825	18.448	17.675
Energía nuclear (Gj) <sup>(2)</sup>	151.857	148.816	142.575

(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 (2009). (3) Desde mediados de 2009, los proveedores de energía eléctrica de Bancaja en España certifican que la energía consumida proviene íntegramente de fuentes renovables (100% en 2010 y 14% en 2009).

Independientemente de este mix energético no específico de Bancaja, que se informe a efectos comparativos, las fuentes primarias utilizadas por Bancaja en su consumo eléctrico son renovables en su totalidad, según certificación de las compañías suministradoras, tanto en alta como en baja tensión.

Indicador	Descripción	Notas
<b>EN8</b>	<b>Captación total de agua por fuente</b>	

Consumo de agua	2010	2009	2008
Consumo total (m <sup>3</sup> ) <sup>(1)(2)</sup>	43.485	39.599	49.966
Consumo de agua medio (m <sup>3</sup> por persona) <sup>(2)</sup>	7,2	6,6	8,3

(1) Datos calculados por extrapolación de datos obtenidos de un muestreo real de oficinas y servicios centrales en Bancaja. (2) En la extrapolación de los datos de Bancaja, el número de oficinas con datos reales pasó de 928 en 2009 a 925 al cierre de 2010.

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

Indicador	Descripción	Notas		
<b>EN16</b>	<b>Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso</b>			
<b>Emisiones indirectas</b>		<b>2010<sup>(2)</sup></b>	<b>2009<sup>(2)</sup></b>	<b>2008<sup>(1)</sup></b>
Emisiones indirectas de gases efecto invernadero por consumo eléctrico (Tm.)		11.817	12.826	11.156
Emisiones indirectas compensadas por proceder de fuentes 100% renovables certificadas <sup>(3)</sup>		-11.810	-1.824	0
<b>Emisiones indirectas netas de gases efecto invernadero por consumo eléctrico (Tm.)</b>		<b>7</b>	<b>11.002</b>	<b>11.156</b>

(1) Datos calculados a partir de información pública de avance REE. (2) Datos calculados a partir de factores medios de emisión para España publicados por UNESA para cada uno de los ejercicios. (3) La energía eléctrica consumida en España procede en su totalidad de fuentes 100% renovables certificadas por las compañías suministradoras.

Indicador	Descripción	Notas		
<b>EN17</b>	<b>Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero</b>	<b>(3.10)(3.11)</b>		
<b>Otras emisiones indirectas</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Gases efecto invernadero por desplazamientos de empleados en vehículo propio durante la jornada de trabajo (Tm.) <sup>(1)</sup>		630	638	990
Gases efecto invernadero por desplazamientos de empleados al lugar de trabajo (Tm.) <sup>(2)(3)</sup>		5.924	5.864	n.d
Gases efecto invernadero por viajes de negocios (Tm.) <sup>(4)</sup>		506	435	802
Emisiones de CO <sub>2</sub> por vehículos de flota propia y directivos (Tm.) <sup>(5)</sup>		299	57	n.d
Emisiones indirectas compensadas y certificadas por CeroCo2		-299	0	0
<b>Emisiones indirectas totales netas por desplazamientos de la organización<sup>(1)(3)</sup></b>		<b>7.060</b>	<b>6.994</b>	<b>1.792</b>

(1) Datos reales extraídos del kilometraje de vehículos propios durante la jornada laboral. El método de cálculo de las emisiones sigue el GHG Protocol. (2) Datos calculados por extrapolación de datos reales extraídos de una encuesta realizada al personal en 2009, con una participación de 3.135 empleados, sobre la plantilla media. (3) Dato correspondiente a 2009 modificado, por corrección de un error. (4) Datos reales extraídos de los viajes de negocios detallados por las agencias de viajes. El método de cálculo sigue el GHG protocol. (5) Los datos de 2010 han sido ampliados con las emisiones correspondientes a los vehículos de directivos en régimen de renting, estimando las emisiones para este colectivo, con los datos publicados por el IDAE facilitados por los fabricantes.

Indicador	Descripción	Notas		
<b>EN22</b>	<b>Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento</b>			
<b>Residuos gestionados</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Papel consumido que ha sido reciclado (Tm.) <sup>(1)</sup>		209	230	215
Tóners reciclados (unidades) <sup>(1)</sup>		4.608	3.505	1.948
Equipos informáticos y mobiliario retirado (unidades) <sup>(1)</sup>		760	1.489	981
Equipos eléctricos retirados (unidades) <sup>(1)</sup>		6.109	4.695	6.469
Baterías (Tm.) <sup>(1)</sup>		1,8	1,1	2,4

(1) Datos extraídos de las certificaciones externas de proveedores acreditados.

## Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

Indicador	Descripción	Notas		
<b>LA1</b>	<b>Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región</b>	<b>(2.8)</b>		
<b>Desglose del colectivo de trabajadores</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Distribución por tipo de empleo y de contrato</b>				
Total personas empleadas		6.035	6.067	5.996
Porcentaje de personas con contrato indefinido <sup>(1)</sup>		97,58%	97,64%	98,88%
Porcentaje de personas con contrato temporal <sup>(1)</sup>		2,42%	2,36%	1,12%
Porcentaje de personas con contrato a tiempo parcial		2,48%	2,21%	0,38%
Plantilla media		6.046	6.032	6.020
<b>Otras distribuciones relevantes</b>				
Personas con titulación universitaria <sup>(2)</sup>		70,64%	n.d	60,42%
Porcentaje de hombres		56,64%	56,80%	57,08%
Porcentaje de mujeres		43,36%	43,20%	42,93%
Directivos y otros responsables		20,90%	20,80%	21,05%
Directivos que son mujeres		25,28%	24,57%	22,35%
Personal en Servicios Centrales		1.159	1.129	1.175
Personal en la Red Territorial		4.876	4.938	4.821

No incluye los contratos con empresas de trabajo temporal. (1) A jornada completa. (2) Información relativa a 2009 no disponible, por modificación de la aplicación informática.

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

El desglose del colectivo de personal de Bancaja por región y país se detalla en capítulo 3.1.

Desglose de personal fijo según grupo profesional y género	2010		2009		2008	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Grupo 1</b>	<b>3.347</b>	<b>2.527</b>	<b>3.371</b>	<b>2.535</b>	<b>3.377</b>	<b>2.534</b>
Nivel I Gr. 1	6	0	6	0	6	0
Nivel II Gr. 1	122	6	115	6	112	4
Nivel III Gr. 1	735	75	702	62	650	48
Nivel IV Gr. 1	587	180	600	169	606	149
Nivel V Gr. 1	397	250	379	232	370	196
Nivel VI Gr. 1	513	207	516	214	511	217
Nivel VII Gr. 1	222	150	222	124	237	140
Nivel VIII Gr. 1	151	211	158	188	150	174
Nivel IX Gr. 1	137	255	130	243	127	231
Nivel X Gr. 1	117	248	131	261	134	244
Nivel XI Gr. 1	214	576	172	409	94	199
Nivel XII Gr. 1	128	355	222	614	349	889
Nivel XIII Gr. 1	0	0	0	0	14	29
Sin codificar (extranjero)	18	14	18	13	17	14
<b>Grupo 2</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>4</b>
Nivel II Gr. 2	12	1	15	1	14	2
Nivel III Gr. 2	0	1	0	0	0	0
Personal de limpieza	0	1	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>3.359</b>	<b>2.530</b>	<b>3.386</b>	<b>2.538</b>	<b>3.391</b>	<b>2.538</b>

Indicador	Descripción	Notas
<b>LA2</b>	<b>Número total de miembros del personal y rotación media por grupo de edad, género y región</b>	<b>(3.10)</b>

Movimientos del personal	2010	2009	2008
<b>Plantilla inicial</b>	<b>6.067</b>	<b>5.996</b>	<b>5.908</b>
Alta de personal fijo	5	34	119
Alta de personal temporal	16	118	286
<b>Total altas</b>	<b>21</b>	<b>152</b>	<b>405</b>
Baja de personal fijo	50	59	149
De las que bajas por jubilación	5	5	5
De las que bajas voluntarias	10	6	53
Bajas temporales	3	22	168
<b>Total bajas</b>	<b>53</b>	<b>81</b>	<b>317</b>
<b>Plantilla final</b>	<b>6.035</b>	<b>6.067</b>	<b>5.996</b>

Rotación por región	Bancaja			
	2010		2009	
	Número <sup>(1)</sup>	Porcentaje <sup>(2)</sup>	Número <sup>(1)</sup>	Porcentaje <sup>(2)</sup>
Comunidad Valenciana	36	0,90%	50	1,24%
Región de Murcia	1	1,47%	2	2,82%
Cataluña	9	2,01%	9	1,99%
Madrid	1	0,25%	7	1,77%
Castilla-La Mancha	0	--	2	1,48%
Andalucía	1	0,33%	1	0,32%
Extremadura	0	--	1	7,69%
Islas Baleares	0	--	2	1,18%
Aragón	0	--	0	--
Asturias	0	--	0	--
País Vasco	0	--	1	1,89%
La Rioja	1	7,14%	0	--
Navarra	0	--	0	--
Extranjero	3	9,09%	0	--
Castilla y León	0	--	5	8,06%
Galicia	1	1,45%	0	--
Canarias	0	--	0	--
Cantabria	0	--	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>0,88%</b>	<b>81</b>	<b>1,34%</b>

Rotación por edad	2010		2009	
	Número <sup>(1)</sup>	Porcentaje <sup>(2)</sup>	Número <sup>(1)</sup>	Porcentaje <sup>(2)</sup>
Menores de 30 años	7	1,08%	55	6,17%
Entre 30 y 50 años	22	0,65%	16	0,46%
Mayores de 50 años	24	1,19%	10	0,60%

Rotación por género	2010		2009	
	Número <sup>(1)</sup>	Porcentaje <sup>(2)</sup>	Número <sup>(1)</sup>	Porcentaje <sup>(2)</sup>
Mujeres	15	0,57%	49	1,87%
Hombres	38	1,11%	32	0,93%

(1) Bajas totales del ejercicio. (2) Bajas totales del ejercicio para cada desglose/número de empleados al final del período de referencia para cada desglose.

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

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.

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:

<b>Días perdidos por absentismo laboral</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Accidente laboral	2.115	1.816	2.165
Enfermedad <sup>(1)</sup>	147	484	196
<b>TOTAL</b>	<b>2.221</b>	<b>2.300</b>	<b>2.361</b>

(1) Incluye enfermedades profesionales (En 2010, 7 casos; en 2009, 7 casos; en 2008, 2 casos).

<b>Datos de accidentabilidad</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Número total de accidentes <sup>(1)</sup>	90	79	89
Accidentes en el centro de trabajo sin baja <sup>(2)</sup>	45	38	46
Víctimas mortales (por causas laborales)	0	0	0

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios. (2) Incluye accidentes *in itinere* (En 2010, 17 casos).

<b>Índices relativos a accidentes</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Índice de accidentes laborales (IA)	1,86	1,56	1,76
Índice de enfermedades profesionales (IEP)	0,17	0,14	0,16
Índice de días perdidos (IDP) o índice de absentismo	42,95	45,42	42,97

Índices calculados conforme al protocolo de indicadores GRI 2006.

Indicador	Descripción	Notas
<b>LA8</b>	<b>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen al personal, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves</b>	

Los programas asistenciales para la prevención de riesgos laborales y enfermedades graves, son:

Programas asistenciales	Educación/ formación	Asesoramiento	Prevención/ control de riesgos	Tratamiento
<b>Para los trabajadores</b>				
Portal de Salud	Sí		Sí	
Accidentes laborales			Sí	
Programa de vacunación (Gripe estacional)			Sí	
Campaña de promoción de hábitos cardio-saludables	Sí		Sí	
Gestores en Prevención de Riesgos Laborales (PRL)	Sí		Sí	
Seguimiento empleados con discapacidad	Sí	Sí	Sí	
<b>Para los miembros de la comunidad</b>				
Cruz Roja: Proyecto SIMAP (Alzheimer o deterioro cognitivo)			Sí	Sí
Fundación Arzobispo Miguel Roca – Proyecto Hombre (drogadicción)			Sí	Sí
Asociación PayaSOSpital (enfermedades graves en la infancia)	Sí			
Fundación Oficina Víctimas del Delito – FAVIDE (apoyo psicológico)			Sí	
Asociación Española Contra el Cáncer			Sí	

- 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.

Adicionalmente, gran parte de las ayudas a asociaciones y entidades de interés público y social que han sido descritas en el apartado 7.3, se conceden a ONG que colaboran con colectivos afectados por enfermedades asociadas al envejecimiento (Alzheimer, Parkinson...), personas con discapacidad psíquica, física, sensorial u orgánica o con enfermedades que provocan dependencia.

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

Indicador	Descripción	Notas		
LA10	Promedio de horas de formación al año por persona, desglosado por categoría			
Formación		2010	2009	2008
Total horas de formación		250.450	231.607	202.460
Horas de formación presencial		70.494	98.791	105.087
Horas de formación <i>on-line</i>		179.956	132.816	93.212
Inversión total en formación (miles de euros)		10.590	10.482	9.744
Número de personas formadas		59.709	69.812	51.766
Promedio de horas de formación <sup>(1)</sup>		41,40	38,17	33,60
Actividades formativas		494	483	358
Número de personas que han participado como responsables de formación interna <sup>(2)</sup>		196	1.061	1.046

(1) Sobre plantilla media. (2) Formadores internos.

<b>Horas de formación por grupo profesional (Promedio)</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Grupo 1</b>			
Nivel I Gr. 1	2,00	10,00	6,00
Nivel II Gr. 1	37,29	41,01	28,32
Nivel III Gr. 1	47,83	38,27	31,07
Nivel IV Gr. 1	45,09	39,83	31,25
Nivel V Gr. 1	45,22	37,94	32,48
Nivel VI Gr. 1	26,50	26,24	19,45
Nivel VII Gr. 1	44,09	42,37	34,46
Nivel VIII Gr. 1	31,39	32,95	26,35
Nivel IX Gr. 1	44,44	40,02	27,93
Nivel X Gr. 1	54,19	50,25	35,98
Nivel XI Gr. 1	48,10	41,01	32,57
Nivel XII Gr. 1	66,60	50,04	53,82
Nivel XIII Gr. 1	56,58	87,85	41,38
Sin codificar (Extranjero)	9,00	17,50	27,25
<b>Grupo 2</b>			
Nivel II Gr. 2	25,50	--	41,75
Nivel III Gr. 2	---	--	--
Personal de limpieza	----	--	--
<b>Total</b>	<b>45,79</b>	<b>41,19</b>	<b>70,41</b>



Indicador	Descripción	Notas
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	

Órganos de gobierno: Consejo Administración (%)		2010	2009	2008
Por género	Hombres	65,0%	70,0%	70,0%
	Mujeres	35,0%	30,0%	30,0%
Grupos minoritarios <sup>(1)</sup>		0,0%	0,0%	0,0%
Grupos de edad	Menores de 30 años	0,0%	0,0%	0,0%
	Entre 30 y 50 años	30,0%	40,0%	40,0%
	Mayores de 50 años	70,0%	60,0%	60,0%

(1) Personas con discapacidad o con distinta nacionalidad o procedencia.

Plantilla (%)		2010	2009	2008
Por género	Hombres	56,7%	56,8%	57,1%
	Mujeres	43,3%	43,2%	42,9%
Grupos minoritarios <sup>(1)</sup>		3,7%	3,4%	2,4%
Grupos de edad	Menores de 30 años	10,7%	14,7%	17,6%
	Entre 30 y 50 años	55,8%	57,9%	57,4%
	Mayores de 50 años	33,5%	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 2010, el número declarado de miembros del personal de Bancaja con algún tipo de discapacidad se incrementó en 5 personas, con un ascenso del 0,9% respecto al porcentaje sobre la plantilla.

Personas con discapacidad	2010	2009	2008
Hombres	58	53	46
Mujeres	30	30	15
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>83</b>	<b>61</b>
Porcentaje sobre la plantilla (%)	1,46%	1,37%	1,02%

Personas con distinta nacionalidad o procedencia	2010	2009	2008
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>122</b>	<b>92</b>
Porcentaje sobre la plantilla (%)	2,29%	2,01%	1,53%

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

Compromiso Interno: "incrementamos las mujeres directivas"	2010	2009	2008
Directivos y otros responsables	20,90%	20,80%	21,05%
Directivos que son mujeres	25,28%	24,57%	22,35%
Desviación frente al objetivo (25%)	0,28%	-0,43%	-2,65%

Indicador	Descripción	Notas
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	

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

Salario Base	2010		2009		2008
	Mujer	Hombre	% salario base mujer/hombre	% salario base mujer/hombre	% salario base mujer/hombre
<b>Grupo 1</b>					
Nivel I Gr. 1	n.a	42.819,10	n.a	n.a.	n.a
Nivel II Gr. 1	28.011,94	28.521,41	98,21%	98,11%	98,79%
Nivel III Gr. 1	23.864,62	24.072,04	99,14%	99,30%	99,91%
Nivel IV Gr. 1	22.257,64	22.311,83	99,76%	99,90%	99,72%
Nivel V Gr. 1	21.587,10	21.644,56	99,73%	99,82%	100,46%
Nivel VI Gr. 1	20.769,30	20.788,48	99,91%	100,00%	100,54%
Nivel VII Gr. 1	19.739,94	19.764,00	99,88%	100,00%	100,42%
Nivel VIII Gr. 1	19.140,65	19.134,38	100,03%	100,00%	99,81%
Nivel IX Gr. 1	18.207,05	18.210,93	99,98%	100,02%	99,62%
Nivel X Gr. 1	17.310,83	17.312,53	99,99%	99,96%	99,57%
Nivel XI Gr. 1	15.450,73	15.447,04	100,02%	100,00%	98,04%
Nivel XII Gr. 1	12.753,87	12.756,93	99,98%	99,97%	99,48%
Nivel XIII Gr. 1	10.201,69	10.202,16	100,00%	100,00%	100,00%
Sin codificar (Extranjero)	--	--	--	--	--
<b>Grupo 2</b>					
Nivel II Gr. 2	16.139,76	16.077,58	100,39%	99,93%	105,94%
Nivel III Gr. 2	15.061,32	0,00	---	--	n.a.
Personal de limpieza	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a.

Para la elaboración de este cuadro se ha tenido en cuenta el personal empleado 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
<b>S03</b>	<b>Porcentaje de personal formado en las políticas y procedimientos anti-corrupción</b>	

La formación realizada en 2010 en materia de prevención de blanqueo de capitales es la siguiente:

Formación en prevención de blanqueo de capitales	2010	2009	2008
Número de personas que han realizado formación obligatoria sobre prevención del blanqueo de capitales	3.364	1.775	1.061
Porcentaje de directivos	33,41%	40,00%	31,39%
Porcentaje sobre plantilla media	55,64%	29,43%	17,62 %
Horas de formación	17.704	6.433	4.029

Respecto a la formación en esta materia, hay que destacar la actualización del curso de Prevención de Blanqueo de Capitales, ahora titulado Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que contempla la nueva normativa, con una duración de 8 horas.

Indicador	Descripción	Notas
<b>S05</b>	<b>Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i></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. Las operaciones crediticias concedidas en el ejercicio 2010 a partidos políticos se incluyen en el Informe de Gobierno Corporativo publicado dentro del Informe Anual de Bancaja.

## Suplemento para el sector de servicios financieros

Indicador	Descripción	Notas
FS6	Porcentaje de la cartera en lo que se refiere a líneas comerciales, por región específica, tamaño	(2.7)(3.10)

Las magnitudes más relevantes de la cartera de clientes en España, son:

Cifras generales de clientes	2010	2009	2008	Variación% (10-09)
Número de clientes <sup>(1)</sup>	3.304.481	3.109.168	2.914.242	6,28%
Volumen de negocio (miles de euros)	111.949.272	110.730.659	105.453.381	1,10%
Número de clientes jóvenes (0 a 35 años)	1.191.547	1.143.371	1.108.147	4,21%
Número de clientes Nuevos Ciudadanos <sup>(2)</sup>	470.767	426.303	386.317	10,43%
Inversión crediticia Micropyme y Pyme (miles de euros) <sup>(3)</sup>	12.028.189	4.955.262	5.072.294	142,74%

La información no incluye oficinas en el extranjero. El volumen de negocio se expresa en saldo medio mensual, a 31/12/2010. Incluye sólo operaciones de la Red Comercial. **(1)** Para poder comparar la cifra de número de clientes de 2010 con los años anteriores, debe considerarse el proceso de eliminación de clientes con cuentas inoperantes. Considerando este efecto, la cifra final de clientes aproximada sería de 3.236.963 y la variación relativa hubiera sido de 4,11%. **(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 20 millones de euros. En el ejercicio 2010 se ha llevado a cabo un proceso de resegmentación que ha supuesto traspasos de particulares a comercios y Pyme, así como de empresas a Pyme.

La distribución de la base de clientes y volumen de negocio por segmentos de negocio es la siguiente:

Clientes por segmento de negocio	2010 <sup>(3)</sup>		2009		2008	
	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>
Particulares	2.948.586	57.550.982	2.907.044	59.868.000	2.716.078	55.029.627
Comercios y empresas	337.244	31.640.834	133.188	26.809.925	128.748	26.952.943
Promotores	10.510	21.441.004	10.888	21.686.278	11.423	20.380.222
Sector público	1.025	848.096	1.407	776.504	1.347	743.599
Otros <sup>(2)</sup>	7.116	468.356	56.641	1.589.952	56.648	2.346.990
<b>TOTAL</b>	<b>3.304.481</b>	<b>111.949.272</b>	<b>3.109.168</b>	<b>110.730.659</b>	<b>2.914.244</b>	<b>105.453.381</b>

Importes en miles de euros. La información no incluye oficinas en el extranjero. **(1)** Saldo medio mensual a 31/12/2010. Incluye sólo operaciones de la Red Comercial. **(2)** Incluye asociaciones, fundaciones, comunidades, etc. **(3)** En el ejercicio 2010 se ha llevado a cabo un proceso de resegmentación que ha supuesto traspasos de particulares a comercios y Pyme, así como de empresas a Pyme.

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	2010 <sup>(3)(5)</sup>		2009		2008	
	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>
Micropyme <sup>(2)</sup>	302.740	9.721.854	98.971	5.214.419	96.126	3.780.959
Pyme	17.391	6.583.839	9.723	1.738.120	8.558	1.291.355
Empresas <sup>(4)</sup>	17.113	15.335.139	24.494	19.857.386	24.064	13.270.736
Promotores	10.510	21.441.003	10.888	21.686.278	11.423	19.174.096
<b>TOTAL</b>	<b>347.754</b>	<b>53.081.835</b>	<b>144.076</b>	<b>48.496.203</b>	<b>140.171</b>	<b>37.517.146</b>

Importes en miles de euros. **(1)** Saldo medio mensual a 31/12/2010. Incluye solo 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 20 millones de euros. **(4)** Empresas, son aquellas con facturación mayor de 20 millones de euros. **(5)** En el ejercicio 2010 se ha llevado a cabo un proceso de resegmentación que ha supuesto traspasos de particulares a comercios y Pyme, así como de empresas a Pyme.

## Anexo III: 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**).



## Leyendas

A continuación se relacionan los contenidos básicos e indicadores de desempeño principales propuestos por GRI, correspondiendo la información por columnas a:

- “Indicador GRI”: corresponde a los indicadores establecidos por dicho organismos en la Guía G3 y en el Suplemento para el Sector de Servicios Financieros (FSSS). “Comm” denota aquellos indicadores de la Guía G3, que incluyen comentarios en el Suplemento sectorial.
- “Reporte”: describe si la información sobre el indicador se ofrece C: Completa, P: Parcial o N: No se reporta.
- “Informe anual/Web”: hace referencia al Informe Anual de Bancaja y apartados de la web corporativa en los que se ofrece acceder a información complementaria.
- “GC”: identifica los principios del Global Compact o Pacto Mundial que se corresponden con el indicador formulado por GRI.
- “VF”: recoge los comentarios del verificador externo, Deloitte S.L., complementados con el Informe de verificación externa incorporado en el Anexo V.

## Contenidos básicos

INDICADOR GRI	Reporte	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/Web
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1	C	pág. 7	
1.2	C	págs. 31-32, 34-35, 125-126	págs. 15, 19, 97, 286
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1	C	pág. 11	pág. 55
2.2	C	págs. 15, 56-57, 118	págs. 36-40
2.3	C	págs. 11-12, 17-18, 28, 133	págs. 70, 87, 96, 180-181
2.4	C	pág. 163	pág. 57
2.5	C	págs. 11-12, 93, 98, 103	págs. 35-36, 189, 250
2.6	C	págs. 11, 25	pág. 55
2.7	C	págs. 11-12, 150	págs. 36, 169, 189
2.8	C	págs. 11-12, 40, 56-57, 118, 141	págs. 11, 36, 41-42, 75-76, 78, 237-238
2.9	C	págs. 15, 17-18, 133	págs. 31-33, 36
2.10	C	pág. 19-20	págs. 58-59
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1	C	pág. 133	
3.2	C	pág. 133	
3.3	C	pág. 133	
3.4	C	pág. 133	

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

INDICADOR GRI	Reporte	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/Web
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5	C	pág. 31, 129	
3.6	C	pág. 133	
3.7	C	págs. 133, 134, 136, 152	
3.8	C	pág. 133	
3.9	C	págs. 16, 53, 73, 122, 136	
3.10	C	págs. 55, 133, 136, 137, 140, 142-143, 150	
3.11	C	págs. 17-18, 129, 133, 140	págs. 86-90
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>			
3.12	C	págs. 152-159	
<b>VERIFICACIÓN</b>			
3.13	C	págs. 48, 133-134, 161-162	pág. 97
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
<b>GOBIERNO</b>			
4.1	C	págs. 25, 28	págs. 293-294, 360
4.2	C	pág. 25	pág. 308
4.3	C	Bancaja no dispone de estructura directiva unitaria	
4.4	C	págs. 26, 28, 72, 74, 86	págs. 296-297, 307
4.5	C	págs. 25, 74	pág. 367
4.6	C	pág. 25	págs. 295-296, 368-369
4.7	C	pág. 25	págs. 295-296, 360
4.8	C	págs. 11, 23, 73, 92, 105	enfoques de gestión (www.bancaja.es)
4.9	C	págs. 26, 28-29, 48	págs. 298-300, 307-308
4.10	C	págs. 41, 48	págs. 389-390
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11	C	págs. 11, 26, 42-43, 44	págs. 240-277
4.12	C	págs. 30, 45, 58-59, 60-61, 78, 79, 80, 83, 93, 97, 115, 160	iniciativas suscritas (www.bancaja.es)
4.13	C	págs. 30	pág. 57
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.14	C	pág. 31	grupos de interés (www.bancaja.es)
4.15	C	pág. 31, 133	
4.16	C	págs. 16, 53, 73, 122, 129-130	grupos de interés (www.bancaja.es)
4.17	C	págs. 31-32, 52, 72, 92, 130-131	



## Enfoques de gestión

### INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN/DIRECCIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA – Enfoque de gestión <small>COMM</small>	Reporte	Informe anual/Web
Desempeño económico <small>COMM</small>	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Presencia en el mercado	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Impacto económico indirecto	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
DIMENSIÓN AMBIENTAL – Enfoque de gestión		
Materiales	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Energía	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Agua	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Biodiversidad	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Emisiones, vertidos y residuos	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Productos y servicios	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Cumplimiento normativo	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Transporte	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
General	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
DIMENSIÓN SOCIAL – Enfoque de dirección		
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO <small>COMM</small>		
Empleo	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Relación empresa/trabajadores	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Seguridad y salud en el trabajo <small>COMM</small>	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Formación y educación	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Diversidad e igualdad de oportunidades	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
DERECHOS HUMANOS		
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
No discriminación	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Libertad de asociación y convenios colectivos	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Abolición de la explotación infantil	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Prácticas de seguridad	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Derechos de los indígenas	N	Indicador no aplicable
SOCIEDAD		
Comunidad	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Corrupción	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Política pública	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Comportamiento de competencia desleal	N	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)
Cumplimiento normativo	C	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

### RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Salud y seguridad del cliente	C	Enfoques de gestión ( <a href="http://www.bancaja.es">www.bancaja.es</a> )
Etiquetado de productos y servicios	C	Enfoques de gestión ( <a href="http://www.bancaja.es">www.bancaja.es</a> )
Comunicaciones de <i>marketing</i>	C	Enfoques de gestión ( <a href="http://www.bancaja.es">www.bancaja.es</a> )
Privacidad del cliente	C	Enfoques de gestión ( <a href="http://www.bancaja.es">www.bancaja.es</a> )
Cumplimiento normativo	C	Enfoques de gestión ( <a href="http://www.bancaja.es">www.bancaja.es</a> )

## Indicadores del desempeño

INDICADOR GRI	GC	Reporte	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/Web	VF
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
EC1 <sub>COMM</sub>		C	págs. 40-41, 136	págs. 47, 79-80, 238	✓
EC2	7	P	págs. 112	pág. 97	(a)
EC3		C	págs. 82, 84	págs. 143-146	✓
EC4		C	págs. 17, 137	págs. 43, 79-80, 147-148, 265, 329	✓
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>					
EC6		C	págs. 122, 137		
EC7	6	C	pág. 138	Enfoques de gestión ( <a href="http://www.bancaja.es">www.bancaja.es</a> )	✓
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
EC8		C	págs. 58-59, 60-61, 92, 99, 100-102, 106-107	págs. 35-36, 41-42, 51	✓
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>					
<b>MATERIALES</b>					
EN1	8	C	pág. 138		✓
EN2	8-9	C	pág. 139		✓
<b>ENERGÍA</b>					
EN3	8	N	Indicador no aplicable		(b)
EN4	8	C	págs. 113, 139		✓
<b>AGUA</b>					
EN8	8	C	pág. 139		✓
EN11	8	C	págs. 115		✓
EN12	8	C	págs. 115	pág. 97	✓
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>					
EN16 <sub>COMM</sub>	8	C	págs. 114, 115, 140		✓
EN17	8	P	págs. 140		(c)
EN19	8	N	Indicador no aplicable		(d)
EN20	8	N	Indicador no material		(e)
EN21	8	N	Indicador no aplicable		(f)
EN22 <sub>COMM</sub>	8	C	pág. 141		✓
EN23	8	N	Indicador no material		(g)

INDICADOR GRI	GC	Reporte	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/Web	VF
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
EN26	7-9	C	págs. 112-113, 120	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)	✓
EN27	8-9	N	Indicador no aplicable		(h)
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
EN28		C	pág. 44		✓
DESEMPEÑO SOCIAL					
EMPLEO					
LA1		C	págs. 12-13, 141-142	págs. 236-238	✓
LA2	6	C	pág. 142-143	págs. 236-238	✓
RELACIONES EMPRESAS TRABAJADORES					
LA4	1, 3	C	pág. 74		✓
LA5	3	C	págs. 86, 144		✓
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
LA7	1	C	pág. 144		✓
LA8	1	C	págs. 84-85, 145	Enfoques de gestión (www.bancaja.es)	✓
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
LA10		C	págs. 146		✓
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
LA13	1, 6	C	págs. 80-81, 147	pág. 238	✓
LA14	1, 6	C	págs. 148		✓
DERECHOS HUMANOS					
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
HR1 <sub>COMM</sub>	1-6	C	págs. 29, 30		✓
HR2	1-6	P	pág. 121		(a)
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4	1, 6	C	pág. 79		✓
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
HR5	1-3	C	pág. 74		✓
EXPLOTACIÓN INFANTIL					
HR6	1-2, 5	C	págs. 29, 122		✓
TRABAJOS FORZADOS					
HR7	1-2, 4	C	págs. 29, 122		✓
SOCIEDAD					
COMUNIDAD					
S01		C	págs. 11-12, 92		✓
CORRUPCIÓN					
S02	10	C	págs. 27		✓

## Informe RSC 2010 | 10. Anexos

INDICADOR GRI	GC	Reporte	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/Web	VF
S03	10	C	págs. 149		✓
S04	10	P	págs. 27		(a)
POLÍTICA PÚBLICA					
S05	1-10	C	pág. 149		✓
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
S08		C	pág. 44	págs. 151-152, 239	✓
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO					
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1	1	P	pág. 65, 112		(a)
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PR3	8	P	págs. 44, 47, 65, 66		(a)
COMUNICACIONES DE <i>MARKETING</i>					
PR6		C	págs. 65, 66		✓
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PR9		C	págs. 44, 67	págs. 99-101	✓

## Suplemento GRI del Sector de Servicios Financieros

INDICADOR GRI	Reporte	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/Web	VF
ENFOQUES DE GESTIÓN ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				
IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS1	C	págs. 23, 112, 120	Enfoques de gestión ( <a href="http://www.bancaja.es">www.bancaja.es</a> )	✓
FS2	C	págs. 23, 28, 29, 45, 46, 48, 120	págs. 243-246	✓
FS3	C	pág. 120		✓
FS4	C	págs. 77, 117		✓
FS5	C	págs. 31, 56-57, 63, 68, 99, 112, 117, 118, 120, 121		✓
INDICADORES DE DESEMPEÑO				
CARTERA DE PRODUCTO				
FS6	C	págs. 14, 150-151	págs. 168-170	✓
FS7	C	págs. 56-57		✓
FS8	C	págs. 45, 118		✓
AUDITORÍA				
FS9	C	págs. 120, 121		✓
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD				
FS10	C	págs. 45, 60-62, 63, 118		✓
FS11	C	págs. 45, 120		✓
FS12	C	págs. 46		✓

INDICADOR GRI	GC	Reporte	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual/Web	VF
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: SOCIEDAD</b>					
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
<b>COMUNIDAD</b>					
FS13	C		págs. 54-55		✓
FS14	C		págs. 54-55, 56-57, 65		✓
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>					
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>					
FS15	C		págs. 23-24, 65, 67, 76, 120		✓
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>					
FS16	C		págs. 52, 58, 66-67		✓

✓ Indicador verificado en su totalidad. **(a)** Se incluye únicamente información cualitativa. **(b)** Indicador no aplicable. Bancaja consume únicamente energía eléctrica y por lo tanto, no consume energía directamente de fuentes primarias. **(c)** No se incluyen las emisiones procedentes de los servicios de mensajería al no disponer de información fiable. **(d)** Indicador no aplicable. Bancaja no cuenta en ninguna de sus instalaciones con equipos que emitan sustancias reductoras del ozono. **(e)** Indicador no material. Bancaja consume gasóleo únicamente en los grupos electrógenos, siendo las emisiones de estas sustancias, irrelevantes. **(f)** Indicador no aplicable. Bancaja tiene sus sedes y oficinas en terrenos urbanos, por tanto el agua vertida se hace a través de alcantarillado urbano. **(g)** Indicador no material. No se han producido derrames accidentales significativos. **(h)** Indicador no aplicable. Debido a la actividad de Bancaja, no se generan productos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil.

## Anexo IV: Progresos en la implantación de los Principios de Naciones Unidas (4.12)



Principios	Equivalencia con indicadores GRI	Principales progresos descritos en
<b>Derechos humanos</b>		
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.	LA4, LA7, LA8, LA13, LA14, HR1, HR2, HR4, HR5, HR6, HR7, S05, PR1	p.29-30, p.51, p.71, p.79-80, p.91
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	HR1, HR2, HR5, HR6, HR7, S05	p.29-30, p.71
<b>Normas laborales</b>		
3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva.	LA4, LA5, HR1, HR2, HR5, S05	p.74
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	HR1, HR2, HR7, S05	p.29, p.71, p.82
5. Abolir de manera efectiva el trabajo infantil.	HR1, HR2, HR6, S05	p.29
6. Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13, LA14, HR1, HR2, S05	p.51, p.71, p.79-80, p.91
<b>Medio ambiente</b>		
7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales.	EC2, EN26, S05	p.111
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	EN1, EN2, EN3, EN4, EN8, EN11, EN12, EN16, EN17, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN26, EN27, EN28, S05, PR3	p.39, p.51, p.111
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	EN2, EN26, EN27, S05	p.51, p.111
<b>Lucha contra la corrupción</b>		
10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	S02, S03, S04, S05	p.39

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: Informe de verificación externa (3.13)

**Deloitte.**

Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1  
Torre Picasso  
28020 Madrid  
España

Tel.: +34 915 14 50 00  
Fax: +34 915 14 51 80  
+34 915 56 74 30  
www.deloitte.es

## Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de Bancaja

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 (en adelante IRSC) de Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja (en adelante "Bancaja"), cuyo alcance se define en el Anexo I, 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 correspondientes a 2010 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 2010 en el apartado 3.5 del IRSC "Cumplimiento de compromisos".

### 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 de 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 de 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 de Bancaja de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la entidad y descritos en el Anexo I del IRSC.
- 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 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 de Bancaja.

### Responsabilidades de la Dirección de Bancaja y de Deloitte

- La preparación del IRSC, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en 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 de Bancaja de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de 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.

Deloitte, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.650, folio 188, sección 8, hoja M-54414.  
Inscripción 96, C.I.F.: B-79104469. Domicilio Social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1 - Torre Picasso, 28020 Madrid.

Member of  
Deloitte Touche Tohmatsu

#### Conclusiones

En el anexo III "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 2010 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 Bancaja no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el Anexo I "Proceso de definición del informe" de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008:

- **Inclusividad:** 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 Bancaja y sus grupos de interés.
- **Capacidad de respuesta:** 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 2010 en el apartado 3.5 del IRSC "Cumplimiento de compromisos" contenga errores significativos.

#### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de 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

Continuando con el proceso de mejora para identificar los asuntos materiales para sus grupos de interés, Bancaja ha ampliado este análisis en 2010 a través de un cuarto estudio específico de materialidad, que ha contado con grupos de discusión en los que han participado empleados, representantes sindicales, organizaciones vinculadas a asuntos sociales y medios de comunicación.

A lo largo del IRSC Bancaja informa sobre los asuntos relevantes identificados en su triple dimensión económica, social y medioambiental. Aún siendo destacables los avances, recomendamos que Bancaja siga promoviendo la integración de dichas dimensiones no sólo a nivel interno, sino también en todas las sociedades vinculadas, en los inversores y en los proveedores a través de la potenciación de las políticas activas de inversión y compra responsable.

##### Capacidad de respuesta

Del mismo modo, Bancaja ha continuado dando respuesta en 2010 a los compromisos asumidos en ejercicios anteriores, aunque la incertidumbre general de los mercados financieros, los cambios regulatorios y el proceso de integración en el Sistema Individual de Protección (SIP), que se describe en el capítulo 2.2 del IRSC, han ralentizado algunas de las medidas planificadas y la puesta en marcha de otras.

La importancia de los cambios aconseja realizar en 2011 una revisión en profundidad del modelo de sostenibilidad de Bancaja y de su sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa para fortalecer aquellos aspectos que deben de ser mantenidos y adaptar aquellos otros que se ven afectados por los cambios regulatorios o estructurales en la Entidad. En esta revisión deberían considerarse especialmente los asuntos relevantes de los grupos de interés y el alcance del sistema de gestión.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo  
Madrid, 25 de febrero de 2011





## Anexo VI: Tu opinión nos importa (2.4)(3.4)

Bancaja quiere facilitar la participación de sus grupos de interés. 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.

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

### **Bancaja**

**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)

