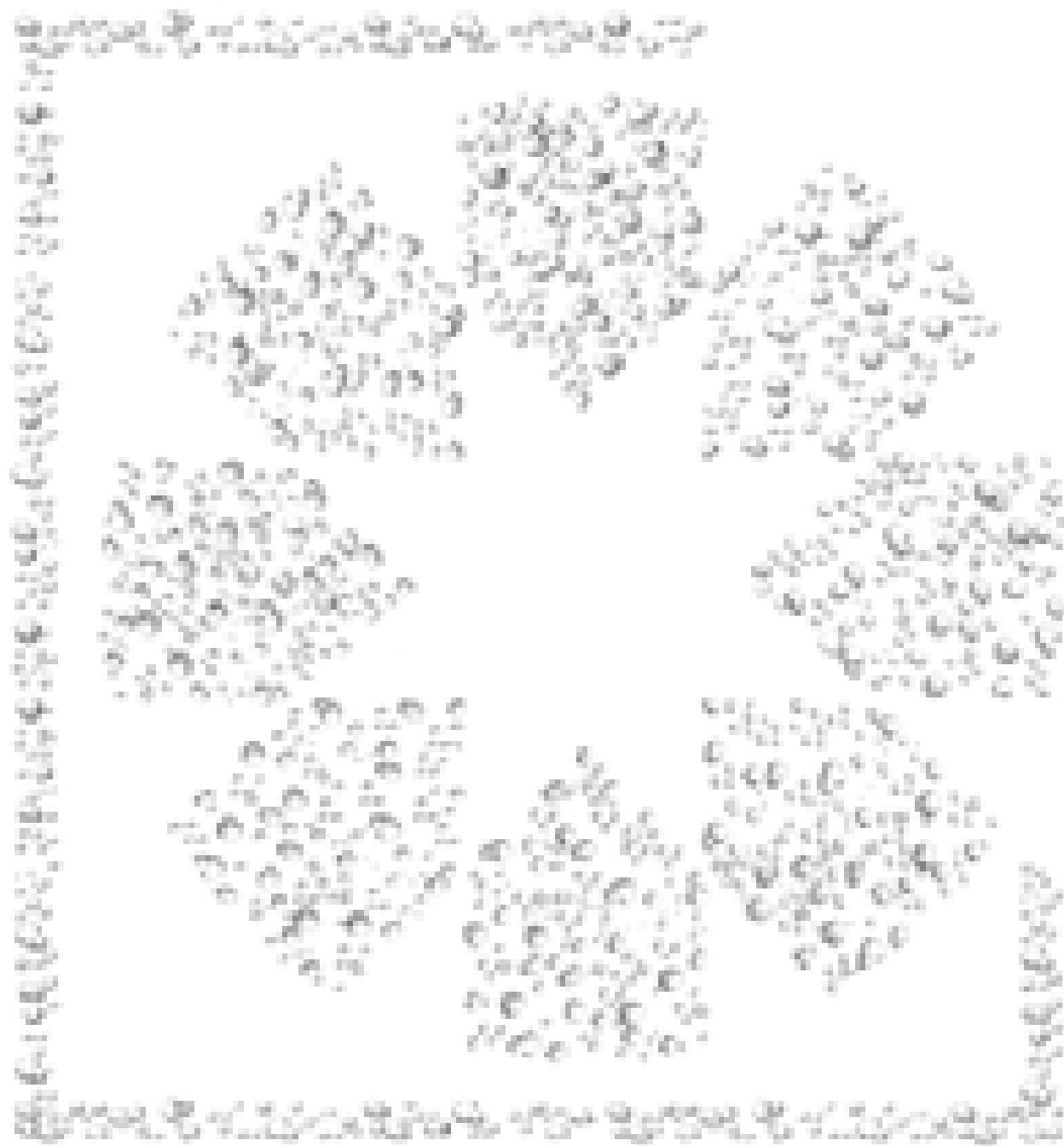




Informe de Responsabilidad Social Corporativa

2008

COMPROBOMISO DE TRANSPARENCIA



CAJA GRANADA IRSC08

- índice**
- 1.Carta del Presidente
 - 2.Processo de elaboración del IRSC 2008
 - 3.Así somos ■ 4.Reconocimientos:
premios y distinciones 2008 ■ 5.La
 - responsabilidad corporativa en CajaGRANADA ■ 6.CajaGRANADA, comprometida con los
clientes ■ 7.CajaGRANADA, comprometida
con su plantilla ■ 8.CajaGRANADA,
comprometida con su comunidad ■ 9.CajaGRANADA, comprometida con la gestión
medioambiental ■ 10.Nuestros próximos
pasos en Responsabilidad Social ■
 - Cuestionario de opinión ■ Índice del contenido
GRI ■ Informe de verificación ■ ■

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Carta del Presidente | 8 |
| 2 | Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008..... | 12 |
| 3 | Así somos | 22 |
| | Perfil de CajaGRANADA | 22 |
| | Áreas de Actividad | 25 |
| | Organigrama de CajaGRANADA | 27 |
| | Estructura de Negocio de CajaGRANADA | 28 |
| | Principales magnitudes | 29 |
| 4 | Reconocimientos: Premios y distinciones 2008 | 32 |
| 5 | La Responsabilidad Corporativa en CajaGRANADA..... | 39 |
| | Misión | 44 |
| | Visión y valores | 44 |
| | Las cajas de ahorros ante la crisis: el papel de CajaGRANADA | 49 |
| | Estrategia en Responsabilidad Social Corporativa | 53 |
| | Modelo de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA | 67 |
| | Garantía de Cumplimiento Normativo | 75 |
| | Valor económico añadido | 89 |
| | Valor económico indirecto | 91 |
| | CajaGRANADA y sus proveedores | 92 |
| | Caso Práctico | 102 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 6 | CajaGRANADA, comprometida con los clientes..... | 104 |
| | Compromisos 2008, retos 2009 y enfoque | 104 |
| | El perfil de nuestros clientes | 108 |
| | Próximos a nuestros clientes | 110 |
| | La satisfacción de nuestros clientes | 112 |
| | Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes | 120 |
| | Monte de Piedad | 149 |
| | Comunicaciones comerciales | 157 |
| | Caso práctico | 160 |
| 7 | CajaGRANADA, comprometida con su plantilla..... | 163 |
| | Compromisos 2008, retos 2009 y enfoque | 163 |
| | Atracción y retención del talento | 170 |
| | Desarrollo profesional | 178 |
| | Igualdad de oportunidades | 187 |
| | Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno | 199 |
| | Salud y seguridad laboral | 201 |
| | Caso práctico | 206 |
| 8 | CajaGRANADA, comprometida con su comunidad..... | 208 |
| | Compromisos 2008, retos 2009 y enfoque | 208 |
| | Desarrollo económico y cohesión social | 213 |
| | El Microcrédito: Una herramienta de lucha contra la pobreza | 214 |
| | Obra Social CajaGRANADA y sus Fundaciones | 219 |
| | Caso Práctico | 233 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 9 | CajaGRANADA, comprometida con la gestión medioambiental..... | 236 |
| | Compromisos 2008, retos 2009 y enfoque | 236 |
| | Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA | 240 |
| | Principales indicadores medioambientales | 248 |
| | CajaGRANADA y el cambio climático | 252 |
| | Caso práctico | 258 |
| 10 | Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social | 261 |
| | Cuestionario de opinión | 265 |
| | Índice del contenido del GRI | 269 |
| | Informe de Verificación | 287 |

1

CARTA DEL PRESIDENTE



Carta del Presidente



Me complace presentarles nuestra cuarta memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2008. No sólo representa una oportunidad de mostrar los resultados y proyectos económicos, sociales y medioambientales, sino que también nos permite manifestar el compromiso contraído con cada uno de nuestros grupos de interés: clientes, plantilla, proveedores y comunidad en general.

CajaGRANADA está comprometida con el futuro de las personas de su comunidad, con el progreso, la cohesión social y la generación de oportunidades allí donde más se necesitan. Nuestro trabajo se orienta a la obtención de un doble dividendo que maximiza el valor añadido social, mediante la creación responsable de valor a través de nuestra función financiera y la aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad.

Somos conscientes de que estamos en un contexto especialmente complejo, donde CajaGRANADA está muy comprometida con la recuperación económica, facilitando el ahorro y el crédito en las condiciones de mercado a empresas y particulares, así como colaborando con administraciones públicas, financiando los planes de recuperación económica. Somos capaces de afrontar la actual coyuntura económica porque somos una entidad sólida, estable y con futuro. Porque mantenemos una gestión basada en los criterios de prudencia, sensibilidad y austeridad, con vocación de servicio público. A pesar de esta situación económica, CajaGRANADA ha continuado su compromiso con los clientes, y anticipándose a un posible deterioro de la capacidad de pago de los particulares, ha puesto en marcha el Plan Soluciona, un procedimiento que ha permitido estructurar financiaciones reduciendo hasta en un 50% la carga financiera, así como líneas específicas para apoyar a las empresas a través de las líneas ICO.

En 2008, la acción de nuestra Obra Social llegó a más de 1.400.000 personas, con un total de 1.816 acciones. La actividad de Obra Social CajaGRANADA, generó



728 puestos de trabajo directos, indirectos o contratados e inducidos, un impacto en el PIB de 33.267,83 miles de euros y un movimiento económico superior a 64 millones de euros, lo que se traduce en un importante impacto económico en términos de creación de riqueza y empleo. En 2009, cobra vida la propuesta más ambiciosa de Fundación CajaGRANADA Obra Social para el futuro inmediato: el Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía. Un complejo arquitectónico dotado de instalaciones culturales de primer orden que está llamado a ser una pieza fundamental de la vida cultural andaluza, que aspira a articular la identidad de este territorio y a contribuir con su desarrollo social y económico, a partir del patrimonio cultural.

Además, hemos continuado con nuestra labor de lucha contra la exclusión financiera, propiciando la integración social y laboral de miles de personas. Con el microcrédito, además de contribuir al desarrollo económico y material de los más débiles, contribuimos a su enriquecimiento personal, al ofrecerles perspectivas de mejora y crecimiento, abriéndoles una puerta a la esperanza para un futuro mejor.

Nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa se concretó en 2006 al integrar la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión estratégica, mediante una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, que emana directamente del Consejo de Administración. Y nuestro compromiso vuelve a concretarse con la adopción del primer Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA 2009-2012. Un Plan Estratégico que no ha sido ajeno a la situación de crisis, por cuanto que ha requerido un replanteamiento de sus objetivos para ser adaptados a la situación actual. Este Plan es el marco de referencia para la concreción de objetivos de CajaGRANADA en materia de responsabilidad social en ese período, y la guía interna de los diversos procesos que estimularán la atención a los enfoques de RSC.

Durante 2008 CajaGRANADA prestó su apoyo al medioambiente y la lucha contra el cambio climático, considerándolo como una responsabilidad propia con la que debemos contribuir. Hemos continuado con nuestra apuesta por las energías re-



novables, formando parte de una de las compañías de referencia del sector de las renovables, además de seguir participando en empresas de gestión de tratamiento de residuos orgánicos y/o de aguas. Nuestro compromiso con el medioambiente también se refleja en la implantación de un sistema pionero, ideado e impulsado por la entidad, para la gestión de la eficiencia energética. Con esta iniciativa, CajaGRANADA no sólo contribuye al ahorro energético, sino que además materializa sus compromisos derivados de la Responsabilidad Social Corporativa en el ámbito de la protección del medio ambiente. Asimismo, la entidad vuelve a mostrar su capacidad para innovar y apostar por las nuevas tecnologías. En 2009 continuaremos implantando medidas ecoeficientes en todas las oficinas. Nuestro compromiso con el medio ambiente es firme.

Desde nuestra Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad continuamos afianzando y mejorando nuestras relaciones con nuestra cadena de valor. En 2008, aprobamos la creación de un Comité de Proveedores, así como los criterios de proceso de homologación de este colectivo.

Ninguna de estas actuaciones hubiera sido posible sin la implicación de los profesionales, hombres y mujeres, que conforman la plantilla de CajaGRANADA. A ello, contribuyen las políticas activas de formación, la igualdad de oportunidades, así como la continua presencia de mujeres en la entidad, sin olvidarnos de la integración laboral de personas con discapacidad. Por ello, una vez más quiero agradecer a los empleados y empleadas de la Entidad todo su esfuerzo y dedicación.

Por último, quiero agradecer a todos la confianza depositada en CajaGRANADA. Es fundamental corresponder al vínculo de confianza que desde el momento de su creación se estableció entre la entidad y su entorno social. Un vínculo cuyos resultados han sido esenciales para el progreso y el desarrollo de esta tierra y que no ha dejado de crecer por encima de los cambios y las circunstancias de cada momento.

Antonio Claret García
Presidente de CajaGRANADA

2

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL IRSC08



Proceso de elaboración del **Informe de** **Responsabilidad** **Social Corporativa** **2008**

Para CajaGRANADA, la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 que tiene en sus manos supone un proceso de mejora permanente, actualizado anualmente, mediante la incorporación de nuevas orientaciones tanto en su estructura como en su contenido.

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa ha sido elaborado, conforme a las directrices establecidas en la guía G3 del Global Reporting Initiative, así como las establecidas en el Suplemento Financiero, también de Global Reporting Initiative. En la redacción de este Informe, hemos intentando tener en cuenta todas las cuestiones que hemos considerado relevantes para nuestros grupos de interés, conforme a las conclusiones de nuestro estudio de materialidad y las conclusiones del Libro Verde sobre Responsabilidad Social Corporativa en el sector financiero, promovido por CajaGRANADA junto con otras Cajas de Ahorros y CECA.

En cuanto a los niveles de aplicación definidos por Global Reporting Initiative,



CajaGRANADA ha calificado su Informe como A+. De esta forma, hemos aplicado los principios y orientaciones de la Guía G3, detallándose en cada capítulo tanto el perfil de la organización como el enfoque de gestión. Además, hemos recogido todos los indicadores de desempeño que la Guía considera principales, además de los del suplemento financiero.

Con la redacción de cada uno de los capítulos que aparecen en esta memoria, hemos intentado describir los principales impactos, riesgos y oportunidades en materia de Responsabilidad Social Corporativa. De la misma manera, hemos intentando ofrecer la información que hemos considerado especialmente relevante para nuestros grupos de interés, en lo que a las dimensiones económica, social y medioambiental se refiere. Esta Memoria es perfectamente comparable con la del ejercicio anterior, dado que no se han producido reformulaciones en la información ya ofrecida, y cuando se han producido han sido objeto de explicación. Por otro lado, los cambios habidos en la estructura organizativa de la Entidad tampoco afectan, por su naturaleza y alcance, a la comparación entre ejercicios.



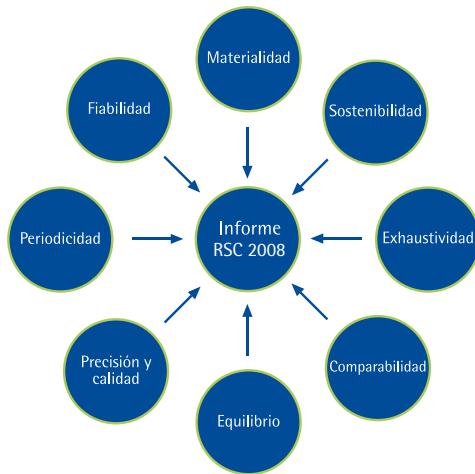
Al comienzo de cada capítulo, se recogen los principales avances de CajaGRANADA. De la lectura de cada capítulo, se deduce el grado de desempeño y avance en cada una de estos objetivos. Los aspectos a los que no hemos podido dar cumplimiento pleno, también se especifican en este apartado. Además, al comienzo de cada capítulo, se especifica concretamente la manera de actuar de CajaGRANADA, "Nuestro enfoque", para poder llevar a cabo su misión y para dar cumplimiento a los objetivos marcados. Por último, se incluye lo que denominamos "Retos 2009", en el que venimos a recoger objetivos de la organización a corto plazo y que no necesariamente están vinculados a un desempeño en responsabilidad social.

La cobertura de la presente Memoria alcanza a todas las actividades económicas, sociales y medioambientales de la entidad, tanto en el ámbito financiero como en el de la Obra Social CajaGRANADA, según se describen en el apartado perfil y áreas de actividad de la misma. No se informa del desempeño de las sociedades participadas, siendo éstas entidades independientes, si bien CajaGRANADA tiene



derecho a voto en las mismas y, casi de manera general, participa en sus consejos de administración, salvo en algunas grandes corporaciones en las que nuestra participación no nos otorga el derecho de nombrar Consejero.¹ De momento, CajaGRANADA no dispone de un calendario para informar sobre la gestión de sus sociedades participadas en estas materias. No obstante, pretendemos ampliar el alcance de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, con la inclusión de aspectos de sostenibilidad en las empresas del grupo, cuya gestión, para estas materias, es independiente.

CajaGRANADA ha aplicado los siguientes principios de la nueva versión de la guía GRI para definir los contenidos y garantizar la calidad de la información:



1 En el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente a 2008, se identifica a los miembros de los Órganos de Gobierno que asumen cargos de administración o dirección en entidades que forman parte del Grupo de la entidad.



Principio de materialidad. Riesgos y Oportunidades.

Basado en el estándar AA1000 de Accountability, CajaGRANADA tiene realizado un estudio de materialidad, con la finalidad de identificar aquellos asuntos considerados como relevantes para sus grupos de interés. Este estudio ha identificado los asuntos relevantes y ha comparado su madurez en el sector, así como los riesgos que implican para la compañía. En concreto se estudiaron los siguientes aspectos:

- La importancia que las cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Corporativa tienen para los inversores institucionales.
- La madurez de cada uno de los asuntos relevantes, teniendo en cuenta la atención prestada a los mismos por otras compañías del sector, en el que CajaGRANADA desarrolla sus operaciones. Esto se realizó mediante un ejercicio de análisis de los informes de responsabilidad corporativa de aquellas empresas más representativas por su tamaño y presencia en índices de sostenibilidad.
- El interés mostrado por asociaciones sectoriales relevantes a las distintas dimensiones de la responsabilidad corporativa.
- Aquellos asuntos relacionados con la responsabilidad corporativa en el sector financiero que son recogidos por los medios de comunicación y las organizaciones sociales.

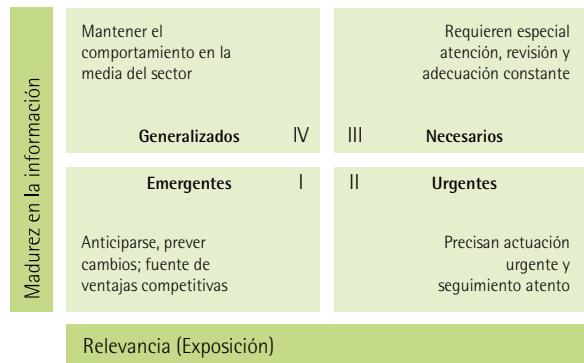




El proceso de elaboración del estudio de materialidad de CajaGRANADA, queda reflejado en el siguiente esquema:

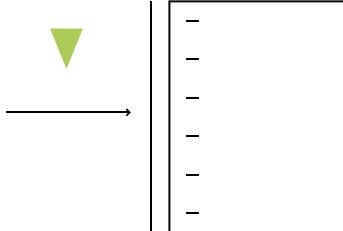
Estudio de materialidad. Conclusiones finales

1
Benchmark
empresas del sector



5
Benchmark
Sector Distribución

6
Asuntos materiales



Benchmark
empresas del sector

2

Análisis de prensa

3

Prescriptores
sociales

4

Asuntos materiales

6

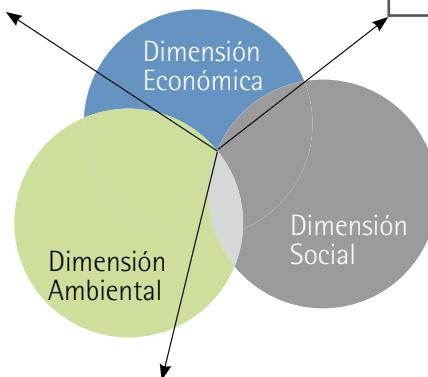
Consolidación de los
principales asuntos
materiales en líneas
de trabajo



Como resultado de este análisis, hemos identificado los siguientes asuntos materiales y prioritarios:

- Integridad corporativa
- Funcionamiento de los órganos de gobierno y participación en procesos regulatorios
- Medidas anticrimen y prevención del blanqueo de capitales
- Seguridad del cliente
- Educación financiera
- Nuevos segmentos de mercado (ISR, Ecomarkets, seguros con aspectos de sostenibilidad, etc).
- Refuerzos de los sistemas de análisis de riesgo

- Productos para la inclusión financiera
- Productos para el desarrollo económico de las regiones de operación
- Prácticas no oportunistas: marketing y prácticas comerciales responsables
- Refuerzo de la confianza del cliente
- Formalización de procedimientos de interacción con los grupos de interés
- Desarrollo, satisfacción y lealtad de los empleados
- Prácticas laborales, participación y diálogo con los empleados
- Atracción y retención del talento
- Alineamiento entre Obra Social y objetivos de la Caja



- Respeto al medio ambiente
- Ecoeficiente y desarrollo de prácticas avanzadas
- Neutralidad respecto al cambio climático



Además, CajaGRANADA en colaboración con CECA y otras cajas de ahorros ha realizado un estudio de materialidad, con la finalidad de identificar aquellos asuntos considerados como relevantes para sus grupos de interés. La coyuntura económica actual ha obligado a incorporar una nueva prioridad a cuestiones muy relacionadas con la responsabilidad del sector financiero. La crisis ha agudizado algunos riesgos relacionados con el gobierno y la gestión de las entidades, exacerbando al mismo tiempo los dilemas de orden ético que giran en torno a aspectos fundamentales del negocio: lucha contra el blanqueo de capitales, el gobierno de las entidades, la inclusión financiera, facilitar el acceso a la financiación de las pequeñas y medianas empresas, los impactos derivados de la financiación de los grandes proyectos y la contribución de la banca a la sostenibilidad mediante la gestión de activos, concretamente, a través de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Como consecuencia de este análisis de asuntos relevantes, donde la crisis financiera está desempeñando un papel muy importante, haciéndonos redoblar los esfuerzos, principalmente en el control de la morosidad, CajaGRANADA no ha podido aprobar en 2008 el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, sino que ha sido en 2009. Se trata de un Plan Estratégico que viene a concretar los principales asuntos relevantes para nuestros grupos de interés, en una serie de líneas de actuación.



Contexto de sostenibilidad

Este informe tiene por objetivo plasmar el desempeño de CajaGRANADA en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental. De esta forma, CajaGRANADA crea valor y riqueza de una forma equitativa y responsable con la sociedad y el entorno, siempre en el marco de los desafíos que el desarrollo sostenible plantea al desempeño de sus actividades.

Exhaustividad

En el proceso de elaboración de este informe se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada relevante, incluyéndose todas aquellas acciones o eventos significativos que han tenido lugar en el año 2008, intentando no omitir información relevante para los grupos de interés.

Comparabilidad

En la medida en que ha sido posible, la información reflejada en el Informe se ha organizado de tal manera que los grupos de interés puedan interpretar los cambios experimentados por CajaGRANADA con respecto a anteriores ejercicios. Para la mayoría de los indicadores se ha reflejado su evolución con respecto al año 2007, ejercicio en el que realizábamos la Tercera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA.

Equilibrio

En el Informe, hemos intentando incluir información objetiva, que recoja tanto los aspectos positivos como negativos que han marcado el año 2008, y, siempre, con el objetivo de presentar una imagen no desnaturalizada de los asuntos recogidos. Todo esto pretende que todos los lectores y lectoras del Informe puedan formarse su propia opinión sobre el desempeño social, económico y medioambiental de CajaGRANADA.



Precisión y claridad

El Informe incluye numerosas tablas, gráficos y esquemas, con la intención de facilitar la comprensión de la información recogida. Se ha procurado que esta información sea lo suficientemente clara y precisa como para permitir valorar el desempeño de CajaGRANADA. Además, se ha evitado en lo posible la inclusión de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Periodicidad de la información

CajaGRANADA tiene el compromiso de informar anualmente de su actuación en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa. El presente Informe recoge su desempeño durante el año 2008 en los ámbitos económico, social y ambiental.

Fiabilidad

La información recogida en el presente Informe está respaldada por documentación y controles internos, habiendo sido contrastada y verificada por Bureau Veritas con la finalidad de garantizar su fiabilidad y credibilidad.



3
ASÍ
SOMOS



Así somos

Perfil de CajaGRANADA

La historia de CajaGRANADA supera los cien años. CajaGRANADA es heredera de la importante labor desarrollada por el Monte de Piedad de Santa Rita de Casia, creado en 1740. En 1838, la Junta del Monte de Piedad aprueba el proyecto de Estatutos de Caja de Ahorros, y, a partir de esa fecha, surge la primera Caja de Granada, como una de las cajas más antiguas de España, únicamente posterior a la creada anteriormente en Madrid. Proseguiría, así, sus actividades con la denominación de Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Granada, en las provincias de Granada y Jaén, y conservando su espíritu fundacional a través de la representación, en ella, de entidades de carácter científico, cultural y económico arraigadas en la zona.





La Caja General de Ahorros de Granada y Monte de Piedad de Granada rigió sus actividades por los Estatutos aprobados en noviembre de 1891, constituyendo, con carácter pionero en España, su Asamblea General, criterio que no sería adoptado por el resto de cajas españolas hasta el año 1977. La Caja General de Ahorros de Granada nace, pues, en un momento marcado por el desarrollo y crecimiento económico en la ciudad de Granada y en su provincia. La nueva entidad financiera se creaba a partir del impulso de la Sociedad Económica de Amigos del País de Granada y de la Cámara de Comercio, así como de otras instituciones públicas y personalidades de la ciudad. Desde ese momento, CajaGRANADA no ha dejado en su vocación de impulsar el desarrollo social y económico de la provincia granadina y aquellas otras zonas donde está implantada, dando continuidad a la labor desarrollada en España por los Montes de Piedad.

Con el respaldo masivo de la sociedad granadina nacía la nueva institución financiera, lo que se ha traducido a lo largo de los últimos cien años en un compromiso mutuo de apoyo, basado en la confianza de los granadinos en su Caja y en la labor social y de promoción económica llevada a cabo por la entidad a través de su historia. La evolución y crecimiento de la entidad se ha reflejado en las diferentes sedes centrales que ha ocupado y en la continua expansión de su red de sucursales, iniciada en el año 1947 con un total de 22 sucursales.

En 1954, gracias al acuerdo alcanzado con las cajas andaluzas y a los cambios en la normativa estatal, comienza su expansión por la provincia de Jaén. De esta manera, a mediados de los años setenta, la Caja de Granada contaba con 133 oficinas, de las que, aproximadamente, una treintena pertenecía a Jaén y a su provincia.

En la década de los sesenta, la entidad financiera comienza la informatización de sus procesos, mediante la adquisición del primer ordenador en Andalucía, un NCR, que permitía gestionar en tiempo real las cuentas de sus clientes. De esta manera, fue una de las primeras instituciones españolas en informatizar sus procesos.



En los comienzos de los años 80, llegaría la expansión al resto de Andalucía y a parte del territorio nacional, contando, entonces, con más de 190 oficinas. Comienza, pues, su expansión por Madrid, Barcelona y el resto de Andalucía. En 1991, se produce la fusión con la Caja Provincial de Granada.

Las diferentes sedes sociales por las que ha pasado la entidad son un fiel reflejo de la evolución que ha experimentado, comenzando por la situada en la calle de Jesús y María, pasando por la ubicada en la calle San Matías, Plaza Isabel La Católica, así como la Sede Central de la Plaza de Villamena. Hoy, la sede de CajaGRANADA se asienta sobre el edificio concebido por el arquitecto Alberto Campo Baeza. Inaugurada en el año 2001, se trata de una de las principales joyas arquitectónicas de la ciudad, habiendo recibido un importante número de premios y menciones nacionales e internacionales por la concepción de un espacio moderno y luminoso.

CajaGRANADA es miembro de varias organizaciones nacionales e internacionales que contribuyen a su proyección y permiten la generación de sinergias entre los objetivos de la Entidad y sus asociados. Así, CajaGRANADA está hoy presente en organismos internacionales como el Global Compact (desde el año 2005), o en la Alianza Europea para la Responsabilidad Social Corporativa (desde el año 2006). Es, asimismo, miembro de varias organizaciones nacionales e internacionales que contribuyen a su proyección y permiten la generación de sinergias entre los objetivos de la entidad y sus asociados. Así, entre otras, pertenece y ostenta la presidencia de la Asociación Internacional de Crédito Prendario, es socia de la Federación de Cajas de Ahorros de Andalucía, de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, de la Agrupación de Cajas de la Unión Europea o del Instituto Internacional de las Cajas de Ahorros y es miembro del Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de la CECA (desde el año 2007).



Áreas de actividad

CajaGRANADA proporciona servicios y productos especialmente orientados al desarrollo del tejido económico y social en Andalucía y resto de ciudades españolas en las que está presente. Su actividad se desarrolla en ocho áreas básicas.





- **Intermediación financiera:** ofrecemos a nuestros clientes los servicios y productos de depósito y los productos de financiación.
- **Medios de pago:** gestionamos todo lo relativo a las diversas tarjetas que ofrece la entidad de débito y crédito que ofrece la entidad.
- **El área de Seguros:** gestionamos los seguros generales de CajaGRANADA y el producto "Ahorro Vida".
- **Servicios Financieros:** abordamos la gestión y concesión de avales, negocio internacional, la compra de valores, la gestión de los fondos de inversión y de los planes de pensiones.
- **El Monte de Piedad de CajaGRANADA:** concedemos créditos prendarios. Estos créditos son préstamos concedidos a través de la garantía que supone el depósito de objetos valiosos en la entidad como "prenda", que son devueltos a su dueño una vez que éste devuelva la cantidad que se le ha prestado.
- **Inclusión financiera:** gestionamos todo lo relativo a los microcréditos y otros productos que facilitan la integración de los colectivos desfavorecidos e intentan evitar su exclusión del sistema financiero, así como servicios relacionados con dichos colectivos, como las remesas o envíos de dinero al extranjero.
- **Inversiones empresariales:** abordamos todas las inversiones de CajaGRANADA en desarrollo regional y en las empresas.
- **Obra Social y Fundaciones:** nos encargamos de administrar los fondos que CajaGRANADA destina a todas las acciones sociales, culturales y medioambientales, promovidas desde la entidad como su principal contribución al desarrollo, progreso y bienestar de la comunidad a la que sirve.



Organigrama de CajaGRANADA





Estructura de Negocio de CajaGRANADA

La estructura del negocio del Grupo Caja General de Ahorros de Granada viene conformada por las siguientes sociedades:²

- Corporación Caja de Granada, S.A., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- Impluvium 1, S.L., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- Sociedad para la Explotación y Recuperación de Activos, S.L., (S.E.R.A.), sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- La General Servicios, LGS, S.L., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- Sociedad de Estudios Económicos de Andalucía, S.A. (ESECA), sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- CajaGRANADA Preferentes, S.A., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- CajaGRANADA Mediación, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.L., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- Viajes CajaGRANADA, S.L., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- CajaGRANADA International Finance, S.V., participada al 100% por la Caja.
- CajaGRANADA Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., sociedad participada al 50% por la Caja.

² Más información sobre la estructura de negocio de CajaGRANADA, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008



Principales magnitudes

| CajaGRANADA | | | |
|--|---------------|---------------|-----------------|
| Balance (miles de euros) | 2008 | 2007 | Variación 08/07 |
| Total de Balance Público | 13.837.520,36 | 13.495.815,06 | 2,53 |
| Crédito a la clientela | 11.211.544,90 | 11.156.253,19 | 0,50 |
| A.F. disponibles para la venta | 1.606.660,79 | 1.453.884,53 | 10,51 |
| Inmovilizado material | 285.919,15 | 263.476,55 | 8,52 |
| Depósitos a la clientela | 10.744.160,07 | 10.726.499,75 | 0,16 |
| Recursos propios | 1.026.292,54 | 1.131.241,00 | -9,28 |
| Patrimonio neto ³ | 734.449,42 | 810.122,63 | -9,34 |
| Pasivos financieros a coste amortizado | 12.936.694,13 | 12.397.877,52 | 4,35 |
| Resultados (miles de euros) | | | |
| Intereses y Rendimientos (ingresos financieros) ⁴ | 751.861,98 | 635.468,85 | 18,32 |
| Intereses y Cargas | 473.959,43 | 352.510,01 | 34,45 |
| Margen de Intereses | 277.902,55 | 282.958,84 | -1,79 |
| Margen Bruto | 347.456,88 | 362.637,24 | -4,19 |
| Resultado de la Actividad de la Explotación | 48.645,17 | 35.830,10 | 35,77 |
| Beneficio antes de Impuestos | 45.832,91 | 149.408,56 | -69,32 |
| Resultados después de Impuestos | 45.800,94 | 117.152,56 | -60,90 |
| Ratios | | | |
| Depósitos por empleado | 4.397,06 | 4.434,80 | -0,85 |
| Créditos por empleado | 4.588,33 | 4.612,48 | -0,52 |
| Margen Bruto por empleado | 142,20 | 149,93 | -5,16 |



| | | | |
|--|-----------|------------|---------|
| Rdo.Activ. Explotación por empleado | 19,91 | 14,81 | 34,39 |
| B.A.I. por empleado | 18,76 | 61,77 | -69,63 |
| Depósitos por oficina | 22.383,67 | 22.346,87 | 0,16 |
| Créditos por oficina | 23.357,39 | 23.242,19 | 0,50 |
| Margen Bruto por oficina | 723,87 | 755,49 | -4,19 |
| Rdo.Activ. Explotación por oficina | 101,34 | 74,65 | 35,77 |
| Coeficiente de Solvencia | 10,79 | 11,08 | -0,29 |
| Tasa de Morosidad | 3,24 | 1,12 | 2,12 |
| Tasa de cobertura de Morosos | 89,09 | 221,29 | -132,21 |
| Distribución de Resultados (miles de euros) | | | |
| Beneficio neto | 45.800,94 | 117.152,56 | -60,90 |
| A reservas generales | 29.500,94 | 90.152,56 | -67,28 |
| A dotación Obra Social | 16.300,00 | 27.000,00 | -39,63 |
| Recursos Humanos y Materiales | | | |
| Oficinas | 480 | 472 | 1,69 |
| Plantilla estructural ⁵ | 2.409,00 | 2.378,00 | 1,30 |
| Plantilla estructural más refuerzos medios anuales | 2.443,49 | 2.418,71 | 1,02 |
| Cajeros automáticos | 581 | 570 | 1,93 |
| Cantidad de Productos o servicios prestados⁶ | | | |

³ Al ser una entidad financiera, CajaGRANADA entiende por capital el "patrimonio neto" y por deuda los "pasivos financieros a coste amortizado".

⁴ Al ser una entidad financiera, CajaGRANADA entiende por "ingresos netos", la diferencia entre sus ingresos y sus costes financieros.

⁵ Hace alusión al número de personas de la organización que ocupan una posición en la estructura, siendo no estructural, aquellos contratos que se realizan de forma temporal para sustituir puestos estructurales.

⁶ Para CajaGRANADA no es prioritario cuantificar la cantidad de productos o servicios prestados, en la medida en que continuamente actualiza su oferta para cubrir las necesidades de sus clientes



RECONOCIMIENTOS: PREMIOS Y DISTINCIIONES 2008



Reconocimientos: **Premios y distinciones 2008**

HECHOS DESTACADOS 2008

CajaGRANADA adquiere la primera pieza que podrá contemplarse en el Museo del nuevo Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía.

CajaGRANADA ha adquirido la primera pieza a contemplar en el Museo: una bandera española de la I República de 1875, una de las primeras enseñas que se confecionaron, probablemente en Granada, como símbolo de la nación española.

Todos unidos en el fomento del microcrédito

La Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía y CajaGRANADA han suscrito un convenio en el que se establece el marco de colaboración entre ambas partes con el objetivo de facilitar el empleo autónomo en Andalucía a través de los microcréditos. Se trata de aunar esfuerzos y recursos para facilitar la integración en el mercado laboral de aquellos colectivos sociales andaluces que encuentran mayores dificultades a la hora de conseguir un empleo estable, fundamentalmente jóvenes, mujeres, inmigrantes y desempleados mayores de 45 años o de larga duración; personas que no pueden acceder al crédito tradicional pero que, sin embargo, cuentan con un proyecto capaz de generar, al menos su propio autoempleo.

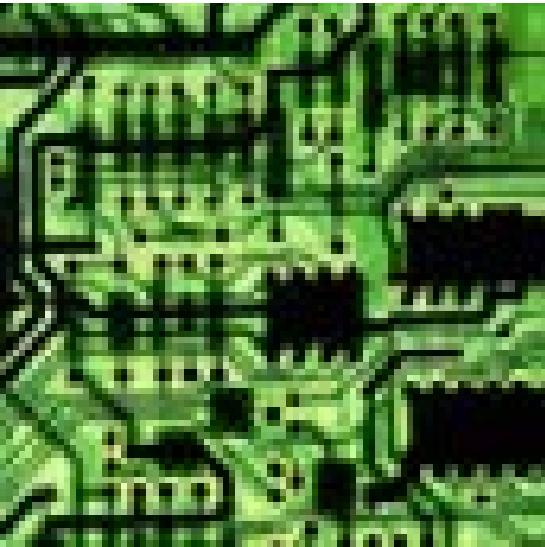


CajaGRANADA apoya a los emprendedores jiennenses

Con el acuerdo firmado entre el Instituto Municipal de Empleo y Formación del Ayuntamiento de Jaén (IMEFE) y CajaGRANADA, los emprendedores jiennenses lo tienen más fácil a la hora de crear o consolidar empresas, con una línea de financiación específica. Además, con este convenio, CajaGRANADA también se compromete a prestarles la financiación necesaria para anticipar las subvenciones a fondo perdido que hubieran obtenido de las distintas administraciones públicas y privadas.

CajaGRANADA continúa en su apuesta de la planta de tratamiento de biomasa en Moclín

CajaGRANADA participa con un 35% en la empresa Energía Oriental, S.L., cuya principal actividad es la explotación de energías alternativas obtenidas mediante la utilización de biomasa. La empresa, ubicada en la granadina localidad de Moclín, produce biomasa a partir de los restos de la poda de los olivos de los términos municipales colindantes, una zona de unas 26.000 hectáreas de olivares, por lo que la actividad de Energía Oriental supone una solución factible y económica para los agricultores de la zona, a la hora de eliminar los restos derivados del mantenimiento y producción olivarera. Con esta participación, CajaGRANADA pone de manifiesto el apoyo a empresas e iniciativas que aporten valor añadido social.



CajaGRANADA anticipa la emisión de las nuevas tarjetas con tecnología chip

CajaGRANADA ha iniciado el proceso de migración de las actuales tarjetas con banda magnética hacia las nuevas con tecnología EMV-CHIP, con lo que se anticipa a la fecha límite de 2010 fijada por el Banco Central Europeo. Con la incorporación del chip proporciona una mayor seguridad en los pagos y minimiza el riesgo de fraude por pérdida o robo. Con estas nuevas tarjetas se requiere la utilización del PIN (número clave personal) en todas las operaciones que se realicen, tanto en cajeros como en pagos en comercios y otros establecimientos.

Fitch mantiene la calificación de CajaGRANADA

La Agencia Fitch mantiene la calificación de CajaGRANADA en todos sus tramos, pese al complicado escenario financiero. Según la agencia, CajaGRANADA cuenta, entre sus fortalezas, con una red muy estable de depósitos minoristas, lo que le permitirá, además de continuar generando beneficios, mantener unos adecuados niveles de liquidez. De igual modo, Fitch valora muy especialmente la ausencia de grandes concentraciones de riesgo por parte de la entidad financiera granadina, lo que la hace estar en muy buena situación para afrontar el futuro.

CajaGRANADA y la Universidad de Granada promueven un proyecto de investigación sobre nuevas tecnologías aplicadas a las operaciones financieras

CajaGRANADA y la Universidad de Granada han puesto en marcha un acuerdo de colaboración con el objetivo de impulsar la investigación en el campo de las Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial aplicadas a las operaciones financieras. La finalidad de los resultados que se obtengan es contribuir a la implantación de algoritmos que permitan garantizar un nivel aceptable de calidad en los datos recogidos, bajo las prescripciones del nuevo marco regulatorio de Basilea II.



CajaGRANADA pone en marcha un ciclo de talleres formativos sobre Violencia en la sociedad del siglo XXI

Obra Social CajaGRANADA presenta una iniciativa, enmarcada en el ciclo de talleres formativos, donde se abordan diversas perspectivas de la Violencia como una realidad que preocupa cada día más en la sociedad contemporánea. Esta iniciativa didáctica responde a la necesidad que muestran actualmente numerosos colectivos para enfrentarse a situaciones de violencia.





PREMIOS DE MATIZ SOCIAL 2008

CajaGRANADA recibe el Premio Aceituna de Oro

Oleosur ha reconocido el esfuerzo que CajaGRANADA realiza en el ámbito de la modernización digital y la innovación tecnológica con la puesta en marcha de su Círculo Agrario. El Círculo Agrario, en sus versiones gráfica y digital, nace como una herramienta sectorial, con el propósito de facilitar la incorporación del mundo agrario a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

El Club Tenis de Mesa CajaGRANADA recibe la bandera de Andalucía

El Club Tenis de Mesa CajaGRANADA, con motivo de la conmemoración del 28 de febrero, ha recibido la bandera de Andalucía. Se trata de una distinción que se otorga a personas, empresas, colectivos e instituciones que han destacado en sus respectivas disciplinas. Actualmente es el tercer mejor club de Europa en la modalidad de tenis de mesa.





La Ministra de Igualdad reconoce la labor pionera de CajaGRANADA en el desarrollo de planes de igualdad en la entidad

La Ministra de Igualdad visitó la sede central de CajaGRANADA. En su intervención ha señalado que es un honor poder contemplar un panorama tan positivo en referencia al número de mujeres directivas y con responsabilidad con las que cuenta CajaGRANADA. De igual modo ha destacado el carácter pionero de la entidad granadina en la aplicación de planes de igualdad los buenos resultados obtenidos, recordando las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar o el protocolo de prevención del acoso sexual adoptados por CajaGRANADA.



5

LA RESPON- SABILIDAD SOCIAL COR- PORATIVA EN CAJAGRANADA



La responsabilidad social corporativa en CajaGRANADA

Compromisos 2008⁷, retos 2009 y enfoque

CUMPLIDOS

Participación activa en el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de CECA.

Desempeño: Durante el año 2008, CajaGRANADA ha estado presente en tres reuniones del Comité Sectorial de RSC de CECA. Entre los asuntos tratados ha tenido especial relevancia el acuerdo que CajaGRANADA junto con otras cajas de ahorros adoptaron para elaborar un estudio de materialidad cuyas conclusiones han sido plasmadas en el Libro Verde de Responsabilidad Social Corporativa. También fue objeto de reflexión el rol de la RSC en tiempos de crisis, o la educación financiera. Nuestro compromiso es continuar en esta línea de participación.

Desarrollo del proceso de homologación y seguimiento de los proveedores.

Desempeño: En 2008, CajaGRANADA ha continuado trabajando en el desarrollo del proceso de homologación de proveedores habiéndose establecido los requisi-

⁷ En el Informe de RSC 2007 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2009



tos que éstos deben cumplir, además de valorarse muy especialmente parámetros de calidad y Responsabilidad Social Corporativa.

Inicio de un marco de elaboración de un proceso de consulta con grupos de interés dentro del marco de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Desempeño: En el seno del Comité Sectorial de RSC y coordinadas por CECA, CajaGRANADA junto con otras Cajas de Ahorros, a través de un experto independiente de reconocido prestigio, se ha realizado un estudio "Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero", que revela cuáles son los asuntos relevantes en la contribución del sector financiero a la sostenibilidad.

Elaboración de un Plan de Cumplimiento Normativo para CajaGRANADA.

Desempeño: El Comité de Dirección de CajaGRANADA aprobó en 2008 el Plan Anual de Cumplimiento Normativo. Con carácter anual, la función de Cumplimiento Normativo elabora un informe de seguimiento que recoge el grado de cumplimiento de este plan, que es remitido al Comité de Cumplimiento como órgano responsable en esta materia.





APLAZADOS

Diseño de una metodología y Consulta con los grupos de interés y, especialmente, con la plantilla, con los proveedores y con los clientes.

Desempeño: En 2008, CajaGRANADA ha realizado una encuesta de clima a toda la plantilla. Con respecto al anterior estudio de satisfacción hay un considerable crecimiento en todos los indicadores. En relación con los clientes, CajaGRANADA ha realizado también encuestas de satisfacción de nuestros clientes sobre el Canal Internet, sobre la entidad como institución y sobre nuestras oficinas, con una valoración muy positiva. En materia de proveedores, si bien no hemos realizado una encuesta de satisfacción a nuestros proveedores, sí tenemos diseñada la encuesta de satisfacción de proveedores. Por otro lado, en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008, se ha incluido un cuestionario de opinión como canal de escucha y comunicación con los grupos de interés.

Plan de acción 2009:

- Lanzamiento de una encuesta de satisfacción de proveedores
- Lanzamiento de una encuesta de satisfacción de clientes.

Culminación y presentación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA .

Desempeño: CajaGRANADA iniciaba en 2007 los trabajos de elaboración de su primer Plan Estratégico de RSC, y culminaban en 2008, cuyas conclusiones aparecen recogidas en el Informe de RSC 2008.

Plan de acción 2009: Presentación Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.

Creación de un grupo de trabajo en materia de Responsabilidad Social Corporativa, integrado por profesionales de la entidad.

Desempeño: En la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, en CajaGRANADA hemos mantenido un contacto activo y fluido con las



personas designadas en cada Dirección, tanto en la obtención de los datos como en la aportación de ideas e iniciativas que nos ayuden a mejorar.

Plan de acción 2009: Cohesionar a los profesionales de la entidad que participan en la Responsabilidad Social Corporativa.

Desarrollo de un módulo específico de Responsabilidad Social Corporativa dentro de los programas formativos impartidos por la entidad.

Desempeño: CajaGRANADA comenzó a impartir módulos formativos en materia de Responsabilidad Social Corporativa a miembros de la Alta Dirección, en 2007. Es voluntad de CajaGRANADA seguir trabajando para poder cumplir este objetivo. Durante 2008 se ha desarrollado un módulo específico dirigido al personal de nueva incorporación así como a directores de la red de sucursales, donde se transmitan nociones básicas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Plan acción 2009: Impartir un módulo específico de Responsabilidad Social Corporativa a la dirección de la red de oficinas





Retos 2009

- Continuación del compromiso adquirido por CajaGRANADA relacionado con la verificación de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa
- Participación en el ámbito de la Educación Financiera promovida por CECA
- Puesta en marcha del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa 2009-2012
- Revisión de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa por la Comisión de RSC, con carácter previo a la presentación para su aprobación por parte del Consejo de Administración.
- Creación de una central de compras e implantación de un sistema de digitalización de contratos de proveedores

Nuestro enfoque

CajaGRANADA quiere ser reconocida como impulsora principal del futuro de las personas de su comunidad, protagonista activa del progreso y la cohesión social, y generadora de oportunidades allí donde más se necesitan.

El modelo de gestión responsable de CajaGRANADA orienta su estrategia, sus operaciones y sus procesos a la obtención de un doble dividendo que maximiza el valor añadido social. Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:

- La creación responsable de valor a través de su función financiera
- La aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad

CajaGRANADA quiere ser reconocida como una entidad comprometida con sus grupos de interés y cuyas pautas de comportamiento tienen su base en las expectativas y demandas de estos. Para ello, la entidad ha definido su misión, visión y valores corporativos.



Misión

La razón de ser de CajaGRANADA es ser referentes por nuestro compromiso de maximizar el valor añadido social a través de la reinversión de los resultados de negocio, promoviendo el desarrollo sociocultural, luchando por evitar la exclusión financiera y fomentando el desarrollo del tejido económico-empresarial.

Visión y valores

La visión de CajaGRANADA es ser reconocidos como una entidad financiera competitiva y socialmente comprometida.

La realización de esta visión se vincula a la cultura de CajaGRANADA, basada en el respeto a los principios de compromiso social que constituyen la misión de la entidad y concretada en los unos valores corporativos, que han de guiar las actuaciones de las personas de nuestra organización:

Los valores de responsabilidad social corporativa de CajaGRANADA parten de la vocación de la Caja de generar confianza a través del compromiso social, siendo cercana a nuestros clientes, y con la responsabilidad y el afán de alcanzar los más altos estándares de calidad con el fomento del trabajo en equipo y la ética profesional



Valores Corporativos de CajaGRANADA

Compromiso social

Tenemos un compromiso con la sociedad. Todas las personas que forman parte de CajaGRANADA tienen la responsabilidad de ayudar a la compañía a cumplir su misión y alcanzar su visión. Nuestra misión pasa por desarrollar nuestra actividad de tal manera que nuestros productos y servicios cumplan una doble función: afectar positivamente a la prosperidad de las zonas donde actuamos, contribuyendo al bienestar de las personas, y entender que para poder seguir cumpliendo con nuestro compromiso social, hemos de seguir siendo una entidad financiera competitiva y eficiente. Con nuestra actividad, pretendemos generar, eficiente y responsablemente, recursos para emplear en la mejora del bienestar y de la calidad de vida de las comunidades a las que atendemos.

Orientación a los clientes

CajaGRANADA quiere convertirse en un referente por su solidaridad y por su compromiso con la sociedad. Queremos ser más grandes y más solidarios. Para ello, es necesario que nuestra entidad esté más cerca de sus clientes. Nuestra mejor y más grande aportación a la comunidad donde operamos es cumplir eficientemente con nuestros fines, prestando siempre el mejor servicio posible. CajaGRANADA debe ser una entidad financiera competitiva y eficiente, orientando sus esfuerzos hacia el diseño y la comercialización de productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y que, a su vez, redunden en la obtención de un beneficio económico.

Responsabilidad

Operamos con criterios de responsabilidad que están en consonancia con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Actuamos con sentido crítico, aprendiendo de nuestros errores.

Calidad

Actuamos con los más altos estándares de calidad en nuestros servicios, procesos,



en la capacidad de dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y a las nuevas demandas de la sociedad. Promovemos la investigación y la incorporación de nuevas herramientas que ayuden a la organización a crecer en calidad y manteniendo un desempeño excelente.

Trabajo en equipo

Fomentamos la colaboración entre nuestro equipo para lograr los objetivos de CajaGRANADA. Sólo implicando al conjunto de la plantilla de nuestra entidad, seremos capaces de alcanzar nuestros objetivos. Promovemos canales de comunicación formales que permiten una adecuada relación y un ambiente armónico. En nuestra mano está generar un ambiente de trabajo atractivo, enriquecedor y gratificante.

Ética profesional

Las personas de CajaGRANADA cumplen sus compromisos y se esfuerzan por atender las expectativas de sus grupos de interés con el objetivo de ser más útiles a la sociedad. Para ellos, operamos con criterios éticos y de responsabilidad que están en consonancia con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Cada una de las personas que forman CajaGRANADA tiene una influencia decisiva en el entorno y, bajo esas premisas, actúan de manera consciente en la consecución de los restos y misiones de su compañía.

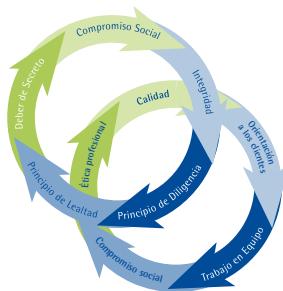




La visión y los valores en responsabilidad social corporativa sirven para dotar de cohesión cultural a la organización, y para transmitir las directrices de los órganos de Dirección y Administración. Los valores corporativos se transmiten a toda la organización desde los máximos responsables de la organización, siendo realidad cuando son compartidos y llevados a la práctica por las personas de CajaGRANADA.

Las normas de actuación de los órganos de gobierno y dirección se concretan en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja General de Ahorros de Granada, en las Normas de Conducta que regulan la actuación profesional de la plantilla de CajaGRANADA, así como por el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, que están a disposición de todas las personas que conforman la organización y sus grupos de interés.

NORMAS DE ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN



VALORES CORPORATIVOS

En los Estatutos de CajaGRANADA así como en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de CajaGRANADA se definen los principios por los que se regula los principales deberes y responsabilidades de los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección de la entidad en el ejercicio de sus respectivos cargos. Tales principios se identifican de manera inequívoca con las prácticas de buen gobierno, lo que constituye uno de los pilares de la Responsabilidad Social Corporativa.



Normas de Actuación de los Órganos de Gobierno y Dirección

Integridad y Compromiso Social

Los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección procederán siempre en beneficio de los intereses de la entidad, orientando las actuaciones hacia la consecución de los fines de carácter social que la misma persigue.

Principio de Diligencia

Los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección tienen el deber de dedicar el tiempo y atención que fueran necesarios para el correcto ejercicio de sus funciones.

Principio de Lealtad

Los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección tienen la obligación de desarrollar sus funciones anteponiendo los intereses de CajaGRANADA a los suyos particulares.

Deber de Secreto

Los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección de CajaGRANADA están obligados a guardar secreto respecto de la información que reciban por razón de sus cargos.

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de CajaGRANADA, las Normas de Conducta que regulan la actuación profesional de los empleados de CajaGRANADA, así como el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores tienen el propósito de contribuir al logro de una gestión eficiente que garantice la estabilidad y seguridad de la entidad y la mejora permanente de su solvencia y competitividad, y, con ello, la obtención de beneficios suficientes para engrosar las reservas y crear, mantener y potenciar su obra social.



Las cajas de ahorros ante la crisis financiera: el papel de CajaGRANADA



¿Cómo están reaccionando ante la crisis entidades financieras como las cajas de ahorros? ¿En qué medida la combinación de objetivos sociales y financieros puede conferirles un papel distintivo en este contexto? Una primera e intuitiva aproximación a estas cuestiones consiste en relacionar el modelo de negocio de las cajas con las prácticas financieras que se han identificado entre los mecanismos desencadenantes de la crisis. En este sentido, es conocido que entre principales factores determinantes de la crisis (en lo que al sector bancario se refiere) destacan dos tipos de prácticas: Por un lado, la titulización de activos con un elevado nivel de riesgo y una opacidad considerable, que fueron transmitidos a otras entidades que los compraron, de modo que el riesgo se transfirió y extendió, en lugar de diversificarse. Y por otro lado, la financiación de este tipo de activos con deuda a corto plazo en los mercados interbancarios y de bonos, cuya liquidez se redujo ostensiblemente al apreciarse estos riesgos.

En este origen de la crisis, las cajas españolas española, y CajaGRANADA no es una excepción, permanecieron ajenas a estas prácticas. Al igual que la mayor parte del sector, las titulaciones de CajaGRANADA se han circunscrito a activos de elevada calidad crediticia, siempre, por motivo de generación de liquidez y no por razones especulativas. Sin embargo, al tiempo que las tensiones y la incertidumbre invadía los mercados interbancarios internacionales, CajaGRANADA fue también consciente de las dificultades que la reducción generalizada de la liquidez y el progresivo deterioro del entorno macroeconómico podrían tener sobre los balances y cuentas de resultados del sector, más aún, cuando el principal rasgo distintivo de la crisis en España ha sido y es el deterioro del mercado y los activos inmobiliarios. En este sentido, el entorno de la crisis ha impuesto, en lo que a las cajas de ahorros se refiere, cuatro grandes retos:



1. El control de la morosidad.
2. La elevación de los niveles de capitalización relativa que marcan la cobertura de los riesgos de cada entidad.
3. El mantenimiento de las relaciones con el cliente y la vocación minorista y de servicio que confiere la marca "caja de ahorros".
4. La preservación, pese a los rigores de la crisis, de la identidad y la vinculación territorial y social.

En 2008, CajaGRANADA afrontó estos retos de forma decidida, desde su propia exigencia para tratar de mantener estándares de servicio ante un entorno hostil. El escenario macroeconómico al que se enfrentó la entidad en 2008 en su principal área de influencia, Andalucía, estuvo marcado por el deterioro de la actividad y el empleo. En particular, la tasa de paro alcanzó el 21,78% en Andalucía, mientras que en España se situó en el 13,91%. Estas diferencias son significativas y requieren de las entidades un esfuerzo adicional en el control de la morosidad en aquellos territorios en los que la destrucción de empleo es más intensa. En CajaGRANADA, la gestión de la cartera de inversión crediticia y el control de la morosidad han sido una prioridad porque nada beneficia más al cliente que la estabilidad y solvencia de su entidad. En este sentido y a pesar del especial rigor del entorno macroeconómico, CajaGRANADA cerró 2008 con una tasa de morosidad del 3,24%, sensiblemente inferior a la media del sector bancario español, que se situó en el 3,65%.

En cuanto a la situación y disposición de la entidad para afrontar nuevas y más duras exigencias de capitalización, la concienciación de CajaGRANADA en este terreno se reflejó en el ratio de cumplimiento con la normativa de solvencia (ratio BIS), que al cierre de 2008 alcanzó el 10,87%, casi tres puntos porcentuales por encima del mínimo exigido por el regulador. La combinación del control de la morosidad y del aumento de la capitalización relativa, propició que el ratio de cobertura de insolvencias de CajaGRANADA (el porcentaje de capital que cubre la posible morosidad de la entidad) alcanzase el 90%, significativamente por encima



de la media del sector (60,6%) y con visos de aumentarse en el corto plazo mediante nuevas emisiones que pueden incrementar los recursos propios.

En lo que respecta al tercer eje, el mantenimiento de la vocación minorista y las relaciones con el cliente, tanto las políticas de gestión de riesgo como la solvencia de la entidad, están propiciando que el consabido racionamiento de crédito que habitualmente acompaña a la actividad crediticia en épocas de recesión minimice su impacto en el caso de CajaGRANADA. Esto no es sino un ejemplo de la capacidad de entidades como las cajas de ahorros para poder minimizar los riesgos a lo largo del tiempo, aprovechando sus relaciones de confianza generadas y mantenidas a largo plazo con los clientes. Así es como comúnmente se define el suavizado inter-temporal del riesgo que propicia que, mediante las ventajas informativas y de gestión que proporcionan estas relaciones con la clientela, puedan mantenerse niveles de morosidad más reducidos en épocas de recesión –como ha sido el caso– sin que tenga que resentirse sensiblemente la actividad crediticia.

En cuanto al cuarto reto, el mantenimiento de la identidad y vinculación social y territorial, éste es uno de los elementos más trascendentales. Al margen de su actividad financiera, Obra Social CajaGRANADA también ha ofrecido un balance de actividades que pueden interpretarse en el contexto de la crisis con un balance positivo. En particular, en 2008 se desarrollaron más de 1.816 acciones de Obra Social que alcanzaron a casi 1,5 millones de beneficiarios. Asimismo, estas acciones de Obra Social generaron 728 empleos, de forma directa, indirecta o inducida, lo que redunda en la contribución de CajaGRANADA a la actividad económica de su área de influencia, en un momento en el que la tendencia es a la destrucción de empleo. No obstante, el esfuerzo de CajaGRANADA no ha sido suficiente para alcanzar los objetivos económicos previstos para 2008.

CajaGRANADA es consciente, en sus previsiones y su análisis, de los riesgos que entraña el entorno de la crisis. Para encarar el futuro, la experiencia de 2008, fundamentalmente en lo que se refiere a control de la morosidad y fortalecimiento de la solvencia, constituye un ejemplo fundamental de cómo gestionar la activi-



dad bancaria para poder mantener su identidad institucional y las actividades de responsabilidad social corporativa. Es un modelo cuya fortaleza reside, fundamentalmente, en el valor añadido que esta responsabilidad corporativa incorpora para el cliente lo que, a su vez, favorece a la actividad financiera. Es, por tanto, un camino de doble sentido, de lo financiero a lo social y de lo social a lo financiero que definen a CajaGRANADA como un paradigma de institución con un doble objetivo, de negocio y social (lo que en Europa ha venido a denominarse (double bottom line institution), un modelo que no solo resiste los envites de la crisis, sino que responde a la misma con contundencia.

Nuestros objetivos económicos para 2009

- Recursos administrados de terceros: alcanzar los 13.144 millones de euros
- Inversión crediticia bruta: alcanzar los 11.600 millones de euros
- Beneficios antes de impuestos (BAI): alcanzar los 22 millones de euros
- Número de oficinas: CajaGRANADA lleva a cabo un proceso de adaptación de su red comercial a las circunstancias del entorno económico actual. En este sentido, CajaGRANADA tiene previsto concluir el año 2009 con más de 409 oficinas.



Estrategia en Responsabilidad Social Corporativa

CajaGRANADA tiene el compromiso y la vocación de contribuir a la consecución del bienestar y de la calidad de vida de las personas y de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad financiera.

Desde sus orígenes, y por nuestra propia razón de ser, la actividad de CajaGRANADA se orienta no sólo a la satisfacción de las necesidades de las personas que conforman nuestra comunidad, sino a un desarrollo pleno de nuestro entorno. Queremos ser reconocidos como la Caja de la Cultura y de la Solidaridad. Queremos, en definitiva, la prosperidad de las zonas donde actuamos.

CajaGRANADA orienta sus actuaciones a fines de interés público, según establecen los Estatutos de la entidad. Enfocada al fomento del empleo, el apoyo a los sectores productivos, la protección y mejora del medio ambiente, el patrimonio cultural e histórico, la investigación y el acceso a la vivienda, CajaGRANADA tiene por objeto contribuir al desarrollo social y económico de Andalucía, así como a su equilibrio territorial, y, especialmente, en las provincias de Granada, Jaén y Almería.

El doble dividendo, la filosofía del compromiso responsable de CajaGRANADA

El logro de los fines sociales de CajaGRANADA concurre con el cumplimiento del objetivo básico de las Cajas de Ahorros: la gestión eficiente de los recursos que les son confiados, como medio para garantizar su estabilidad y seguridad y para mejorar permanentemente su solvencia y competitividad. La generación de valores doble.

Nuestros logros tienen su reflejo en la creación de valor añadido para el conjunto de la sociedad. Con nuestra actividad, pretendemos, sin perder de vista nuestra función económica, generar recursos y valor tanto para nuestra organización como para la comunidad en su conjunto.



En sus más de cien años de experiencia, CajaGRANADA ha sabido construir y consolidar un modelo de gestión responsable basado en la búsqueda del doble dividendo.

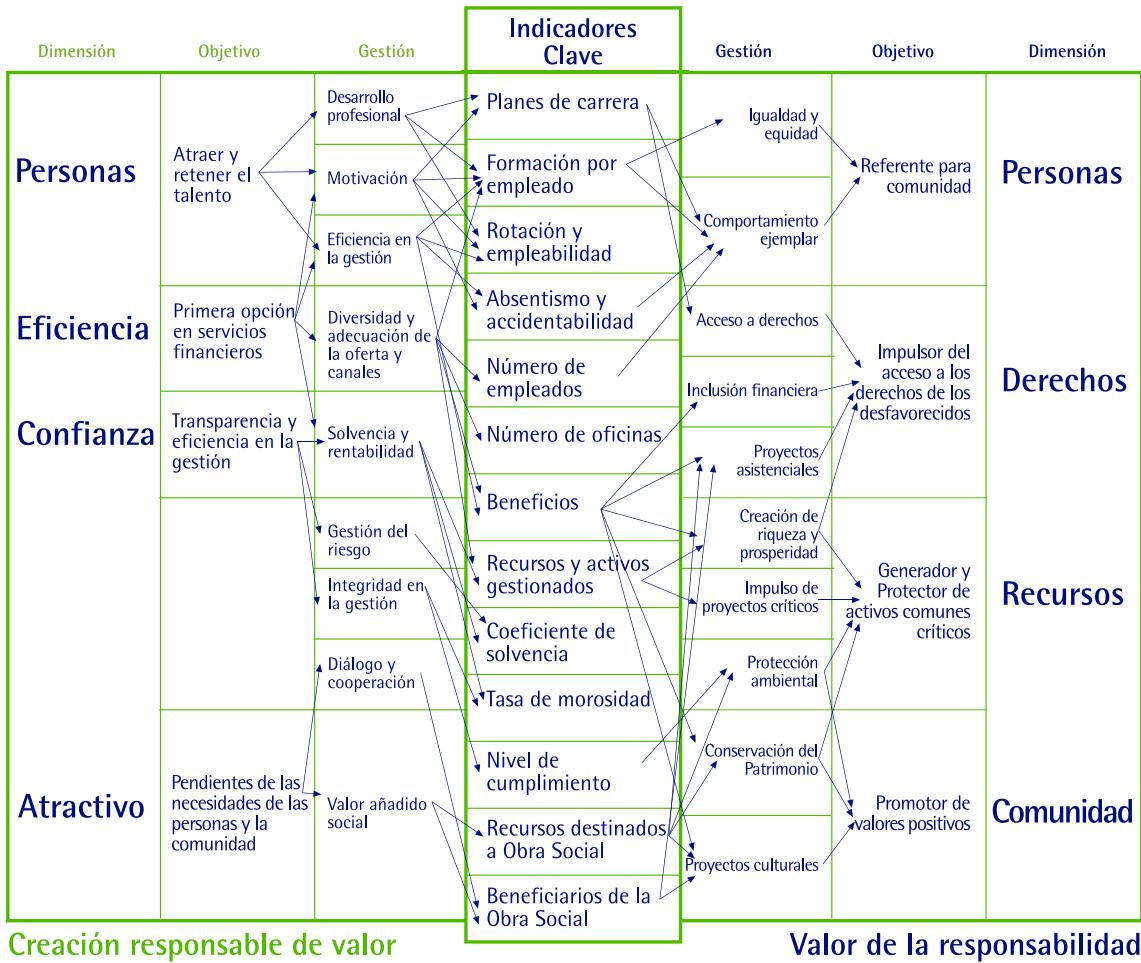
Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:

- La creación responsable de valor a través de la función financiera de la entidad, y
- La aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad



Nuestra entidad

Nuestra comunidad





La filosofía del doble dividendo pone el acento en aquellas cuestiones que contribuyen a generar o reforzar activos intangibles generadores de confianza social a través de relaciones de cooperación, de beneficio mutuo, y basadas en la confianza con sus grupos de interés:

La calidad del servicio y la proximidad a los clientes

La creación de valor y la rentabilidad

El desarrollo personal y profesional de los empleados

El buen gobierno corporativo y el comportamiento ético

El impulso al desarrollo económico y social del entorno donde opera la compañía

El respeto y cuidado al medioambiente

Confianza Social



Para CajaGRANADA, la responsabilidad social corporativa constituye una herramienta que acompaña el desarrollo del negocio, que ayuda a generar confianza entre los interlocutores de la compañía y que facilita la consecución de los objetivos en el medio y largo plazo.



CajaGRANADA es una entidad que opera en un sector y en un entorno en el que los activos intangibles y apuestas como la responsabilidad social corporativa, desempeñan un papel cada vez más importante para determinar nuestra capacidad de competir con éxito.

Para responder a ello, CajaGRANADA a través de su Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa dirigirá y coordinará las acciones clave para el período 2009-2012 en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.



El Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa 2009-2012 se estructura en dos órdenes distintos:

Por un lado, tiene como objetivo consolidar logros y eliminar carencias en 5 áreas prioritarias:



Y por otro lado, tiene el objetivo de poner en valor la solidez del planteamiento de la compañía en materia de RSC, transmitiendo el compromiso social de CajaGRANADA y su contribución a la búsqueda de soluciones para abordar los riesgos y contribuir a la resolución de las problemáticas de financiación, sociales y medioambientales, desde su actuación como empresa socialmente responsable.

A través de la ejecución del Plan Estratégico, CajaGRANADA aspira a ser reconocida por las siguientes cualidades:

- Comprometida con las personas, siendo reconocida como una de las mejores compañías de servicios financieros donde desarrollar una brillante carrera profesional y un sólido crecimiento personal.
- Excelente en gobierno corporativo, a través de los valores y comportamientos éticos que conforman la cultura de CajaGRANADA, y cumpliendo con la legislación, estándares externos adaptados y políticas internas.



- Generadora de confianza, reforzando e impulsando los valores de responsabilidad hacia el cliente: servicio, profesionalidad, transparencia y claridad.
- Comprometida con la gestión medioambiental, con la asunción de responsabilidades en la minimización de los impactos ambientales, la preservación de los recursos de la biodiversidad y el impulso hacia un futuro bajo en carbono.
- Referente en la sociedad por la integración de los compromisos sociales en las directrices de la compañía y por su capacidad de liderazgo en el ámbito de la finanzas socialmente responsable.

El Servicio de Estudios de CajaGRANADA

CajaGRANADA, en el interés de fomentar su capital intelectual y con el propósito de enriquecer el análisis socioeconómico en su entorno, ha creado el Servicio de Estudios de la entidad.

La creación de esta unidad ha servido para que la Responsabilidad Social Corporativa haya sido objeto de reubicación, dejando de depender de la Dirección de Órganos de Gobierno, para pasar a hacerlo del Servicio de Estudios, dependiente de la Dirección General Adjunta de Secretaría General.

Las principales funciones de esta unidad, que está dirigida por un asesor de la Reserva Federal de Estados Unidos, son las siguientes:

- Elaboración de informes sobre la coyuntura económica
- Realización de perspectivas sobre el entorno regional, nacional e internacional, con especial atención al sistema financiero
- Reportar a la entidad información detallada y actual que contribuya al desarrollo e innovación de su actividad financiera



Con la creación de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, que emana directamente del Consejo de Administración, CajaGRANADA se convertía en un referente para el conjunto de la sociedad. Lejos de relegarse a una moda pasajera, la triple rendición de cuentas (económica, social y medioambiental) adquiere para CajaGRANADA una especial importancia, convirtiéndose en una oportunidad única para fortalecer nuestro sistema de gestión. Somos conscientes del impacto de nuestra acción sobre todos nuestros grupos de interés y, con la creación de nuestra Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, hemos asentado las bases para contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestra comunidad. En CajaGRANADA queremos situarnos al frente de las empresas comprometidas con su entorno. Por eso, nos hemos dotado de un instrumento, cuyo fin último es impulsar el análisis, las reflexiones y las propuestas en el ámbito de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. En el Reglamento de la Comisión de RSC, se recoge la obligatoriedad de que este órgano se reúna, al menos, una vez al semestre. No obstante, en 2008, la Comisión se reunía en trece ocasiones para abordar materias de su competencia. A la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad se le atribuyen diversas funciones cruciales relacionadas con el desarrollo de los compromisos de CajaGRANADA en materia de responsabilidad social. Cabe destacar las siguientes:

- Facilitar información al Consejo de Administración en materias de su competencia
- Supervisar el correcto cumplimiento de los códigos de conducta y demás normativa de aplicación, que afecte a los miembros de los órganos de gobierno y equipo directivo de la entidad, tanto en el desempeño de sus funciones, como en aquellas situaciones previstas en dichas normas
- Elaborar propuestas sobre los valores y criterios que, comprendidos en el ámbito de la responsabilidad social, han de definir la relación de la Caja con clientes, trabajadores y proveedores
- Supervisar los trabajos de elaboración del Informe Anual de Respon-



bilidad Social Corporativa y del Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como de los correspondientes informes en el trámite de elevación al Consejo de Administración para su correspondiente aprobación

- Conocer la gestión del Servicio de Atención al Cliente
- Conocer las funciones generales de cumplimiento normativo
- El conocimiento general de aquellas cuestiones que guarden relación con la preservación de la buena reputación de CajaGRANADA
- El seguimiento de la gestión de la Obra Social y de las Fundaciones de CajaGRANADA

Diálogo con grupos de interés

El establecimiento de un marco de confianza con sus grupos de interés es fundamental para CajaGRANADA. Por eso, entendemos el diálogo con nuestros grupos de interés como una parte primordial en nuestra estrategia y definición de Responsabilidad Social Corporativa.



El cambiante entorno en el que nos movemos como empresa del sector financiero, nos ha obligado a adaptarnos a su constante evolución. En CajaGRANADA, hemos respondido a las nuevas situaciones, integrando la responsabilidad social corporativa en nuestra gestión estratégica, estableciendo políticas y otras medidas dirigidas a nuestros grupos de interés: clientela, plantilla, proveedores, Administración Pública, entidades sociales y otros colectivos relevantes.



CajaGRANADA entiende la relación con los grupos de interés como el ejercicio del respeto a los derechos de cada uno de ellos y la atención a las expectativas de éstos en las decisiones que sustancialmente puedan afectarles. Gestionar las relaciones con los grupos de interés contribuye al propósito de CajaGRANADA, así como a su sostenibilidad.

En CajaGRANADA, entendemos la relación con nuestros grupos de interés como el respeto y el derecho de cada uno de estos grupos de ser escuchados. Este derecho a ser escuchados va acompañado del compromiso de CajaGRANADA de considerar sus expectativas. Y responder a sus expectativas conlleva crear un mecanismo de diálogo y de entendimiento mutuo para que las necesidades de todos nuestros



grupos de interés sean tomadas en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional de CajaGRANADA.

CajaGRANADA considera la relación con sus grupos de interés como una plataforma de aprendizaje, innovación y de mejora de sus resultados económicos, sociales y medioambientales

Entender las expectativas de los grupos de interés es un ejercicio clave. El equipo humano de CajaGRANADA promueve la construcción y el mantenimiento de relaciones abiertas y de proximidad con aquellas personas y entidades que constituyen sus grupos de interés, habilitando múltiples canales de relación entre la entidad y su área de influencia. Adicionalmente, hemos comenzado a realizar un estudio de materialidad y de las cuestiones significativas en Responsabilidad Social Corporativa que identifica los asuntos relevantes, su grado de madurez en el sector, así como los riesgos y oportunidades que estos aspectos implican para la compañía. A partir de este estudio, se elabora el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, con la inclusión de los aspectos más relevantes para nuestros grupos de interés.



Los Grupos de Interés de CajaGRANADA



Canales de relación y mecanismos de escucha

Clientes

A través de la web corporativa www.caja-granada.es, "contactar" el cliente puede comunicarse a través de la misma, vía internet o vía telefónica. El Servicio de Atención al Cliente recibe y gestiona las quejas y reclamaciones que a CajaGRANADA llegan de sus clientes. Además, y en función del tipo de reclamación de que se trate, los clientes pueden acudir también a organismos supervisores, como Banco de España, CNMV y la Dirección General de Seguros. CajaGRANADA publica y envía cuadernos de información, boletines y campañas en medios de comunicación. Difundimos nuestra actividad, a través de la Revista "CajaGRANADA" y de los "NewLetter", con información periódica de la actividad.



Además, convoca y participa en foros sectoriales que potencien un mayor conocimiento de las personas, sus inquietudes e intereses que beneficien a la sociedad.

CajaGRANADA realiza también encuestas de satisfacción, a fin de conocer, por un lado, la satisfacción de nuestros clientes sobre el Canal Internet, y, por otro, sobre la Caja como institución y sobre nuestras oficinas con una valoración muy positiva para entidad.

ONGs

CajaGRANADA impulsa un amplio programa que permite la relación directa con ONGs. En este sentido, mantiene el Programa de ayudas a proyectos de asociaciones locales, "Ayudamos a los que ayudan". Por primera vez este año, estas ayudas se han ampliado con la convocatoria a asociaciones que trabajan en el ámbito de la cooperación internacional. De igual modo, desde la Dirección de Microcréditos y Montes de Piedad se han concedido sendos microcréditos a asociaciones sin ánimo de lucro que operan en Marruecos y Chile. Junto a ello, la entidad convoca el prestigioso Premio CajaGRANADA a la Cooperación Internacional, dotado con 50.000 euros.

Proveedores

En CajaGRANADA, conocemos la situación de la actividad empresarial y relaciones con sus empleados, entorno medioambiental y materiales utilizados. Además, CajaGRANADA ha intentado la difusión de la actividad empresarial, institucional y de Responsabilidad Social Corporativa entre los colectivos implicados; acuerdos de cumplimiento de Códigos de Buenas Prácticas Laborales; difusión de la actividad en canales de comunicación institucional y publicaciones sectoriales.

Con la aprobación del "Manual de Políticas de Relaciones con Proveedores" se establece el marco para realizar un cuestionario-encuesta de satisfacción de proveedores. En este sentido CajaGRANADA ha creado un Comité de Proveedores así como el modelo de cuestionario para la realización de encuestas de satisfacción de proveedores. En 2009, se prevé iniciar el envío de encuestas a los proveedores de la entidad para que evalúen el grado de satisfacción.



Personal

CajaGRANADA elabora y envía la revista de información empresarial e institucional "CajaGRANADA". Además, elabora y difunde reportajes que muestran la realización de buenas prácticas laborales, empresariales y de respeto a nuestro entorno. Asimismo, difunde sus estrategias, objetivos, normativa y actividad institucional a través de canales internos "CajaGRANADA informa" y el Portal Corporativo Zaguán que ofrece información institucional a toda la plantilla. Cuenta también con la herramienta "Mi Portal" que contiene elementos y prestaciones básicas como consultas de datos personales, económicos, puesto de trabajo, etc. Es un instrumento vivo que incorpora prestaciones de utilidad para los empleados de CajaGRANADA. Los comunicados de las Centrales Sindicales y del Comité de Empresa, como espacio que pone la Entidad para facilitarles la labor de información que consideren de interés para toda la plantilla.

En 2006, se realizó una encuesta de clima a nuestra plantilla; en 2007, realizamos el "Estudio de Satisfacción de Cliente Interno con los Sistemas de Información" y en 2008 hemos vuelto a realizar una nueva encuesta de clima, con una validez de 2 años.

Administración pública

En función de las necesidades de cada institución, CajaGRANADA establece canales específicos. Así, además de elaborar y colaborar en la edición de informes socioeconómicos periódicos, promueve y participa activamente en foros de debate y opinión. Entre las acciones concretas, la entidad patrocina becas de investigación para centros educativos o prácticas en empresas. También, a través de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, impulsa el "programa Prensa-Escuela."

CajaGRANADA participa en programas y encuentros de recepción de estudiantes, así como en la puesta en marcha de acciones que potencian las relaciones entre la comunidad universitaria y el resto de la sociedad. Nos referimos a acuerdos de Colaboración Institucional y Empresarial para fomento de la Investigación; Dotación de productos específicos para el colectivo universitario; Elaboración y



Difusión de la publicación "Tuerestu"; Apoyo y participación en Ferias de promoción del empleo y de la Fundación Empresa Universidad; Programa de Becas para la Investigación; Reuniones sectoriales con colectivos específicos; Web de difusión universitaria ClubUniversitario.com; Tuerestu.com.

En CajaGRANADA, queremos ser referentes en responsabilidad social. Desde nuestra centenaria experiencia, seguimos construyendo con solidez nuestro modelo de crecimiento responsable orientado al doble dividendo, y con ello a la satisfacción de nuestros grupos de interés. Las actuaciones de las que rinde cuenta esta memoria así lo muestran.

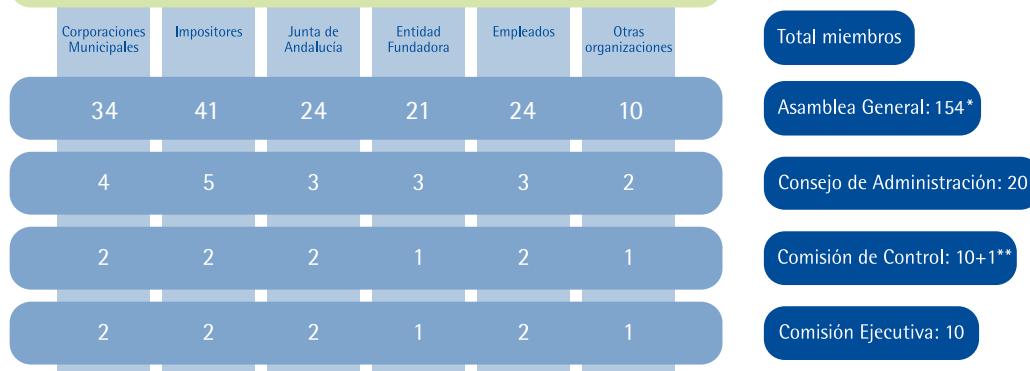
Modelo de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA

La participación en los órganos de gobierno y de las decisiones de la Caja incluye una importante representación de los grupos de interés de CajaGRANADA. Los clientes, la plantilla, las Corporaciones Municipales, la Junta de Andalucía, la Diputación Provincial de Granada, en su condición de entidad fundadora, y las organizaciones sociales de naturaleza no pública, representadas en el grupo "Otras Organizaciones", otorgan representatividad en el seno de CajaGRANADA a todas las representaciones y sensibilidades de la sociedad. Más de la mitad de los miembros de sus órganos de gobierno representan a grupos de interés distintos de las administraciones públicas, garantizando la debida pluralidad en la toma de decisiones y la orientación de éstas a favor del conjunto de la sociedad, respetando así la vocación social de CajaGRANADA y su objetivo de ofrecer un doble dividendo social y económico como resultado de sus actividades.

La inclusiva y equilibrada composición y estructura de los órganos de gobierno de CajaGRANADA vela tanto por la eficiencia financiera y organizacional de la entidad, como por la adecuada canalización de recursos financieros hacia obras sociales en pro de la comunidad.



Grupos de interés presentes en los Órganos de Gobierno de CajaGRANADA



* De conformidad con el artículo 22 de los Estatutos de Caja Granada, la Asamblea General de la entidad estará constituida por 160 Consejeros Generales. No obstante, como consecuencia del proceso electoral de renovación parcial culminado en la Asamblea General Constituyente de 19/02/2007, el Grupo de Otras Organizaciones se constituyó con 10 miembros a pesar de que estatutariamente le corresponden 13 miembros; por otro lado, el Grupo de Impositores, al que corresponden 43 Consejeros Generales, quedó constituido con 42 Consejeros Generales; asimismo, cesó un Consejero General por el Grupo de Impositores por cumplimiento del plazo máximo de permanencia en los Órganos de Gobierno, existiendo una vacante, igualmente, por el Grupo de Corporaciones Locales. Por tanto, la Asamblea General de CajaGRANADA, a 31/12/2008 estaba constituida por 154 Consejeros Generales.

** La Comisión de Control está formada por 10 miembros, más un representante de la Junta de Andalucía.

En el año 2008, la tasa de asistencia de los consejeros generales a las Asambleas Generales superó el 94%.

En CajaGRANADA, de conformidad con lo establecido en el artículo 80 de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía, la presidencia es ejecutiva. El resto de Consejeros y Consejeras de los Órganos de Gobierno de CajaGRANADA no son ejecutivos. Por otra parte, la normativa de aplicación a las Cajas de Ahorros andaluzas no regula la figura del Consejero independiente, no existiendo, por tanto, Consejeros/as que ostenten esta condición. Conforme a lo



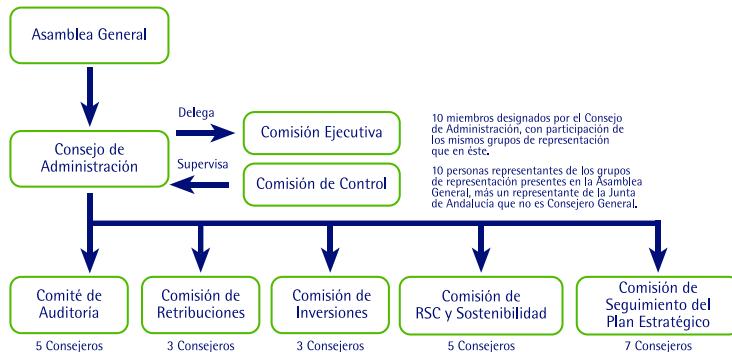
descrito en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA 2008, en el apartado H.1, las remuneraciones percibidas por el personal clave de la Dirección y por los miembros del Consejo de Administración, en su calidad de directivos, esto es, Presidente ejecutivo y Director General, asciende, durante 2008, a 739 miles de euros en concepto de sueldos y otras retribuciones. El incremento de esta partida con respecto a 2007, se debe, entre otras cuestiones, a la gratificación derivada del cambio de Director General. Las obligaciones contraídas en materia de pensiones y primas de seguros de vida ascendieron a 30 mil euros.

Esquema de Gobierno de CajaGRANADA

| Asamblea General | | |
|---------------------------------|----------------------|------------------|
| Grupo al que pertenecen | Número de consejeros | % sobre el total |
| Corporaciones municipales | 34 | 22% |
| Impostores | 41 | 27% |
| Personas o entidades fundadoras | 21 | 13% |
| Empleados | 24 | 15% |
| Otras organizaciones | 10 | 6% |
| Junta de Andalucía | 24 | 15% |
| Total | 154 | 100% |
| Edad media | 51,0 (H) 46,9 (M) | NA |
| Mujeres Consejeras | 51 | 33,12% |

| Consejo de Administración | | |
|---------------------------------|----------------------|------------------|
| Grupo al que pertenecen | Número de consejeros | % sobre el total |
| Corporaciones municipales | 4 | 20% |
| Impostores | 5 | 25% |
| Personas o entidades fundadoras | 3 | 15% |
| Empleados | 3 | 15% |
| Otras organizaciones | 2 | 10% |
| Junta de Andalucía | 3 | 15% |
| Total | 20 | 100% |
| Edad media | 52,6 (H) 49,2 (M) | NA |
| Mujeres Consejeras | 5 | 25% |

| Comisión de Control | | |
|---------------------------------|--------------------|------------------|
| Grupo al que pertenecen | Número de miembros | % sobre el total |
| Corporaciones municipales | 2 | 20% |
| Impostores | 2 | 20% |
| Personas o entidades fundadoras | 1 | 10% |
| Empleados | 2 | 20% |
| Otras organizaciones | 1 | 10% |
| Junta de Andalucía | 2 | 20% |
| Total | 10 | 100% |
| Edad media | 54,4 (H) 57 (M) | NA |
| Mujeres Consejeras | 1 | 10 % |



* Más información sobre las prácticas de gobierno corporativo en CajaGRANADA en el Informe de Gobierno Corporativo 2008 en <http://www.caja-granada.es>



De conformidad con la normativa vigente, la Asamblea General de CajaGRANADA es el único Órgano de Gobierno que define las líneas generales de actuación que sirven de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, incluidas las directrices en materia social, económica y medioambiental. El Consejo de Administración, a propuesta de su Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, eleva a la Asamblea General las propuestas necesarias para el buen gobierno y administración de la entidad.

Asamblea General: es el órgano que, constituido por las representaciones de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la Caja General de Ahorros de Granada, asume el supremo gobierno y decisión de la entidad.

Consejo de Administración: El Consejo de Administración es el órgano que tiene encomendada la administración y gestión financiera, así como la de la obra social de la Caja General de Ahorros de Granada, para el cumplimiento de sus fines.

Comisión Ejecutiva: Esta comisión ejerce las facultades que en ella delegue el Consejo de Administración que fueren delegables con arreglo a la Ley. De todas las actuaciones de la Comisión Ejecutiva se dará cuenta detallada y por escrito al Consejo de Administración.

Comisión de Control: Tiene por objeto cuidar de que la gestión de los órganos de administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y conforme a las directrices emanadas de la normativa financiera.

Comité de Auditoría: Le corresponde, entre otras, funciones de supervisión de los servicios de la auditoría interna de la Caja, seguimiento del proceso de información financiera y de los sistemas de control interno de la Caja, y formulación de propuestas al Consejo de Administración, para su elevación por éste a la Asamblea General, respecto al nombramiento de los auditores externos de cuentas.

Comisión de Inversiones: Tiene la función primordial de informar al Consejo de Administración sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que



efectúe la entidad, así como sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Caja.

Comisión de Retribuciones: Informa sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo de Administración y personal directivo, tal y como se define en el artículo segundo del Código de Conducta y Responsabilidad Social.

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad: Emanada directamente del Consejo de Administración, tiene como objetivo impulsar el análisis, las reflexiones y las propuestas en el ámbito de la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

Sistema de control de riesgos

En el actual contexto de globalización de la economía resulta imprescindible que las entidades financieras cumplan no sólo con lo requisitos reguladores. La asunción de riesgos resulta inherente a la actividad de cualquier entidad financiera. CajaGRANADA posee un sólido sistema de control de riesgos. La diversidad de los riesgos a los que se ve sometida la actividad financiera (crédito, mercado, interés, liquidez, cambio, operacional, etc.) y la interrelación entre los mismos obliga a que dicha gestión se realice de una manera global, considerando conjuntamente las distintas implicaciones que cada tipo de riesgo tiene sobre cada una de las actividades desarrolladas. Adicionalmente, su traducción al terreno de lo práctico se concreta en la puesta en servicio de las adecuadas herramientas de gestión que permitan desde la identificación y medición de los riesgos hasta su concreción en indicadores homogéneos.

Así, en línea con las mejores prácticas del sector y con Basilea II, durante los últimos años, CajaGRANADA viene realizando acciones encaminadas a poner en marcha un modelo de gestión global del riesgo.

La responsabilidad última de la gestión del riesgo corresponde al Consejo de Administración, quien aprueba las políticas de riesgo, así como los límites y



las facultades, todo ello, en línea con el nivel de tolerancia al riesgo previamente decidido.

Durante el ejercicio 2008, el Área de Control de Riesgos fue objeto de reubicación, dejando de depender de la Vicepresidencia Primera para pasar a hacerlo de la Dirección General Adjunta de Secretaría General, resultando de su competencia el control de los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, tipo de interés, tipo de cambio y concentración.

En dependencia también de la Dirección General Adjunta de Secretaría General, se encuentran las funciones de cumplimiento normativo, a través de la Dirección de Cumplimiento Normativo, donde se lleva también a cabo un notable refuerzo en los recursos empleados en el ejercicio de sus funciones, en aras a garantizar la adecuada cobertura de las cada día más numerosas exigencias de carácter normativo (MiFID, prevención de blanqueo de capitales, protección de datos de carácter personal, etc.), así como las funciones de evaluación y verificación del sistema de control interno, a través de la Dirección de Auditoría Interna, garantizándose, de este modo, su autonomía respecto de las direcciones de negocio, de acuerdo a las mejores prácticas y a las recomendaciones del supervisor.

CajaGRANADA ha seguido participando en 2008, junto a la mayoría de las entidades del sector, en el Proyecto Sectorial de Control Global del Riesgo (PSCGR), proyecto liderado por la CECA, que tiene por objeto dotar al conjunto de entidades



participantes de herramientas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado y operacional que permitan la adopción de los modelos avanzados de medición de riesgos previstos en Basilea II. En consecuencia, CajaGRANADA viene adaptando sus procedimientos de gestión a las necesidades derivadas de la implantación de las herramientas aportadas por el Proyecto Sectorial de Control Global del Riesgo. Por este motivo, está llevando a cabo una profunda revisión de la totalidad de estos procedimientos, alineándolos con los requerimientos de Basilea II, así como con la mejora permanente en la calidad del servicio prestado al cliente.

Así, desde la óptica de riesgo de crédito, la entidad ha desarrollado las siguientes iniciativas:

- Implantación de sistemas automáticos de decisión con la puesta en servicio de cuatro modelos sectoriales de riesgo de crédito para particulares (préstamos hipotecarios y personales).
- Desarrollo e implantación de un sistema de riesgo proactivo para particulares, mediante la generación de un modelo propio para preclasificar y asignar límites de riesgo a los particulares.
- Desarrollo de modelo de clasificación y asignación de límites para la admisión de riesgo de crédito para empresas, cuya implantación se ha llevado a cabo durante 2008.

La implantación de estos sistemas permitirá a la entidad, de un lado, mejorar el modo en que mide su exposición a este riesgo y, de otro, adecuar la prima de riesgo exigida a su clientela en función de los distintos perfiles de riesgo que la misma presenta.

Por su parte, la entidad cuenta igualmente con sistemas avanzados para la medición de los riesgos de mercado, liquidez y tipo de interés del balance, de acuerdo con las mejores prácticas del sector, siendo objeto de gestión por las Direcciones de Control de Riesgos Financieros y de Gestión del Balance.



Riesgo operacional

La Dirección de Control de Riesgo Operacional, dependiente del Área de Control de Riesgos, es la encargada de tutelar el sistema de control de riesgo operacional sustentado por una avanzada plataforma tecnológica. La Herramienta de Evaluación Cualitativa (HEC) constituye el pilar fundamental para determinar el perfil de riesgo operacional soportado por la entidad. A partir de un extenso número de cuestionarios y mediante la aplicación de metodologías basadas en "scoring", permite obtener información sobre el riesgo operacional potencial al que está sujeta la entidad. Todo ello, encaminado a la puesta en marcha de los planes de acción necesarios para reducir o mitigar dichos riesgos.

Otras herramientas que forman parte del sistema aplicado por CajaGRANADA en la gestión del riesgo operacional son la BDP (Base de Datos de Pérdidas, que permitirá la predicción de pérdidas futuras en base de modelos estadísticos), la aplicación de Indicadores de Riesgo y el desarrollo e implementación de planes de acción.

Por último indicar que la entidad viene recogiendo los eventos de pérdida vinculados a riesgo operacional soportados como consecuencia de su actividad, teniendo previsto igualmente, implementar un amplio abanico de indicadores para el establecimiento de alertas sobre esta tipología de riesgo.

En el procedimiento para la evaluación y control de riesgos sociales y medioambientales, se destina aproximadamente un 10% del tiempo en evaluar el riesgo social y medioambiental. En este sentido, en el proceso de mejora del expediente electrónico de operaciones de activo, en 2008 se ha incorporado al informe comercial un apartado específico denominado "Responsabilidad Social Corporativa", al igual que sucede con la financiación mayorista, en el que se indica si la sociedad/operación en cuestión presenta incidencias, en cuanto a riesgos sociales o medioambientales, marcando la opción e indicando la explicación oportuna.

Es política de CajaGRANADA analizar las operaciones de financiación en las que exista algún tipo de requerimiento y/o impacto medioambiental, evaluado sus riesgos. Además,



procuramos fomentar la financiación que reduzca los impactos medioambientales negativos, y evitar la financiación de proyectos que vulneren el desarrollo sostenible.

Durante el ejercicio 2008, todos los Informes de Análisis de Riesgo de Financiación Mayorista (Operaciones Sindicadas) recogen un apartado destinado al análisis de la Responsabilidad Social Corporativa cuyo objetivo es indicar si existe algún riesgo medioambiental o social en la operación, así como su incidencia y acciones para su mitigación.

Garantía de Cumplimiento Normativo

El objetivo fundamental de la función de cumplimiento normativo es ayudar a la Caja en la gestión de su riesgo de cumplimiento, el cual puede definirse: "como el riesgo de sufrir sanciones legales o regulatorias, pérdidas financieras, o pérdidas de reputación como resultado de sus fallos en el cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos, conductas y buenas prácticas. De esta forma, CajaGRANADA, asume la definición establecida por el Comité de Basilea para este tipo de riesgo.

Por "Gestión del Riesgo" se entiende el proceso o conjunto de actividades que conlleva las siguientes fases en las actuaciones a realizar sobre los riesgos:

- La identificación: Conocer cuáles son las principales amenazas reales o potenciales que afectan a la Entidad en su conjunto.
- La medición: Establecer parámetros objetivos que indiquen el nivel de riesgo al que esta expuesto la Entidad.
- La evaluación: Determinar cuál es el impacto que ocasionan o pueden ocasionar los riesgos identificados en la Entidad. Este impacto se podrá evaluar con criterios cualitativos o cuantitativos.
- El seguimiento: Verificar la evolución de los riesgos identificados.
- El control-mitigación: Realizar las acciones encaminadas a reducir el impacto o riesgo evaluado.



- El reporting: Informar de forma periódica a los estamentos de la Entidad.

CajaGRANADA cuenta también con un Manual y Estatuto de la Función de Cumplimiento Normativo, que contiene las Políticas y Procedimientos de Cumplimiento Normativo de CajaGRANADA, y establece las directrices por las que la función de cumplimiento normativo se rige en la Entidad.

El Manual define el papel y responsabilidades del Consejo de Administración, Comité de Dirección y la Dirección de Cumplimiento Normativo. En dicho Manual se detalla la estructura y ubicación, misión, objetivos y responsabilidad, derechos y obligaciones y recursos humanos y materiales.

Prevención del blanqueo de capitales

Desde la Dirección de Cumplimiento Normativo se trata de asegurar la correcta gestión de cuestiones relacionadas con la prevención de blanqueo de capitales. CajaGRANADA aplica su Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, en el que se establece la organización interna, la política de admisión y conocimiento de clientes y procedimientos de actuación y control, a través de los que se persigue prevenir, detectar y controlar actividades sospechosas relacionadas con el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo internacional y la delincuencia organizada.

El Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales tiene como misión principal la de analizar, controlar y decidir sobre la comunicación a la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales. Al mismo tiempo, se ocupa de analizar, debatir y proponer a la Caja la política de prevención de blanqueo de capitales y mitigar, con ello, los riesgos que de ella se derivan, principalmente, los relacionados con el riesgo legal y el de imagen o reputacional.

Adicionalmente, en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, CajaGRANADA cuenta con aplicaciones informáticas que siguen el siguiente esquema general:

- SDN Check. Realiza el filtro de Clientes y Operaciones.



- SIOPEIA AML. Realiza el rastreo de la actividad sospechosa.
- SIGAB AML. Realiza la gestión y seguimiento de alertas y comunicados.

En materia de prevención de blanqueo de capitales, se encuentra a disposición de la plantilla de CajaGRANADA, la dirección de correo electrónico blanqueocapitales@caja-granada.es. En la Intranet de CajaGRANADA se ha habilitado un acceso al Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, así como a la Circular 034/05 de Medidas de Prevención del Blanqueo de Capitales.

CajaGRANADA mantiene una constante colaboración con el SEPBLAC y con los distintos organismos vinculados a la prevención de blanqueo. Cuando se detectan indicios de vinculación con el blanqueo de capitales, se elabora la correspondiente comunicación de operativa sospechosa al SEPBLAC





CajaGRANADA dedica recursos a la formación de su plantilla con respecto al blanqueo de capitales, a fin de que todo el personal tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Ofrece cursos especiales de formación, de realización obligatoria, dirigidos al personal directivo y plantilla de la Caja, así como cursos específicamente dirigidos al personal que desempeñe aquellos puestos que, por sus características, sean idóneos para detectar los hechos y operaciones que puedan estar relacionados con el blanqueo de capitales. Estos cursos se imparten presencialmente, o en la modalidad "on line". En 2008, se ha continuado con la formación en esta materia. Actualmente, más del 85% de la plantilla (2.068 personas) ha sido formada en estas materias, significando un incremento de más del 20%, respecto a 2007.

| Formación en prevención de blanqueo de capitales | Acumulado 2008 | Acumulado 2007 | Acumulado 2006 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Número total de empleados/as | 2.409 | 2.378 | 2.327 |
| Número de empleados con formación anticorrupción | 2.068 | 1.544 | 1.346 |
| Porcentaje de empleados con formación anticorrupción | 85,8% | 64,93% | 57,84% |

CajaGRANADA lleva a cabo, con carácter anual, una auditoría externa que evalúa el cumplimiento de los sistemas de Prevención de Blanqueo de Capitales. La principal conclusión de esta auditoría, es que CajaGRANADA cumple global y adecuadamente con las exigencias legales establecidas en la jurisdicción española.

Durante el año 2008, se han llevado a cabo 172 auditorías para analizar los riesgos relacionados con la corrupción, lo que supone un 36% de las Unidades de Negocio.



| | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|------|-------|-------|
| Número total de unidades de negocio en la Caja | 480 | 480 | 472 |
| Número de unidades de negocio en las que se ha analizado riesgo de corrupción | 172 | 252 | 245 |
| % de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con el riesgo de corrupción | 36% | 52,5% | 51,9% |
| Número de comunicaciones de operaciones sospechosas por blanqueo | 28 | 7 | 3 |

Durante el año 2008 se han producido 10 incidentes relacionados con el fraude interno. Como consecuencia, CajaGRANADA ha procedido a adoptar las medidas sancionadoras pertinentes. Ocho han sido resueltos con despido, y dos con traslado forzoso y suspensión de empleo y sueldo por tres meses

Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)

La protección de datos de carácter personal es una de las materias más sensibles para entidades como las financieras, cuya propia actividad nos obliga permanentemente a mantener un máximo grado de exigencia en todas las actuaciones o procesos en los que sea necesario su tratamiento. El año 2008 ha venido marcado por la entrada en vigor del R.D. 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En lo relativo a exigencias legales, podemos significar las siguientes:

- Supervisar las exigencias legales en materia de contratación con proveedores con acceso a datos y principales novedades del Real Decreto 1720/2007 en materia de contratación.
- Medidas para que la entidad cumpla con el deber de velar porque el proveedor reúna las garantías para el cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD.



- Supervisar la revisión de los modelos de cláusulas que se utilizan en CajaGRANADA para recabar consentimiento de los titulares de los datos personales.
- Supervisar la revisión y análisis de los formularios que utiliza la entidad para recabar datos personales, así como de los medios de publicidad empleados, para adaptarlos a lo establecido por el Reglamento de Desarrollo de la LOPD.
- Análisis de los contratos de prestación de servicios de CajaGRANADA con empresas del grupo y con terceros.

En CajaGRANADA, para adecuarnos a lo contemplado en dicha normativa, se han realizado las siguientes tareas, de forma global, contemplando tanto los datos automatizados como los no automatizados:

- Análisis y revisión de aspectos legales y organizativos: Inventario de Ficheros declarados a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), así como la existencia de posibles nuevos ficheros no declarados; contratos de prestación de servicios con empresas del grupo y empresas externas; modelos de clausulado utilizados para recabar el consentimiento de los titulares de los datos personales; formularios utilizados para recabar los datos personales; procedimientos sobre el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) por parte de los afectados, clientes o no de la entidad, y las obligaciones que derivan del ejercicio de tales derechos; medidas destinadas a que el personal de la Caja conozca las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento; elaboración de un borrador de la nueva circular de Normas y Procedimientos sobre Protección de Datos de Carácter Personal, para consensuarlo con las distintas Direcciones de CajaGRANADA implicadas principalmente en su desarrollo.



- Análisis y revisión de aspectos técnicos: Revisión del documento de seguridad, con objeto de adaptarlo en contenido y forma con lo establecido en el Reglamento de Desarrollo de la LOPD; evaluación del grado de control interno de los principales sistemas de información e instalaciones de tratamientos de datos donde se encuentran los ficheros con datos de carácter personal; establecimiento de las recomendaciones y medidas a implantar para el cumplimiento del Reglamento; evaluación de las medidas de índole técnico implantadas como registro de incidencias, ficheros temporales, copias de respaldo y recuperación, gestión de soportes y ficheros no automatizados, entre otras.

Todos los servicios y productos que proporciona CajaGRANADA a través de Internet, Caja Telefónica y Medios De Pago, cumplen las previsiones legales que exige la vigente Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), así como la Ley 34/2002, de 11 de julio, de los Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.





CajaGRANADA publicó la Circular 086/06, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, que, junto con el Documento sobre Medidas de Seguridad de los Sistemas de Información y el Manual de Normas y Procedimientos de Seguridad Informática, constituyen el marco regulador de la protección de datos de los clientes de CajaGRANADA. Además del cumplimiento estricto de lo dispuesto en la LOPD, se matizan los aspectos fundamentales de este ámbito, es decir, que la protección se ciñe a los datos de carácter personal, entendiendo por tales "cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables, registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso de estos datos". CajaGRANADA a través de dicha circular hace especial hincapié, en la trascendental importancia del "deber de confidencialidad" en esta materia, deber que implica la obligación para todas las personas que desempeñan su trabajo en la entidad, así como la importancia de observar el máximo celo y rigor en cuanto a la "no revelación de datos personales a terceros" sin autorización expresa del afectado.

CajaGRANADA también cuenta con los más avanzados sistemas para garantizar la seguridad en las transacciones electrónicas. Nuestros clientes disponen de un número de usuario o PIN, una firma electrónica y una tarjeta de 42 coordenadas necesaria para realizar determinadas operaciones, además toda la información que se transmite viaja encriptada por la red.

En CajaGRANADA contamos, además, con un sistema de detección "antiphishing" que es capaz de determinar si el ordenador del cliente está infectado con un virus que afecte a la información sensible.

Además, para que nuestros clientes estén totalmente tranquilos respecto de este tipo de virus informáticos, CajaGRANADA les regala el programa antivirus "Bit Defender". También tenemos contratado un seguro antifraude, gratuito para el cliente.

La página web de CajaGRANADA ha sido diseñada teniendo muy en cuenta su legibilidad y usabilidad, respetando la normativa vigente relativa a los riesgos para la salud en cuanto a la visualización de pantallas de datos, según el Real



Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre Disposiciones mínimas de Seguridad y Salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de Visualización. En cuanto a la información expuesta en la web, su contenido respeta lo legislado en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

En CajaGRANADA, dada la naturaleza de los productos que ofrece, éstos no tienen componentes que puedan afectar a la salud de los clientes. En este sentido, les ofrecemos los productos que mejor se adaptan a sus necesidades y expectativas.

En el ejercicio 2008, se registraron siete incidentes (expedientes terminados con sanción y expedientes en curso), derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios de CajaGRANADA y, en concreto, en materia de protección de consumidores y usuarios. A estos expedientes, se les ha impuesto la sanción pertinente por parte de la Delegación del Gobierno de las distintas provincias de procedencia. Por otro lado, no se han registrado reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. En 2008, pues, se han registrado expedientes (terminados o en curso) por incumplimiento de la normativa de consumo y de la Seguridad Social.

MIFID y CajaGRANADA

La implantación de la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (conocida como MiFID) ha trasladado a nuestra legislación importantes cambios en la relación entre los clientes y las entidades financieras que prestan servicios de inversión sobre determinados productos, los denominados productos de inversión. Para ello, la Directiva establece:

- Nuevas estructuras de gobierno y organizativas, como son: la asunción de responsabilidades por el Consejo y la Alta Dirección, el desempeño de las funciones de Cumplimiento Normativo, Control Interno y Control de Riesgos, Gestión de Conflictos de Interés, Desarrollo de Planes de continuidad del Negocio, Externalización de Funciones y Actividades, Salvaguarda de activos de clientes, así como Mantenimiento de Registros.



- En relación con los clientes, se ha hecho una clasificación de los mismos en función de su nivel de protección, procurando, además, el máximo conocimiento de éstos para garantizar la idoneidad de los productos o servicios que se les ofrecen; se ha modificado el procedimiento de Gestión de órdenes y se ha establecido el principio de mejor ejecución, a la vez que se ha mejorado la calidad de la información que se entrega a la clientela.

La Directiva tiene un ámbito de aplicación, con importantes implicaciones para los mercados, las Empresas de Servicios de Inversión y los inversores finales. La incorporación de MiFID a nuestro Ordenamiento Jurídico se hace a través de la Ley 47/2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988 de 28 de julio, del Mercado de Valores.

En relación con la transparencia de la información sobre los emisores cuyos valores cotizan en un mercado secundario oficial español o en otro mercado regulado de la Unión Europea, el pasado 20 de octubre de 2007 se publicó el Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, que desarrolla la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores en relación con los requisitos de transparencia relativos a la información sobre los emisores cuyos valores estén admitidos a negociación en un mercado secundario oficial o en otro mercado regulado de la unión europea.

La norma trata de mejorar la protección de los inversores, incrementar la eficiencia del mercado, y armonizar el contenido de la información. Para ello, desarrolla obligaciones sobre la información que los emisores de valores admitidos a negociación deben difundir con carácter periódico: Informe financiero anual, informes financieros semestrales y declaración intermedia, recogiendo los plazos y forma para la difusión, así como la necesidad de notificación a la CNMV del porcentaje de participación que tienen los accionistas en determinados casos



Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)

El Consejo de Administración de CajaGRANADA aprobó la adhesión al nuevo modelo de Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores de CECA. Dicho Reglamento recoge los principios generales derivados de las normas de conducta previstas en la Ley de Mercado de Valores, y trata sobre materias concretas relacionadas con el ámbito de aplicación, comunicación de operaciones por cuenta propia, áreas separadas, barreras de información, y tratamiento de la información privilegiada, comunicación de hechos relevantes, identificación y comunicación de operaciones sospechosas en materia de abuso de mercado, estructura de control, y cumplimiento de la política de conflictos de interés.

El pasado 15 de octubre de 2008 se procedió a actualizar el texto del Reglamento Interno de Conducta con el fin de adaptarlo a las nuevas exigencias legales

Las situaciones de conflicto de interés reguladas en nuestro Reglamento Interno de Conducta para las operaciones con valores cotizados, se rigen y resuelven con arreglo a lo dispuesto en el mismo, debiéndose cumplimentar las comunicaciones y declaraciones que en él se prevén y trasladarse al Órgano de Seguimiento Interno que ha designado la Caja a tal efecto.

Se actualiza de forma permanente las personas sujetas al RIC, a saber: miembros del Consejo de Administración, componentes del Comité de Dirección, miembros integrantes de las distintas áreas de nuestra Entidad, cualquier otra persona o trabajador /a sujeto al Reglamento.

CajaGRANADA cuenta con una Circular de desarrollo del RIC, que junto a dicho Reglamento está a disposición de toda la plantilla en la Intranet corporativa, junto con el resto de documentos que dan soporte y desarrollo a dicho Reglamento, los cuales se mantienen permanentemente actualizados con las últimas novedades normativas publicadas por la CNMV.



El control del abuso de mercado es una prioridad para el legislador, tal y como se desprende de la legislación recientemente publicada. CajaGRANADA ha iniciado un proyecto de Comunicación de Operaciones Sospechosas cuyo principal objetivo es analizar el impacto de la nueva normativa en nuestra entidad, así como disponer de procedimientos de detección, análisis y comunicación de operaciones sospechosas.

Plan Anual de Cumplimiento Normativo de CajaGRANADA

El Plan Anual de Cumplimiento normativo ha sido puesto en conocimiento y aprobado por la Alta Dirección de la Caja. Con carácter anual, la función de Cumplimiento Normativo elabora un informe de seguimiento que recoge el grado de cumplimiento del Plan Anual, y que remite al Comité de Cumplimiento, como órgano responsable en materia de Cumplimiento Normativo. En dicho informe de seguimiento se recoge:

- Actividad y revisiones llevadas a cabo por la dirección durante el periodo referido
- Grado de cumplimiento del Plan Anual en base a estas actividades llevadas a cabo
- Incumplimientos y deficiencias detectadas

Adicionalmente se dispone de una base de datos actualizada, ubicada en la Dirección de Cumplimiento Normativo, que recoge todas las novedades legislativas publicadas, en trámite y en vigor, relacionadas con el Banco de España, CNMV, SEPBLAC y Ministerio de Economía y Hacienda. Esta información se pone a disposición de toda la organización.





Durante el año 2008, CajaGRANADA no ha recibido ninguna sanción administrativa o judicial referente al incumplimiento de leyes y regulaciones relativas a la libre competencia, al fraude en las cuentas, discriminación en el puesto de trabajo o la corrupción.

Más información sobre la gestión de riesgos en CajaGRANADA en el Informe de Gobierno Corporativo 2008 en <http://www.caja-granada.es>

Participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying

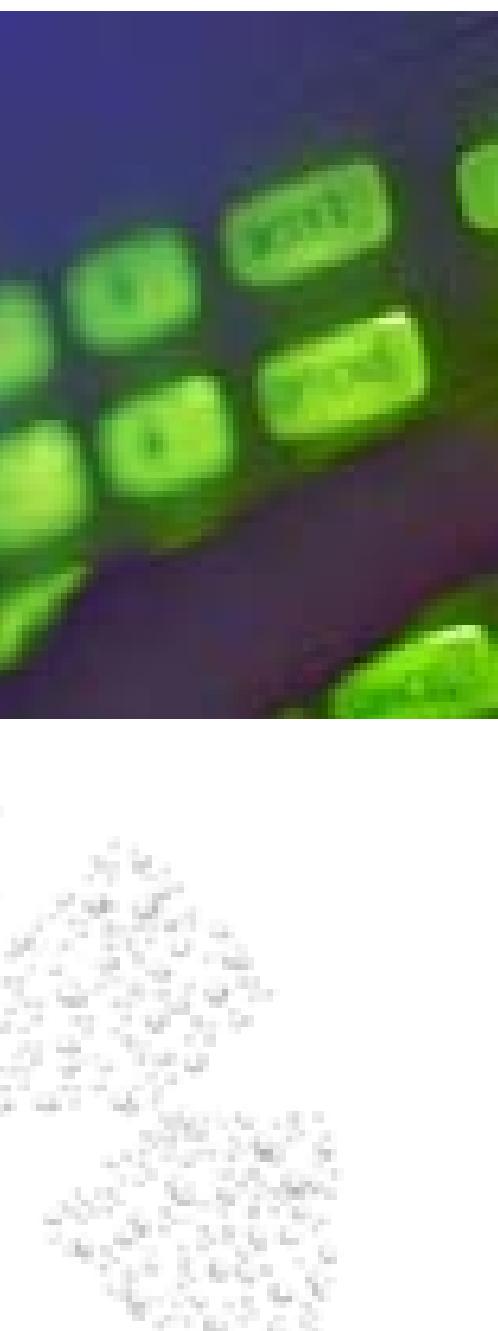
CajaGRANADA centra su atención en el fomento de la concesión de microcréditos para el inicio de actividades productivas por parte de grupos sociales desfavorecidos. Asimismo, forma parte e interviene activamente en foros y organismos que estudian, fomentan e informan sobre este tipo de operaciones a nivel nacional e internacional. En este sentido, CajaGRANADA preside la Asociación Internacional del crédito prendario y social, desde septiembre de 2003, entidad esta última que tiene acuerdos de colaboración con la European Microfinance Network.

Conforme a los Estatutos de CajaGRANADA y con el objeto de permitir la máxima transparencia en relación con los partidos políticos, cualquier operación de financiación a favor de una entidad de este tipo debe ser aprobada por el Consejo de Administración, facultad que, expresamente, no ha sido delegada en ningún otro órgano de gobierno.

Más información sobre operaciones de financiación a partidos políticos, en los apartados B3 y B4 del Informe de Gobierno Corporativo 2008, en <http://www.caja-granada.es>

Derechos Humanos

En CajaGRANADA, no operando en un entorno de riesgo de incumplimiento de derechos humanos fundamentales, cabe señalar que el respeto a los derechos humanos es consustancial a su forma de trabajar. No obstante, existen una serie de



protocolos de actuación, que tienen por objeto evitar que la Entidad vulnere en el ejercicio de su actividad los derechos más fundamentales de sus grupos de interés. Así se contemplan cuestiones como que la contratación de personal se realice en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de sexo o cualquier otra circunstancia personal o social, prevención de acoso, prevención de riesgos laborales, que se garantice el derecho a la representación sindical, cumplimiento de condiciones de convenio, confidencialidad en el tratamiento de datos personales, prevención de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas, etc. De igual forma, en el Manual de Gestión y Control de Riesgo de Crédito, se establece dentro del punto 2.7, que "se observará que todas las propuestas sean acordes con la legalidad vigente y especialmente respetuosas con los Derechos Humanos, con el Medio Ambiente y permitan un mejor desarrollo económico y social del territorio de actuación.

Por otro lado, el análisis de materialidad desarrollado conforme a la norma AA1000 no establece los Derechos Humanos como un asunto relevante en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Por tanto, de acuerdo al principio de materialidad de Global Reporting Initiative, CajaGRANADA ha decidido no abordar explícitamente este asunto en su Informe. No obstante, la estrategia y desempeño de la Caja en materia de Derechos Humanos, se basa en el escrupuloso respeto a los 10 principios de Global Compact de Naciones Unidas, al que está adherida desde 2005, y ante la que presenta anualmente sus correspondientes Informes de Progreso. Más información en www.unglobalcompact.org/COP. Además, CajaGRANADA respeta escrupulosamente los aspectos de no discriminación, libertad de asociación, no explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados, recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo, el Convenio Internacional de Derechos Civiles y Políticos, o el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.



La generación de valor en CajaGRANADA

Valor económico añadido

Nuestro Enfoque Económico de Gestión

Para CajaGRANADA, el logro de los fines sociales concurre con el cumplimiento del objetivo básico de las Cajas de Ahorros: la gestión eficiente de los recursos que les son confiados, como medio para garantizar su estabilidad y seguridad y para mejorar permanentemente su solvencia y competitividad. La generación de valor es doble.

Durante nuestra centenaria historia, hemos contribuido a la consolidación de un modelo de gestión responsable, basado en la búsqueda del doble dividendo. Nuestros logros tienen su reflejo en la creación de valor añadido para el conjunto de la sociedad. Con nuestra actividad, pretendemos, sin perder de vista nuestra función económica, generar recursos y valor tanto para nuestra organización como para la comunidad en su conjunto. Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:

- La creación responsable de valor a través de la función financiera de la entidad, y
- La aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad

CajaGRANADA desempeña una labor clave dentro de las economías donde está presente. Durante el año 2008, CajaGRANADA creó valor por un importe de 211,03 millones de euros. Esta cifra supone un 0,14% sobre el PIB de Andalucía, y un 0,019% sobre el PIB nacional, lo que nos da una idea del esfuerzo y de la importancia de las actividades de CajaGRANADA en el conjunto de la economía de la región.

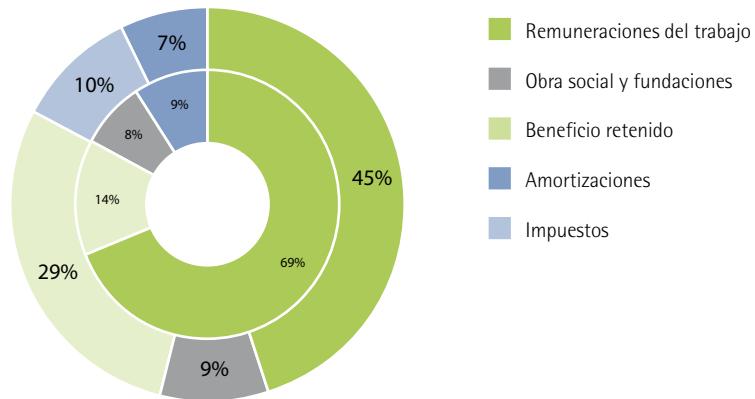


| Valor Económico Añadido (millones de euros) | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|-----------|-----------|---------|
| Remuneraciones del trabajo | 146,49 | 142,27 | 130,41 |
| Obra Social y Fundaciones | 16,30 | 27,00 | 22,50 |
| Beneficio Retenido | 29,50 | 90,15 | 67,22 |
| Amortizaciones | 18,70 | 22,26 | 22,01 |
| Impuestos | 0,03 | 32,26 | 34,71 |
| Valor añadido | 211,03 | 313,9 | 254,35 |
| PIB Andalucía | 149.909 | 146.979 | 127.085 |
| PIB España | 1.095.163 | 1.049.848 | 980.954 |
| Contribución al PIB de Andalucía | 0,14 | 0,21% | 0,20% |
| Contribución al PIB de España | 0,019 | 0,030% | 0,025% |

Fuente: INE. Contabilidad Trimestral de España. Principales Resultados/Datos al Día. Información Estadística de Andalucía. Contabilidad Trimestral Regional de Andalucía



Valor económico añadido CajaGRANADA 2008



* Más información económica en el Informe Anual de CajaGRANADA, en www.caja-granada.es

Valor económico indirecto

La Obra Social de CajaGRANADA, para la obtención del valor económico indirecto, utiliza una herramienta de simulación de creación de riqueza y empleo, creada por grupo AIS y PriceWaterHouseCoopers para la CECA, que permite estimar el impacto económico indirecto sobre el PIB de España, el cual ascendió durante el año 2008 a 11.899 miles de euros. Las áreas de Cultura, Educación y Asistencia Social son las que mayor efecto indirecto adquieren sobre el PIB de España.



| Aportación de la Obra Social al PIB español en 2008 | Efectos indirectos PIB (miles de Euros) |
|---|---|
| Cultura | 7.939,44 |
| Educación | 1.980,32 |
| Asistencia Social | 1.434,74 |
| Tiempo Libre | 333,09 |
| I+D | 129,09 |
| Sanidad | |
| Patrimonio Histórico | 57,47 |
| Medio Ambiente | 28,63 |
| TOTAL | 11.899 |

CajaGRANADA y sus proveedores

En CajaGRANADA consideramos a nuestros proveedores de productos y servicios como un eslabón importante de la cadena de valor que configura nuestra actividad y presencia en el mercado. En este sentido, la Responsabilidad Social Corporativa exige de la gestión empresarial la formalización de políticas y procesos en los ámbitos económico, social y medioambiental, transparencia en cuanto a los resultados obtenidos en tales ámbitos y medición de la capacidad para responder a las expectativas de los distintos grupos de interés, y todo ello orientado a un desarrollo social y medioambiental sostenible y económicamente viable.

En este contexto, uno de los pilares básicos que sustenta la Responsabilidad Corporativa, es el de formalización de políticas, integradas en la estrategia global, respecto de aquellos grupos de interés que interactúan con CajaGRANADA. Constituyen un grupo de interés, en cuya relación debe predominar la convergencia



de criterios de gestión respetuosos con los derechos de las personas, con el medio ambiente, con el compromiso social y con un desarrollo económico viable.

CajaGRANADA, consciente de la importancia de una gestión óptima de los proveedores, crea en 2008 el "Comité de Proveedores"

El objetivo de CajaGRANADA es el establecimiento de unas políticas de compras transparentes y objetivas, que persigan la máxima eficiencia del proceso, optimizando la relación entre calidad, coste y grado de flexibilidad ante necesidades cambiantes. Para ello, el Consejo de Administración aprobaba un "Manual de Políticas de Relaciones con proveedores", por el que se establecen unos principios éticos de relación con nuestros proveedores y unas políticas para su homologación, normalización de la función de compras y evaluación del círculo completo de relación con este grupo de interés. En 2008 se ha desarrollado el proceso de homologación de proveedores. Es necesario que el proveedor cumpla una serie de requisitos previamente establecidos, además de valorar muy especialmente parámetros de calidad y Responsabilidad Social Corporativa.

La relación comercial con los proveedores tiene como referencia permanente los siguientes principios éticos, de obligada observación por cada una de las partes:



Nuestro enfoque: principios éticos de relación con los proveedores

- Transparencia del proceso de selección y contratación de proveedores, garantizada a través de las políticas y procedimientos normalizados que regularán dicho proceso.
- Confidencialidad recíproca en el uso de datos o de cualquier tipo de información intercambiada en el curso de la relación comercial.
- Concurrencia abierta de proveedores homologados que asegure las mejores opciones de mercado a la necesidad que se pretende satisfacer.
- Reputación social de los proveedores, particularmente con relación a la calidad y competencia de sus servicios y productos, políticas y prácticas responsables en materia de derechos humanos, de respeto y sostenibilidad del medio ambiente y de compromiso social.
- Las condiciones contractuales, además de cumplir con toda la normativa legal, sectorial e interna que le fuese de aplicación, y atenerse a las mejores prácticas financieras y contables, no incluirán cláusulas de carácter abusivo que sean contrarias a la buena fe o a los principios de equidad y reciprocidad que deben presidir los derechos y obligaciones entre las partes.
- Los productos o servicios objetos de contratación deberán responder a criterios objetivos de necesidad, idoneidad y economía del gasto. Los proveedores incorporarán a sus ofertas las innovaciones y mejoras tecnológicas o de otra índole disponible, que, cumpliendo los requerimientos solicitados, incorporen ventajas de eficiencia energética, consumos, eliminación de residuos, costes de mantenimiento o cualquier otra ventaja en el ámbito de la sostenibilidad, medio ambiente, eficiencia, productividad o calidad.
- Los empleados y empleadas de CajaGRANADA participantes en el proceso de compra adecuarán su actuación a lo estipulado por el código interno



ético de conducta, a las normas específicas que regulen el proceso de homologación de proveedores y contratación, y mantendrán en todo momento las condiciones de independencia de la decisión, evitándose situaciones de vinculación personal, familiar o económica entre el proveedor y quien toma la decisión de contratar.

- Se tenderá a una razonable diversificación de los proveedores, compatible con los objetivos de calidad, coste e idoneidad, de modo que se eviten concentraciones relevantes de facturación con un mismo proveedor.
- Los proveedores de CajaGRANADA deberán estar en disposición de acreditar en cualquier momento los siguientes requisitos:
 - Estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
 - Estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social y demás obligaciones laborales.
 - Desarrollar y ejecutar la normativa aplicable en materia de preventión de riesgos laborales.
 - Cumplimiento de la obligación de reserva de empleo a favor de personas con limitaciones físicas o psíquicas, directamente o a través de las medidas alternativas establecidas legalmente.
- Se valora especialmente la adhesión de los proveedores de CajaGRANADA al Pacto Global patrocinado por la ONU, cuya finalidad es difundir y profundizar en la cultura de la Responsabilidad Social Corporativa, que cumplimenten anualmente su comunicación sobre el progreso y que desarrollen políticas activas respecto de sus nueve principios relacionados con los derechos humanos, condiciones laborales y el medio ambiente. Igualmente se valorará la adhesión a los convenios y criterios de la OIT y demás organismos que promuevan las mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.
- Se mantienen reuniones periódicas con los proveedores, en las que se analiza la prestación de los servicios contratados y se contemplen iniciativas



para la mejora continua de los mismos, así como el cumplimiento de los acuerdos de nivel de calidad pactados.

- Se evitan las ofertas comerciales de empresas que contemplen subcontrataciones sucesivas, sin aportación de valor, como procedimiento de prestación de sus servicios.

El Manual de Políticas de relaciones con los proveedores regula el proceso de homologación de proveedores, y las políticas y procedimientos de la función de compras. Con la aprobación de este Manual de políticas, CajaGRANADA ha establecido el marco para la elaboración de cuestionarios y encuestas de satisfacción de proveedores. Esta encuesta, diseñada en 2008, se prevé que sea realizada a todo proveedor activo con, al menos, un año de antigüedad, durante al año 2009. Su finalidad es valorar el cumplimiento de compromisos, cumplimiento de pagos en tiempo y forma y demás exigencias contractuales por parte de CajaGRANADA, transparencia, facilidad para el desarrollo de los servicios, cooperación y nivel de exigencia. Se trata, en definitiva, de disponer un marco de referencia para medir el grado de cumplimiento de las expectativas de los proveedores con respecto a su relación comercial con CajaGRANADA, siguiendo las mejores prácticas en esta materia.





CajaGRANADA ha aprobado la creación de un Comité de Proveedores. Este Comité tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Aprobar y revisar criterios y ponderaciones de homologación, políticas de compras, y sistemas de medición y seguimiento (encuestas, indicadores, etc)
- Supervisar información de seguimiento y resultados de encuestas
- Impulsar medidas correctoras y mejores prácticas

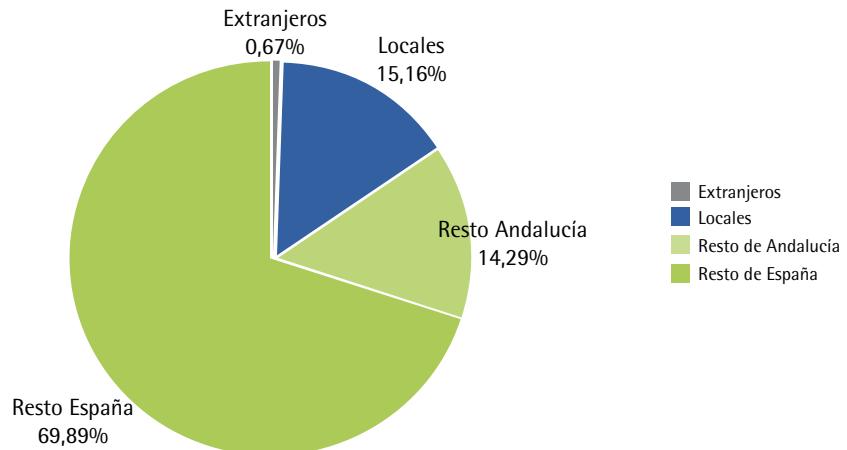
El Comité de Proveedores de CajaGRANADA está presidido por la Dirección General Adjunta de Medios y Recursos Humanos, e integrado por las siguientes Direcciones:

- Dirección de Soporte y Medios Técnicos
- Dirección de Desarrollo Comercial
- Dirección de Cumplimiento Normativo
- Dirección de Administración y Gestión de OBS
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Dirección de Organización y Calidad

CajaGRANADA cuenta en la actualidad con 1.933 proveedores (295 locales) a los que durante el año 2008 adquirió productos y servicios por un importe de 80.718 miles de euros (20.097 miles de euros a proveedores locales). CajaGRANADA promueve la contratación de proveedores locales, representando, durante 2008, un 24,90% del importe total de las compras realizadas.



Origen de los proveedores de CajaGRANADA en 2008



| Compras a proveedores (miles de €) | 2008 | 2007 | 2006 |
|-------------------------------------|--------|---------|--------|
| Total pagos a proveedores | 80.718 | 103.319 | 82.878 |
| Pagos a proveedores locales | 20.097 | 17.795 | 12.890 |
| % pagos proveedores locales s/Total | 24,90% | 17,22% | 15,55% |

A la hora de iniciar relaciones comerciales con nuestras empresas proveedoras, en CajaGRANADA establecemos cláusulas específicas en materia de prevención de riesgos laborales, así como obligaciones laborales, sociales y fiscales. Además, los proveedores han de tener una buena imagen en el mercado y no tener conflictividad laboral.

Los proveedores de mantenimiento integral están certificados según la norma ISO 9001 y la mayoría de ellos también según ISO 14001. CajaGRANADA también comprueba que estos gestionan de forma correcta sus residuos (gas, tubos fluorescentes y bombillas) por medio de empresas especializadas.



En todos los contratos que se firman con los proveedores se incorporan dos anexos realizados por la Dirección de Asesoría Jurídica de la Caja General de Ahorros de Granada. Uno de ellos hace referencia a Prevención de Riesgos Laborales y otro, a Obligaciones Tributarias y con la Seguridad Social. Periódicamente, se les solicitan los documentos oficiales que permitan comprobar que están al día en el pago a estos organismos oficiales, así como que el personal está dado de alta en la Seguridad Social. Estas cláusulas son revisadas, al menos, anualmente, solicitando de la empresa determinados indicadores.

Además de lo anterior, en CajaGRANADA exigimos a todos nuestros proveedores, mediante una cláusula contractual, que en la producción de los artículos que sirven no intervienen menores de edad y que todos los artículos se ajustan a la normativa.

En cuanto al nivel de satisfacción de los proveedores, cabe señalar que los pagos de facturas normalmente se realizan en los vencimientos pactados con éstos. CajaGRANADA no ha realizado ninguna encuesta de satisfacción de proveedores en 2008, si bien, si ha diseñado la metodología de consulta, donde se valoran las siguientes cuestiones:

- Cumplimiento de los compromisos contractuales adquiridos por CajaGRANADA
- Cumplimiento de pagos en tiempo y forma
- Transparencia
- Facilidad de relación
- Facilidades para el desarrollo de los servicios, cooperación y nivel de exigencia

Para el próximo año, se prevé la realización de dos encuestas de satisfacción, una relativa a la relación global del negocio con CajaGRANADA, y otra relativa a la valoración de la imagen de CajaGRANADA, ambas con diez cuestiones a una puntuación que oscila de 1 a 5.



Inversiones en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa está presente en los objetivos estratégicos y en la labor cotidiana de la Dirección General Adjunta de Inversiones Corporativas de CajaGRANADA.

Nuestras inversiones, aunque guiadas preferentemente por criterios de rentabilidad económica, seguridad y liquidez, contemplan también aspectos de responsabilidad social propios de la entidad a la que pertenecemos.

Aspectos medioambientales, sociales y valores éticos son premisas necesarias en la decisión respecto de la toma de participaciones empresariales, así como, posteriormente, a través de nuestra participación en los Consejos de Administración de las sociedades participadas. Desde la perspectiva de la Responsabilidad Corporativa, fijamos nuestros objetivos hacia aquellas empresas:

- Que contribuyan al desarrollo económico regional y a la puesta en valor de los recursos endógenos.
- Que atiendan a un desarrollo sostenible y utilicen tecnologías y procesos respetuosos con el ecosistema.
- Que desarrollen su actividad en zonas menos favorecidas, potenciando la mejora del nivel de renta y contribuyendo así al desarrollo territorial.
- Empresas innovadoras y que destinen recursos a I+D+i.

En este sentido, CajaGRANADA impulsa el conocimiento y el desarrollo económico y social, a través de la transferencia tecnológica, especialmente en los sectores Farmacéutico, Biosanitario, Asistencial y Alimentario.

Apoyar la investigación científica en el área biomédica forma parte de la estrategia de CajaGRANADA, tanto por los beneficios que puede reportar en la mejora de las condiciones de vida de numerosos colectivos sociales, como por el valor añadido que aporta en términos económicos y de creación de empleo. En este



ámbito se enmarca la participación empresarial de CajaGRANADA en Laboratorios Farmacéuticos Rovi, S.A. En 2008, CajaGRANADA aumentó la participación en Laboratorios Farmacéuticos Rovi, S.A. por compra de acciones por importe superior a 3 millones de euros.

CajaGRANADA comercializa entre sus clientes AC Responsable 30, un fondo de inversión que invierte en empresas o compañías que cumplan una serie de criterios éticos, solidarios y medioambientales. El fondo representa un 0,10% sobre la totalidad de fondos comercializados por CajaGRANADA. Un 3,99% del fondo está comercializado entre clientes de CajaGRANADA





Caso Práctico

Diseño Plan Estratégico RSC 2009-2012

En coordinación con el Servicio de Estudios y la supervisión de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de CajaGRANADA, se ha diseñado el Plan Estratégico de RSC para el período comprendido entre 2009 y 2012.

El Plan Estratégico en Responsabilidad Social Corporativa 2009-2012 de CajaGRANADA, toma como punto de partida la filosofía del doble dividendo de CajaGRANADA, refrendándola como columna vertebral del trabajo de la entidad en materia de RSC, compromisos y bagaje en responsabilidad social corporativa, aportando un nuevo impulso y estructura para atender a las expectativas detectadas en líneas estratégicas y prioridades para el período 2009-2012.

El Plan Estratégico se estructura en dos órdenes distintos:

Por un lado, el entendimiento de los compromisos para avanzar hacia la excelencia en la gestión empresarial de CajaGRANADA, en las cinco áreas prioritarias contempladas en los "5 compromisos con la responsabilidad social corporativa" (personas, ética y buen gobierno, clientes, medioambiente y sociedad), con el objetivo de consolidar logros y eliminar carencias en las 5 áreas prioritarias.

Y por otro lado, la definición de repuestas: objetivos, líneas de trabajo y métricas de seguimiento que permitan dar respuesta a dos retos cruciales que se plantean en el período 2009-2012. En este caso el objetivo es poner en valor la solidez del planteamiento de la compañía en materia de RSC, transmitiendo el compromiso social de CajaGRANADA y su contribución a la búsqueda de soluciones para abordar los riesgos y contribuir a la resolución de las problemáticas de financiación, sociales y medioambientales, desde su actuación como empresa socialmente responsable.

En el Plan Estratégico se señalan las amenazas oportunidades que CajaGRANADA abordará a lo largo del Plan, los objetivos del mismo, las líneas de trabajo y los grupos de interés de CajaGRANADA.

6

CajaGRANADA
COMPROME-
TIDA CON LOS
CLIENTES



CajaGRANADA, comprometida con los clientes

Compromisos 2008⁸, retos 2009 y enfoque

CUMPLIDOS

Portales específicos para comercios, empresas y autónomos.

Desempeño: CajaGRANADA tiene un portal en la web corporativa a disposición de las empresas donde ofrece productos y servicios adaptados a sus necesidades. Dentro de este espacio no encontramos con un espacio para los comercios donde la confianza en nuestros productos y servicios es agradecida con el logo de comercio recomendado dentro de nuestra web. Por otro lado contamos con un espacio concreto para autónomos donde ofrecemos soluciones eficaces, con productos y servicios adaptados a sus necesidades reales.

Pruebas piloto para la incorporación de nuevos elementos tales como ingresadores de efectivo y cobradoras de recibos.

Desempeño: Durante 2008, CajaGRANADA ha contribuido a la inclusión financiera con la adopción de servicios que acercan a nuestros clientes y evitan desplazamientos. Si bien con una solución diferente a la inicial, pueden realizarse pagos, tanto de recibos como de matrícula a través de la web, sin ningún coste añadido.

Potenciación de operaciones a través del teléfono móvil.

Desempeño: En 2008 hemos continuado impulsando el importante despegue de

⁸ En el Informe de RSC 2007 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2009



operaciones a través del móvil, y en especial consultas de saldos y movimientos, traspasos y transferencias, operaciones de valores, recepción de correspondencia y avisos vía sms, así como la creación de un broker móvil para operar en bolsa con total agilidad y disponibilidad.

Comercialización del producto "Cuenta de alta rentabilidad"

Desempeño: Diseñada y desarrollada en 2007, ha sido en 2008 cuando se ha comercializado la cuenta de alta rentabilidad. Una cuenta para nuevos clientes, con un tipo de interés muy competitivo, sin comisiones de mantenimiento ni administración, donde CajaGRANADA ha llegado a todas las zonas donde no tiene oficina.

Inclusión de marcadores en el Expediente Electrónico, que permitan identificar las operaciones de financiación crediticia que puedan tener un carácter social y/o medioambiental, o que en caso, puedan afectar negativamente a dichos aspectos.

Desempeño: En nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, CajaGRANADA ha incluido dentro del expediente electrónico, marcadores que permiten identificar las operaciones de financiación crediticia que puedan tener un carácter social y/o medioambiental, o que puedan afectar negativamente a dichos aspectos.

APLAZADOS

Acciones formativas en materia de Servicio de Atención al Cliente

Desempeño: CajaGRANADA está trabajando para poder cumplir plenamente este objetivo. En todo caso, en la actualidad, en los cursos de acogida de nueva incorporación, se transmiten nociones básicas en materia de atención al cliente. En CajaGRANADA, a través de cursos, queremos mejorar la formación de la Red de Sucursales, para potenciar la aptitud y actitud comercial de nuestros gestores, frente a los nuevos productos y competidores.

Plan de acción 2009: Ampliación de las acciones formativas a la plantilla de CajaGRANADA.



Puesta en marcha de una nueva Comisión de Trabajo del Servicio de Atención al Cliente

Desempeño: Al margen de las actuaciones y esfuerzo que CajaGRANADA viene realizando, en 2008 no ha sido posible poner en marcha esta nueva Comisión, si bien se han ido manteniendo visitas con diferentes zonas de la Entidad a fin de conocer y orientar sobre una continua mejora en la atención al cliente. A lo largo de 2009 se prevé realizar diferentes reuniones de trabajo que nos permitan avanzar lo suficiente.

Plan de acción 2009: Continuar en el estudio y análisis con las diferentes Direcciones de la entidad para su puesta en marcha.

Reordenación y segmentación de la oferta de tarjetas

Desempeño: La situación económica general ha provocado que si bien se han hecho grandes avances, hayan sido derivadas las actuaciones a otras prioridades que ayuden a la economía de las familias. No obstante, en cuanto a las tarjetas activas, en 2008 se ha realizado un ajuste para establecer criterios similares a los utilizados por Euro 6000.

Plan de acción 2009: Finalización del proceso de segmentación de la oferta de tarjetas y realizar el despliegue.

Incorporación de nuevos productos y servicios: créditos de disponibilidad inmediata en cajero, factura electrónica y transferencias urgentes en Caja Electrónica

Desempeño: En CajaGRANADA ampliamos la eficacia de los canales alternativos, mejorando su funcionalidad, seguridad y prestaciones para garantizar más calidad de servicio. En estos parámetros se encuentra la incorporación de la factura electrónica, así como la puesta a disposición del cliente de Caja Electrónica de todas las posibilidades de transferencias, urgentes, internacionales normales y financiadas. En cuanto a los créditos de disponibilidad inmediata en cajero, si bien



contamos con todas las herramientas necesarias, informes jurídicos desaconsejaron su implantación.

Retos 2009

- Implantación del sistema "Pago Amigo" a través de cajeros automáticos y móviles
- Proseguir potenciando las operaciones a través del teléfono móvil
- Lanzamiento del crédito pre-concedido en tarjeta a través de Caja Electrónica
- Iniciar el estudio para dotar de capacidad de acceso telefónica a personas con deficiencias auditivas
- Continuar con la potenciación del segmento de comercios y autónomos
- Impulsar la puesta en marcha del Círculo de Economía Social

Nuestro enfoque

En CajaGRANADA, estamos plena y absolutamente comprometidos con nuestros clientes. Son nuestros clientes los que hace posible que la Caja continúe reinvertiendo en la sociedad una parte importante de los beneficios que obtiene. De este compromiso, surge nuestra firme vocación de total orientación al cliente.

Buscamos continuamente la excelencia en la calidad del servicio y en la atención que les brindamos. Este objetivo nos impulsa a desarrollar productos y servicios que puedan satisfacer incluso las expectativas del más exigente, para crecer y contribuir más activamente al desarrollo de la sociedad. En CajaGRANADA, apostamos firmemente por seguir creciendo a partir de este compromiso, por ello, cada año nos esforzamos para alcanzar un mayor grado de especialización y profesionalidad y por ofrecer una oferta comercial innovadora.



El perfil de nuestros clientes

Cada año, CajaGRANADA sigue llegando a más personas. Nuestro reto es obtener más clientes, y que estén más satisfechos y vinculados con la entidad. Las personas que confían en CajaGRANADA han seguido aumentando durante los últimos años. En 2008, el número de clientes titulares primeros, con contrato vivo, de CajaGRANADA creció hasta situarse en los 908.054.

| Nº de clientes por segmento ⁹ | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|---------|---------|---------|
| Sector público | 509 | 475 | 470 |
| Empresas | 33.332 | 31.952 | 29.583 |
| Particulares | 854.994 | 830.036 | 802.407 |
| Economía Social | 7.471 | 7.113 | 6.843 |
| Otros clientes | 11.748 | 10.579 | 9.981 |
| Total número de clientes | 908.054 | 880.155 | 848.924 |

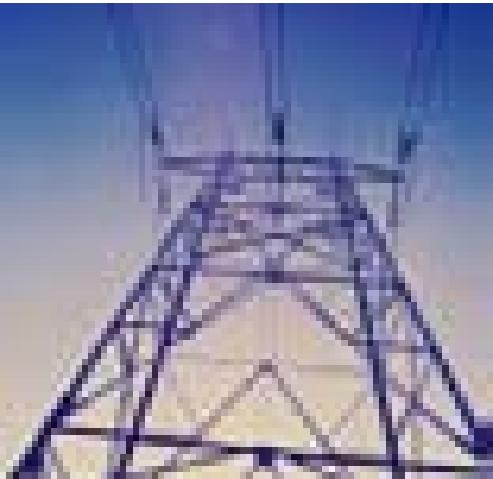
⁹ Actualmente, CajaGRANADA continúa revisando sus criterios de segmentación de clientes y sus criterios para definir el número. Así, en el número de clientes, consideramos únicamente a los titulares 1 de contratos vigentes.



La cartera de negocio de CajaGRANADA se divide según región y sector de actividad de la siguiente forma:

| Valor de la cartera de cada línea de negocio según región (Millones de €) | 2008 | 2007 | 2006 | % 2008 |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Granada Metropolitana | 2.239,2 | 2.215,2 | 1.929,20 | 19,40 |
| Granada Provincia | 2.326,6 | 2.296,9 | 2.147,30 | 20,14 |
| Jaén | 1.074,7 | 1.068,1 | 1.008,50 | 9,30 |
| Andalucía Occidental | 2.415,2 | 2.432,5 | 3.019,00 | 20,91 |
| Almería y Levante | 1.217,9 | 1.251,1 | 1.061,70 | 10,55 |
| Otros (Empresas, Gestión de Patrimonios, Servicios Centrales, etc.) | 2.274,9 | 2.169,2 | 1.057,30 | 19,70 |
| Totales | 11.547 | 11.433 | 10.223 | 100,0 |

Aunque la mayor concentración de valor sigue recayendo en Granada capital y provincia, zona tradicional de influencia de la Caja, se pone de manifiesto la creciente importancia que la entidad va adquiriendo en Andalucía Occidental. Se puede apreciar el importante peso que tienen las personas físicas como un sector de clientes tradicionales de CajaGRANADA. Por último, el gran volumen de actividad que el sector de la construcción ha venido generando en años anteriores, consecuencia de la crisis internacional, en 2008 ha vuelto a magnitudes similares a la del año 2006.



| Valor de la cartera de cada línea de negocio según sector (Millones de €): | 2008 | 2007 | 2006 | 07/08 % |
|--|-----------|-----------|-----------|---------|
| Agricultura | 117,38 | 120,35 | 116,4 | 1,07 |
| Comercio | 278,83 | 300,73 | 459,24 | 2,55 |
| Construcción | 1.121,71 | 1.328,23 | 1.111,72 | 10,24 |
| Industria | 392,1 | 423,14 | 347,03 | 3,59 |
| Otros Servicios | 2.481,2 | 2.408,83 | 2.134,63 | 22,68 |
| Transporte | 111,67 | 113,01 | 237,17 | 1,02 |
| Personas Físicas | 6.436 | 6.258,27 | 5.813,50 | 58,85 |
| Total | 10.933,89 | 10.952,55 | 10.219,69 | 100% |

Próximos a nuestros clientes

En CajaGRANADA desarrollamos un importante esfuerzo por atender las necesidades de la población en las provincias donde tenemos presencia. En este empeño, seguimos mejorando la cobertura de servicios financieros en muchos municipios, y especialmente en nuestra área de mayor influencia, las provincias orientales de Andalucía. La permanencia de nuestras sucursales o ventanillas desplazadas en núcleos poco poblados resulta vital para la economía y el futuro desarrollo de estas regiones.

A través de nuestras oficinas, 199 implantadas en núcleos con menos de 10.000 habitantes, CajaGRANADA proporciona servicios a un importante número de personas, facilitando, de esta manera, la inclusión financiera.



Distribución geográfica de oficinas
CajaGRANADA por provincias



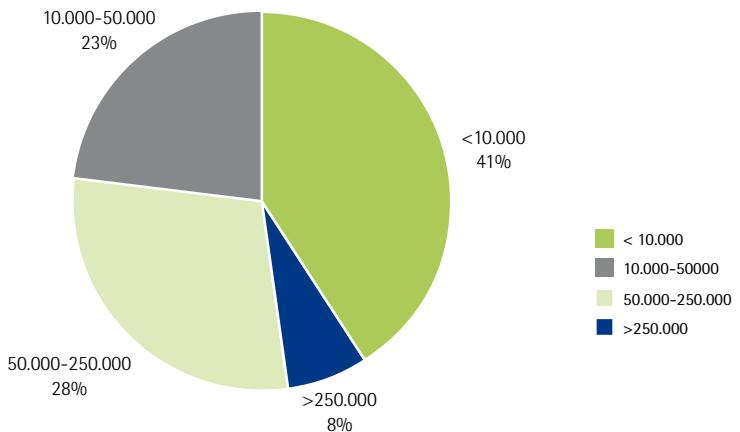
| Distribución de oficinas | Poblaciones menores de 10.000 habitantes | Poblaciones mayores de 10.000 habitantes |
|--------------------------|--|--|
| Nº de oficinas 2006 | 199 | 273 |
| Nº de oficinas 2007 | 199 | 281 |
| Nº de oficinas 2008 | 199 | 281 |

CajaGRANADA quiere ser una entidad accesible para todas las personas, independientemente de dónde vivan. De esta manera, CajaGRANADA llega a más de 144.000 clientes que residen en poblaciones con menos de 5.000 habitantes. Considerando como área de escasa densidad poblaciones entre 2.000 y 5.000



habitantes, CajaGRANADA cuenta con 63 oficinas, que representan más de 13% del total; cuenta además en estas poblaciones con 62 cajeros automáticos que representan el 10,93%. También, en más de 40 localidades o pedanías, todas ellas con menos de 2.500 habitantes, CajaGRANADA es la única entidad financiera que presta servicios financieros, bien con sucursales, bien con ventanillas desplazadas. CajaGRANADA garantiza, así, la inclusión financiera de los ciudadanos y ciudadanas, independientemente, de su lugar de residencia.

Oficinas de CajaGRANADA, por tamaño de la localidad (Número de habitantes)



La satisfacción de nuestros clientes

CajaGRANADA continúa su esfuerzo por atender mejor a su clientela, buscando siempre su plena satisfacción con los servicios y productos ofrecidos. Contamos con procedimientos específicos para garantizar la calidad de los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes. Estos procedimientos se aplican durante la vida del producto o servicio y en la fase previa a su lanzamiento al mercado.



En 2008, a raíz de una encuesta realizada por STIGA para CECA, nuestras oficinas obtuvieron una nota de sus clientes del 8,55 sobre 10, con una evolución positiva de 0,07 con respecto a 2007. Ello nos demuestra el alto grado de satisfacción de nuestros clientes con los productos, atención y servicios de CajaGRANADA. En la misma encuesta, se pone de manifiesto que la satisfacción global con CajaGRANADA, como institución, obtuvo una valoración de 8,33 puntos. Todo ello supone con respecto a 2007 una evolución competitiva positiva de 0,12 puntos.

Caja lectrónica

Caja Electrónica de CajaGRANADA cerró el ejercicio 2008 con más de 185.000 clientes y un incremento anual del 24,5%

En la encuesta anual a clientes realizada por STIGA para CECA, los usuarios de Caja Electrónica han mostrado un alto nivel de satisfacción, con una puntuación de 8,19 sobre un total de 10. El nivel de satisfacción mostrado por los clientes de CajaGRANADA, en relación con el servicio que ofrece con su Caja Electrónica, se sitúa en 8,15 sobre 10. Este nivel de satisfacción es superior al obtenido en 2006 y en 2007, con una evolución competitiva positiva respecto a éste último de 0,04 puntos. Esta posición competitiva no es imputable únicamente a un grupo concreto de aspectos del servicio, ya que hemos obtenido buenos resultados en los 16 aspectos diferentes del servicio que han sido evaluados. Sobresale por el alto incremento obtenido los datos relativos a funcionalidad, es decir, la variedad de operaciones y productos diversos que ofrece la Caja Electrónica de la entidad.

Seguimos creciendo a partir de esta confianza. Hemos conseguido finalizar el ejercicio con 73.776 contratos de productos más que en 2007, lo que nos ha permitido alcanzar una tasa de vinculación de 2,06 contratos por cliente.



El Servicio de Atención al Cliente de CajaGRANADA

En cumplimiento de la normativa vigente, CajaGRANADA cuenta con un Servicio de Atención al Cliente, que tiene como competencia directa e independiente, el registro, tramitación y resolución de todos los expedientes de consultas, quejas y reclamaciones que los clientes y clientas insatisfechos presentan contra la Entidad.

Superado el trámite de la queja o reclamación en el punto de negocio, las personas interesadas deberán dirigir siempre por escrito sus quejas y/o reclamaciones a la atención del Servicio de Atención al Cliente, donde con diligencia y dentro de los plazos establecidos, se emitirá la resolución definitiva, atendiendo, en todo caso, al compromiso de garantizar la más absoluta imparcialidad para las partes, y muy especialmente al objetivo permanente de protección y defensa de nuestros clientes y/o usuarios.

Los clientes se han de dirigir al Servicio de Atención al Cliente, por Hoja Interna de reclamación, por carta, por e-mail a través de la web corporativa de la Entidad, por Hoja de Reclamaciones de la Junta de Andalucía, etc., presentando su alegación y exposición de los hechos, en la seguridad de su detenido y personalizado estudio, muy lejos de respuestas estándares que poco o nada resuelven.

El servicio posibilita que nuestros clientes realicen un seguimiento de las reclamaciones previamente cursadas ante la habitual sucursal del cliente, la vía ordinaria de reclamación. Una vez agotada esta vía por resolución de la sucursal y cuando el cliente no ha quedado satisfecho con la resolución dada, podrán formular de nuevo sus reclamaciones ante el mencionado servicio y también en aquellos casos en los que las reclamaciones no han sido contestadas en un plazo de 20 días.

Asimismo, el cliente podrá ponerse en contacto a través de los medios reglamentados, con el Servicio de Atención al Cliente para exponer cualquier asunto que considere conveniente. Este es un aspecto crítico para nuestra entidad, en la medida en que se pretende evitar que los clientes sufren molestias derivadas de

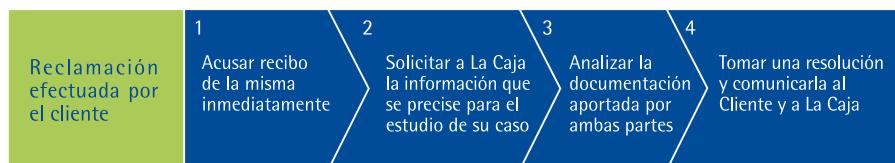


acciones que conllevarían a instancias superiores. En CajaGRANADA, tenemos el compromiso de contestar personalizadamente todas las reclamaciones recibidas de nuestros clientes.

Como consecuencia de esta línea de actuación, está garantizada en gran medida la fidelización de nuestra clientela, después de las propias quejas o reclamaciones, reforzando así la confianza de los mismos en nuestra entidad, poniéndose de manifiesto la imparcialidad de un Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) que, en la emisión de sus resoluciones procura actuar con buena fe y justicia.

Para generar un cauce permanente hacia la entidad de las propuestas de mejora de aquellos temas que, a la vista de las reclamaciones, es necesario considerar que, el Servicio de Atención al Cliente ha iniciado un "Plan Extraordinario de visitas a Zonas". Este Plan fue ratificado por el Comité de Dirección de la entidad el 23 de junio de 2008, con la asistencia a las reuniones de un total de 310 directores y directoras de la Red Comercial de CajaGRANADA.

Fases en el tratamiento de las reclamaciones por el S.A.C. de CajaGRANADA



* Más información en <http://www.cajagranada.es>

Con el compromiso de atender personalizadamente todas las reclamaciones recibidas de nuestros clientes, CajaGRANADA ha reducido el plazo medio de respuesta a 8 días



El Servicio de Atención al Cliente de CajaGRANADA ha tramitado en 2008 un total de 1.741 expedientes, lo que supone un aumento del 40,30% con respecto al año anterior.

Durante el transcurso del ejercicio 2008, se registraron siete incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios de CajaGRANADA.

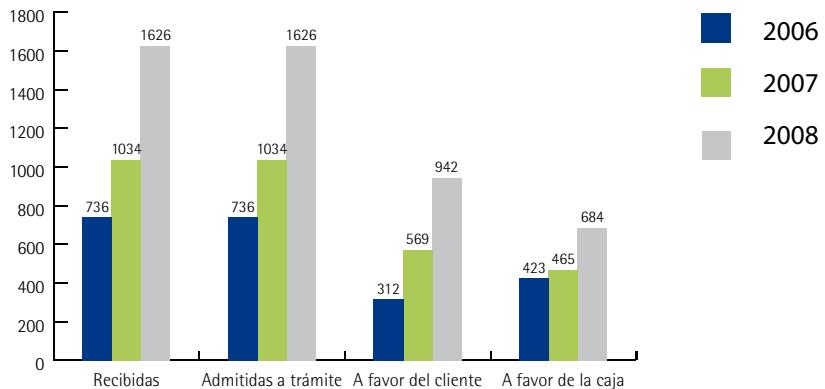
| Motivo | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------|-------|-------|------|
| Quejas | 110 | 198 | 190 |
| Reclamaciones | 1.626 | 1.034 | 736 |
| Consultas | 5 | 9 | 6 |
| Total | 1.741 | 1.241 | 932 |

De las 1.626 reclamaciones presentadas en 2008, cabe destacar que CajaGRANADA las ha admitido en su totalidad a trámite. Así, un total de 942 expedientes han sido resueltos a favor del reclamante, lo que ha implicado el abono de un total de 59.553,92 euros. Este incremento se debe a la muy especial incidencia que ha tenido la repercusión a los clientes de los gastos de gestión de recobros, comisiones, expedientes relativos a tarjetas y cajeros automáticos y a aquellos expedientes que han contemplado la reclamación sobre el producto "Campaña Extranómica".

En cuanto al número de expedientes recibidos y las resoluciones adoptadas, se puede observar que, en el ejercicio 2008, CajaGRANADA resolvió a favor de los clientes en el 57,95% de los casos, un 2,95% más con respecto al año anterior.



Comparativa de reclamaciones



Analizando en detalle las reclamaciones derivadas del área de seguros, se percibe que todas las reclamaciones se han centrado en el área del seguro de vida y del seguro de hogar:

| Detalle de las reclamaciones en el área de seguros durante 2008 | | | | | | |
|---|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| Reclamaciones | Recibidas | | Atendidas | | A favor | |
| | Nº | % sobre el total | Nº | % sobre el total | Nº | % sobre el total |
| Vida | 48 | 75 | 48 | 100 | 34 | 70% |
| Dependencia | - | - | - | - | - | - |
| Salud | - | - | - | - | - | - |
| Otros | | | | | | |
| Agrarios | - | - | - | - | - | - |
| Hogar | 16 | 25 | 16 | 100 | 9 | 58% |
| Automóvil | - | - | - | - | - | - |
| Decesos | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 64 | 100 | 64 | 100 | 43 | 67% |



Por otro lado, en cuanto a la tipología de reclamantes relacionados con los productos de seguros, podemos comprobar cómo el 70% se concentra en la población de mayores y el resto en el colectivo de jóvenes.

| Tipología del cliente que reclama | Nº | % sobre total |
|-----------------------------------|-----------|---------------|
| Jóvenes (de 18 a 35 años) | 19 | 30 |
| Mayores | 45 | 70 |
| Extranjeros | 0 | 0 |
| TOTAL | 43 | 100 |

En lo que respecta al número de expedientes presentados por nuestros clientes ante el Banco de España durante el año 2008, de las 12 reclamaciones que fueron presentadas, tan sólo 2 de ellas no fueron favorables a CajaGRANADA, quedando aún 3 pendientes de resolución.

Las reclamaciones admitidas a trámite por el Banco de España, se han reducido

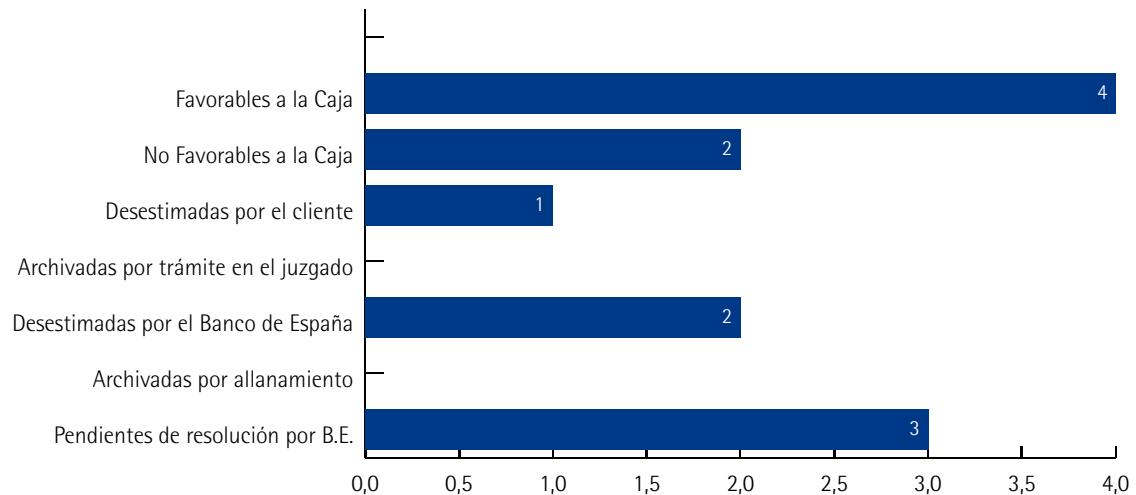
Las reclamaciones seguidas a trámite por el Banco de España en 2008, se han reducido en CajaGRANADA un 20%

en CajaGRANADA un 20%, con respecto al año anterior, representando el 0,7% sobre el total de quejas y reclamaciones presentadas. Estas cifras han permitido situar a CajaGRANADA entre las entidades del sector con una importante reducción en esta materia, tal y como se refleja en la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.



| Tipo de resoluciones Banco de España | Nº de expedientes 2008 | Nº de expedientes 2007 | Nº de expedientes 2006 |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|
| Favorables a la Caja | 4 | 3 | 8 |
| No favorables a la Caja | 2 | 7 | 5 |
| Desestimadas por el cliente | 1 | 0 | 0 |
| Archivadas por trámite en el juzgado | 0 | 0 | 2 |
| Desestimadas por el Banco de España | 2 | 1 | 1 |
| Archivadas por allanamiento | 0 | 1 | 2 |
| Pendientes de resolución por Banco de España | 3 | 3 | 3 |
| Total | 12 | 15 | 21 |

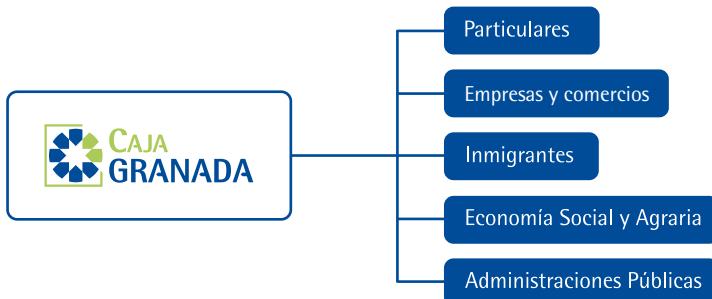
Expedientes presentados por clientes en el Banco de España





Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes

En CajaGRANADA contamos con un amplio abanico de segmentos de clientes:



Nuestro firme compromiso hacia nuestros clientes, nos impulsa a seguir innovando y a ofrecer los productos y servicios financieros más avanzados, específicamente diseñados para cada uno de estos segmentos, tratando de adelantarnos al mercado mediante soluciones eficientes, que respondan a las necesidades de cada segmento de la mejor forma posible.



| Segmento de cliente | Productos y servicios de CajaGRANADA |
|----------------------|---|
| PARTICULARES | Cuenta Alta Rentabilidad |
| | Libreta Ahorro Vista/Cuenta Corriente |
| | Imposición a Plazo Fijo/PlazoNet |
| | Fondos de Inversión |
| | Planes de Pensiones |
| | Préstamos garantía personal |
| | Préstamos garantía hipotecaria |
| | Tarjetas de crédito y de débito |
| | Servicio Caja Electrónica, telefónica y móvil |
| | Seguros de Vida y Generales |
| Planes de Ahorro | |
| Entradas CajaGRANADA | |





| Segmento de cliente | Productos y servicios de CajaGRANADA |
|----------------------|--------------------------------------|
| EMPRESAS Y COMERCIOS | Financiación y servicios |
| | Inversión |
| | Gestión de Tesorería |
| | Mercados |
| | Caja electrónica para Empresas |
| | Seguros |
| | Comercios |
| | Fiscalidad |
| | Formación y asesoramiento |
| | Guías de Información |
| | Le ayudamos en Internet |
| | Sucursales de empresa |
| | Negocio Internacional |
| | Víalogo |





| Segmento de cliente | Productos y servicios de CajaGRANADA |
|---------------------------|---|
| INMIGRANTES | Remesas de emigrantes |
| | Préstamos |
| | Ahorro |
| | Servicios |
| | Seguros de vida y repatriación |
| | Tarjetas |
| Segmento de cliente | Productos y servicios de CajaGRANADA |
| ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | Productos y servicios para las diversas Administraciones Públicas |
| | Productos y Servicios específicos para el personal al servicio de las Administraciones Públicas |
| Segmento de cliente | Productos y servicios de CajaGRANADA |
| ECONOMÍA SOCIAL Y AGRARIA | Círculo Agrario |
| | Libreta del campo |
| | Tarjeta gasóleo |
| | Caja Electrónica, telefónica y móvil |
| | Cooperativas en línea |
| | Consulta de ayudas Junta de Andalucía |
| | Portal Besana |
| | Guías de información agraria |
| | Previsión del tiempo |
| | Alergias |
| | Futuros Aceite de Oliva |
| | Seguros Agrarios |

* Más información detallada acerca de los productos y servicios de CajaGRANADA en www.cajagranada.es



Particulares

En CajaGRANADA prestamos un importante servicio al ahorro de las economías familiares y de particulares. En total, 854.994 personas integran este segmento. La edad media se sitúa en los 44 años. El perfil y tipología del cliente particular de CajaGRANADA se puede observar claramente en el área de seguros. Toda nuestra clientela de seguros es particular, y la mayoría son hombres.

Perfil de los clientes de seguros privados 2008

| Sexo | Nº clientes | % sobre total | Edad media |
|--------|-------------|---------------|------------|
| Mujer | 46.351 | 35,55% | 41 |
| Hombre | 84.025 | 64,45% | 40 |
| Total | 130.376 | 100,00 | |

Por edades, la mayor parte de nuestra clientela de seguros se concentra en el tramo comprendido entre los 25 y 40 años, con un total de 68.619 personas, tal y como se pone de manifiesto en la siguiente tabla:

Tipología de clientes en los seguros privados

| Tipo de cliente | Nº de clientes | % sobre el total de clientes |
|-------------------------|----------------|------------------------------|
| Autónomos Profesionales | 13.641 | 10,46% |
| Banca Privada | 217 | 0,17% |
| Comercios | 3.810 | 2,92% |
| Inmigrantes | 4.108 | 3,15% |
| Jóvenes | 22.720 | 17,43% |
| No residentes | 203 | 0,16% |
| Tercera Edad | 344 | 0,26% |
| Resto de Particulares | 85.333 | 65,45% |
| Total | 130.376 | 100,00% |



Por edades, la mayor parte de nuestra clientela de seguros se concentra en el tramo comprendido entre los 25 y 40 años, con un total de 68.619 personas, tal y como se pone de manifiesto en la siguiente tabla:

| Tipología de clientes por tramos de edad | | |
|--|----------------|------------------------------|
| Edad | Nº de clientes | % sobre el total de clientes |
| Menor de 25 años | 5.481 | 4,20% |
| Entre 25 y 40 años | 68.619 | 52,63% |
| Entre 40 y 65 años | 55.881 | 42,86% |
| Mayores de 65 años | 395 | 0,30% |
| Total | 130.376 | 100,00% |

En CajaGRANADA, disponemos de una amplia y especialidad oferta de productos y servicios, pero destacan especialmente los dirigidos a nuestros jóvenes y mayores:

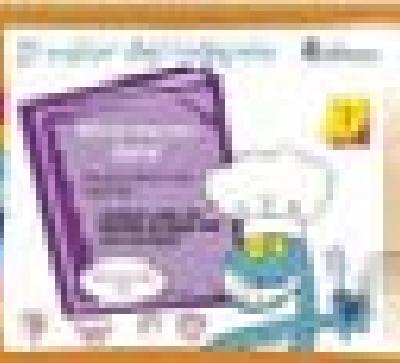
Infantil y Jóvenes

La GeneraciónG en CajaGRANADA es cada día más joven. Por eso, desde antes de nacer, hemos diseñado una promoción especial dirigida a sus mamás: abrir gratuitamente la primera libreta Doble g para sus bebés en la que se les regalaba un libro de poesía ilustrada si domiciliaban en una cuenta de la Caja los 2.500 euros por nacimiento que ofrece el Gobierno.

La información es distribuida a través de más de 80.000 canastillas "Tu peque" que se repartieron en consultas de ginecología y en centros de preparación al parto de la Comunidad Andaluza para que llegaran directamente a las futuras mamás.

Todo ello se completaba con el concurso "Chequepeque" dirigido a todas las futuras madres -clientas o no de la entidad- en la que CajaGRANADA sorteaba 2.500 euros cada tres meses, sólo por enviar un cupón que se distribuían dentro de la canastilla.

A disposición del colectivo de jóvenes de 0 a 17 años hay un espacio en Internet,



(www.generacion-g.com), en el que disponen de accesos a enlaces relacionados con el deporte, con el cine, con los libros, con la música, así como con juegos y concursos.

CajaGRANADA ha diseñado las Libretas Doble g y Doble G, libretas ahorro vista, para proporcionar un instrumento de ahorro a los más jóvenes. Estas libretas van dirigidas tanto a jóvenes de 0 a 12 años (Libreta "Doble g") como para los jóvenes de entre 13 a 17 años (Libreta "Doble G"). Ambas ofrecen buena rentabilidad y están exentas de comisiones y gastos. Además, sus jóvenes titulares podrán beneficiarse de las ventajas que otorga la libreta, que les hace miembros del club "generación g", que les ofrecen importantes ventajas, siempre vinculadas al fomento del deporte, de la cultura y, en definitiva, de la educación.

CajaGRANADA cuenta con un programa específico para los jóvenes de 18 a 25 años, que integran este segmento. El programa "Tuerestu" se ha afianzado en 2008 como uno de los mejores del sector financiero dedicado. A disposición del colectivo de jóvenes hay un espacio en Internet (www.tuerestu.es) para que se expresen, comuniquen entre sí y desarrolleen sus habilidades creativas en el entorno de una comunidad virtual que ellos mismos gestionan y enriquecen de contenidos. Los datos de acceso a la web en los últimos meses del año demuestran el interés por este programa: 2.175.131 visitas, más de 6.000 usuarios registrados, 2.588 imágenes subidas, más de 300 blog creados y 1.134 post publicados.

En 2008, gracias a "Tuerestu", los estudiantes han podido pagar la matrícula universitaria a través de internet.

También se ha ampliado el número de comercios colaboradores en los cuales los titulares de la tarjeta "Tuerestu" tienen un descuento por la compra en ellos. Continuamos invitando a nuestros jóvenes a sentirse periodistas y a subir sus artículos a su espacio web. Seleccionamos un artículo a la semana que será publicado en los diarios "Granada Hoy", "Diario Jaén" o "La voz de Almería". Se han suscrito acuerdos de colaboración con la Estación de Esquí de Sierra Nevada, permitiendo a los jóvenes la obtención de descuentos en los servicios de la estación, con el fin de fomentar el deporte y una vida saludable.



tuerestu.es



Cada vez más cobra mayor peso productos y servicios sin comisiones o costes al ser éstos los más adecuados para lograr la integración financiera y social de los jóvenes. Nos referimos a los préstamos mediación ICO, aún sin generar beneficios financieros al no tener intereses ni comisiones, son también soluciones para resolver sus necesidades habituales: pago fraccionado del carné de conducir o la compra aplazada de un ordenador con conexión a Internet, previsto para 2009. Durante el año 2008, CajaGRANADA ha formalizado 77 operaciones por importe superior a 70 mil euros del préstamo Carné de Conducir "ICO DGT".

En CajaGRANADA somos también conscientes del compromiso de las entidades financieras en general y de las cajas de ahorros en particular de la recuperación económica. En este sentido, CajaGRANADA ha mostrado su apoyo junto al resto de cajas de ahorros andaluzas al Plan de Vivienda Protegida de la Junta de Andalucía. En este ámbito también es reseñable los 40 millones de euros que CajaGRANADA destinó en el año 2008 a financiación de VPO, a través de la Diputación Provincial de Granada.

CajaGRANADA, consciente de la necesidad de información y conocimiento del sector financiero, más aún en el momento de crisis económica, apuesta por la participación de la red española de educación financiera que promueve la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Además, CajaGRANADA participa en el Juego de la Bolsa junto a CECA y otras Cajas de Ahorros Españolas. Con esta iniciativa se busca que nuestros jóvenes aprendan cómo funciona la economía y los mercados bursátiles. Permite, en definitiva, ampliar habilidades y conocimientos económicos de aplicación en momentos de crisis. En el año 2008, se incrementó el número de equipos de CajaGRANADA en más de un 24%, respecto del año anterior.

Mayores

El arraigo de CajaGRANADA entre la población mayor de 65 años responde a nuestra trayectoria histórica, alineada con la función social de ayudar a los sectores más vulnerables.



CajaGRANADA
mira a los
mayores, y mira
por los mayores

En CajaGRANADA, siempre tuvimos un importante núcleo de productos y servicios orientados a este segmento, constituido por un total de 137.778 personas, con necesidades propias al que hay que ofrecer respuestas concretas.

Así, hemos puesto a disposición del colectivo de mayores un espacio en internet, (www.doblemayores.es) que ofrece información actualizada de interés; además integra una serie de productos financieros en condiciones especiales para sus integrantes, así como una amplia oferta de servicios relacionados con el ocio y el bienestar. Al mismo tiempo, tiene en cuenta el incremento del acceso a Internet de los mayores, como canal de relación y comunicación idóneo que está contribuyendo mejorar sus condiciones de vida. En este sentido, CajaGRANADA ha creado dentro de Caja Electrónica un acceso específico para nuestros mayores, "Caja Electrónica Mayores". Durante 2008, el Club Doble Mayores ha recibido 99 charlas informativas, con más de 4.500 asistentes.

Las personas mayores cuentan con productos específicamente diseñados para ellos, entre los que destacamos la Libreta Doble Mayores, un producto sin comisiones y con promociones periódicas, el Plazo Mayores y Plazo Oro Mayores, unas imposiciones a plazo fijo con tipo preferente, el Anticipo Pensión sin intereses ni comisiones y el Préstamo Mayores, un préstamo personal en condiciones preferentes.

* Más información en <http://www.cajagranada.es>

Empresas y Comercios

En la actualidad, la competitividad de los mercados nos exige estar permanentemente al día, en todos los aspectos. En este sentido, la empresa, como generadora de empleo y desarrollo económico, ha sido siempre un compromiso prioritario de CajaGRANADA. Porque creer en ella y apoyarla es favorecer el crecimiento y la estabilidad de una tierra. Porque son el eje del desarrollo económico y social de nuestras zonas de actuación. Por esta razón, las iniciativas puestas en marcha por CajaGRANADA han sido numerosas y siempre se han adaptado a las circunstancias constantemente cambiantes en que éstas desarrollan su misión, esencial en nuestra economía.



Hace una década, en CajaGRANADA, inaugurábamos con gran ilusión la primera sucursal de empresas. Este proyecto nació como una apuesta definitiva de apoyo y atención a los empresarios y empresarias de nuestra región, a la que se asignó una organización exclusiva de profesionales y medios. El trabajo de las sucursales de empresas seguirá contribuyendo al crecimiento de las empresas que se encuentran en sus inicios, así como a la expansión de aquellas otras que ya están consolidadas.

La orientación al cliente, la excelencia en el servicio y una atención personalizada y profesional han sido los pilares básicos para que este proyecto de empresas haya resultado tan positivo

Disponemos de una amplia oferta de productos y servicios para las empresas, agrupados en las siguientes categorías: Financiación y Servicios, Gestión de Tesorería, Mercados, Caja Electrónica para Empresas, Seguros, Comercios, Fiscalidad, Formación y asesoramiento, Guías de Información, Ayuda en Internet, Sucursales de empresa y Cuadernos interbancarios.

Destaca especialmente en este segmento de clientes el importante apoyo económico que brinda CajaGRANADA al tejido empresarial. Como dato significativo, CajaGRANADA destinó en 2008 un total de 6.191 millones de euros a la financiación de pequeñas y medianas empresas, es decir, más de un 24% con respecto a 2007.



El compromiso de CajaGRANADA a la financiación empresarial, se tradujo en 2008 en la concesión de más de 10 millones de euros para las pequeñas y medianas empresas a través de la línea ICO PYME

Financiación de PYMES en CajaGRANADA

| | 2008 | 2007 |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Financiación PYMES* | 6.191 millones de euros | 4.987 millones de euros |
| Total financiación | 12.439 millones de euros | 11.452 millones de euros |
| % de financiación PYMES | 49,8% | 43,55% |

* Según clasificación aportada al Banco de España

CajaGRANADA durante el año 2008, ha continuado apoyando a la pequeña y mediana empresa (PYME) en respuesta al compromiso de apoyo a la financiación empresarial. En este sentido, a través de la línea ICO PYME, ha concedido financiación por importe superior a los 10 millones de euros. Nuestro compromiso es seguir apoyando a las pymes como motor de desarrollo social y económico de nuestro entorno.

En CajaGRANADA ponemos a disposición de nuestros clientes una ventana permanente para el desarrollo y actualización de su formación profesional: acceso a contenidos formativos innovadores y prácticos, lectura diaria de noticias económicas de actualidad, desarrollo de cursos para directivos y emprendedores, extensos reportajes monográficos y entrevistas a empresarios y manuales de gestión de Pymes. A través del Portal de Comercio Exterior, se accede al Servicio de Negocio Internacional, servicio que está enfocado a proporcionar a las empresas información y asesoramiento para acometer con la mayor garantía y seguridad cualquier





Cuenta Empresa de CajaGRANADA

La Cuenta Empresa es una cuenta diseñada especialmente para responder a las necesidades cotidianas de los empresarios. Es una cuenta sin comisiones que permite efectuar cobros y pagos. Permite también acceder a la Caja Electrónica sin coste, realización de transferencias, o la gestión a través de la web, de remesas de recibos, nóminas, transferencias, etc.

Desde el punto de vista fiscal, los intereses de la Cuenta Pyme tributan a un tipo del 18% como rendimientos del capital mobiliario en el IRPF. Además pone a disposición de sus clientes el servicio de Cartero virtual, que permite acceder a la correspondencia al día siguiente, sin correr riesgos de demora o pérdidas, y con un considerable ahorro en desplazamientos, gestiones, y tiempo, como el sistema de firma de las operaciones por Caja Electrónica en diferido para los socios o gerentes de la empresa.

actividad de comercio internacional. En la misma línea, CajaGRANADA forma parte de la red VIÁLOGOS, integrada por 14 cajas de ahorros españolas que ponen a disposición de sus clientes, servicios y productos financieros con un tratamiento preferente; entre ellos, servicios logísticos, de representación y asesoría basada en el conocimiento del medio local.

Inmigrantes

La inmigración es uno de los fenómenos sociales más destacados de España en los últimos años. El número de inmigrantes en España ha crecido de forma significativa en España, siendo 2007 el año en el que se produjo el mayor aumento de los últimos tres años, como se pone de manifiesto en los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística. España ha pasado de ser un país de emigrantes, a convertirse en un país receptor de un intenso flujo migratorio.



La inmigración en España es muy variada y está dominada por la procedente de áreas socio-culturalmente cercanas. Así, la mayoría de los inmigrantes provienen de Iberoamérica, del Magreb, del África Subsahariana, y de Asia. Por nacionalidades, las más presentes en nuestro país son la marroquí, la rumana, la ecuatoriana, la británica y la colombiana.

Para atender las necesidades de los nuevos ciudadanos y ciudadanas, CajaGRANADA creó la Oficina Internacional de CajaGRANADA, una oficina concebida para responder a las necesidades de este colectivo, donde se ofrecen unos servicios financieros básicos a los clientes/as extranjeros/as que residen en nuestro ámbito de actuación. Nuestra Oficina Internacional nace, pues, como una sucursal multicultural, con la intención de convertirse en un ejemplo de convivencia y participación.

Durante 2008, CajaGRANADA aumentó el número de clientes pertenecientes a este segmento en un 18,43% respecto al año anterior, situándose el número de clientes pertenecientes a este segmento en 28.849 personas.

Conocedores de las dificultades con las que se encuentran y en respuesta a las nuevas demandas originadas por el creciente flujo de inmigrantes, en CajaGRANADA desarrollamos desde hace años productos y servicios con características propias. CajaGRANADA es pionera y referente nacional en financiar a aquellos colectivos considerados tradicionalmente como "excluidos financieramente". Concretamente, disponemos de la Cuenta Confianza, que ofrece al colectivo inmigrante una serie de productos con un importante descuento en comisiones. Se trata de un paquete completo de productos y servicios que incluye, por tres euros al mes, una libreta de ahorro a la vista, Caja Electrónica, un seguro de repatriación, un seguro de accidentes y un servicio de asistencia telefónica.

Por otro lado, CajaGRANADA también dispone de otro producto destinado a colectivos de personas desfavorecidas económicamente, la Cuenta Social que no conlleva el cobro de comisiones y que tiene como propósito impulsar la inclusión financiera de estas personas.



CajaGRANADA también se encuentra integrada en la plataforma "Bravo" de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, que permite a los inmigrantes enviar dinero a sus países de origen como vía alternativa a las remesadoras habituales.

El volumen total de remesas realizado en 2008 ascendió a 4.369 operaciones, por un importe superior a 2 millones de euros

CajaGRANADA también cuenta con otro tipo de servicios y productos que incorporan criterios sociales, se trata de las tarjetas denominadas "Solidarias". A través de las tarjetas de crédito y de débito, CajaGRANADA destina el 0,7% de las comisiones percibidas por compras a la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario, mediante la concesión de microcréditos a proyectos de desarrollo social.

Administración Pública

CajaGRANADA ofrece a las Administraciones Públicas (Administración Central, Comunidad Autónoma, Corporaciones Locales y Administración de la Seguridad Social) una serie de productos y servicios que responden a sus necesidades, tanto las que corresponden a las Administraciones en sí mismas, como organizaciones al servicio de los ciudadanos, como aquellas necesidades específicas del personal de cada una de ellas. Estas últimas son ofrecidas a las Administraciones y se materializan mediante la firma de convenios bilaterales.



Los productos y servicios que CajaGRANADA ofrece a las Administraciones Públicas son:

- Cuentas de Tesorería
- Cuentas Restringidas de Recaudación
- Pago de Nóminas G
- Caja Electrónica
- Planes de Pensiones – Previsión Social Complementaria
- Pólizas de Crédito (Tesorería)
- Operaciones Financieras para Inversión
- Confirming
- Descuento de Certificaciones a Proveedores
- Seguros
- Servicio Integral de Recaudación de Tributos Municipales

Con la prestación del Servicio Integral de Recaudación, CajaGRANADA se ocupa de realizar todo el proceso de cobro de los tributos municipales, con la sola cesión del padrón. Nuestra entidad, a cambio del pago de una comisión, realiza las siguientes funciones relacionadas con este servicio:

1. Confección y envío de las notas informativas a todos los contribuyentes con recibos domiciliados.
2. Confección y envío de los recibos a los contribuyentes que no tengan domiciliado el pago.
3. Emisión de duplicados de recibos en tiempo real en cualquier sucursal de la Caja para hacer efectivo el pago.
4. Envío de correspondencia: enviamos a los contribuyentes los avisos de pago, las notas informativas de puesta al cobro y los justificantes de pago de los recibos domiciliados en la Caja.
5. Informamos al Ayuntamiento sobre: sus cuentas restringidas de recaudación, resumen de los cobros realizados, de los recibos impagados, información global al cierre del tributo y una Memoria Anual.



Por otro lado, CajaGRANADA dispone de productos y servicios diseñados para el personal de las Administraciones. Existen 155 Convenios firmados entre CajaGRANADA y distintos Ayuntamientos de las provincias de Granada, Jaén, Cádiz, Córdoba, Sevilla y Almería, que ofrecen, entre otros, los siguientes productos y servicios para estas personas.

- Anticipos de nómina
- Préstamos personales
- Préstamo compra vivienda
- Servicios de Banca Privada
- Seguros
- Planes de Pensiones
- Imposiciones a Plazo
- Fondos de Inversión
- Caja Electrónica
- Tarjetas Andalucía Card Solidaria, Plus Solidaria, Visa y Mastercard.
- Servicios del paquete de "Extranómina": Aseguramiento de cobro a fecha fija y Atención de recibos garantizada hasta 300 euros.

Además, CajaGRANADA ha ampliado los beneficiarios de los convenios con Ayuntamientos a aquellos ciudadanos que puedan tener mayores dificultades de acceso a los productos y servicios financieros, jóvenes (programa "Tuerestu"), mayores (doble mayores) o los inmigrantes (cuenta confianza).



Economía social y agraria



Desde hace dos décadas, la agricultura y el mundo rural de Andalucía viene experimentando importantes transformaciones en los ámbitos económico-productivo y sociocultural. Desde el punto de vista económico, la agricultura continúa siendo un pilar fundamental para el desarrollo del sector agroalimentario andaluz y un elemento de gran importancia para el equilibrio territorial y la dinamización de las zonas rurales de Andalucía. Las transformaciones experimentadas por la agricultura andaluza en el terreno productivo, con importantes aumentos de productividad, convierten el sector agrario en un sector imprescindible para el desarrollo de las industrias agroalimentarias. Asimismo, la amplia extensión de la actividad agraria en el conjunto de la región la convierten en una actividad necesaria para el mantenimiento de un mundo rural vivo y dinámico de Andalucía.

Garantizar la continuidad de los modos de vida tradicionales en los núcleos rurales, con el consiguiente mantenimiento del acervo cultural, resulta necesario, además de poner en valor los recursos naturales y culturales.

Andalucía cuenta con más de quinientos municipios de menos de 5.000 habitantes, donde se concentra más del 11% de la población. Adicionalmente, el 33% de la población andaluza reside en municipios de menos de 20.000 habitantes.

Más información en el Instituto de Estadística de Andalucía <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadistica>

En el importante esfuerzo de modernización que el sector está acometiendo en los últimos años, al que CajaGRANADA no ha sido ajena y al que, por supuesto, tiene que seguir prestando su apoyo, como viene haciendo históricamente. Desde sus orígenes, CajaGRANADA ha estado muy vinculada al sector agrario. Esto es tan importante para nosotros como lo es para la economía andaluza. Nuestra amplia implantación en las zonas rurales ayuda al desarrollo socioeconómico de estos territorios, ayudando a proporcionar los servicios y productos adecuados para dinamizar la economía rural.



En CajaGRANADA, asumimos nuestro compromiso con la comunidad, para contribuir a la creación de empleo y la generación de riqueza, participando como un agente socioeconómico más en los procesos de desarrollo local, que generen una mayor cohesión social

En CajaGRANADA, asumimos nuestro compromiso con la comunidad, para contribuir a la creación de empleo y la generación de riqueza, participando como un agente socioeconómico más en los procesos de desarrollo local, que generen una mayor cohesión social. La filosofía de CajaGRANADA encaja perfectamente con estos valores y principios. De esta manera, todos los agentes y entidades que trabajamos directa o indirectamente ligados a la agricultura, la hortofruticultura o la economía social debemos ser conscientes de la importancia de estos objetivos, apostando por estos sectores, conscientes de los valores que representan y del papel que desempeñan sus principales protagonistas, los hombres y mujeres de los territorios rurales.

También estamos comprometidos con el fomento de la cohesión territorial. Esto, junto con la promoción del desarrollo socioeconómico y cultural, constituyen la mejor herramienta a nuestra disposición para colaborar en la erradicación de la pobreza y de la exclusión social, proporcionando acceso a los servicios financieros, poniendo en el mercado productos y servicios específicamente adaptados a las necesidades de los emprendedores rurales y acudiendo, a través de nuestra acción en la comunidad, en apoyo de proyectos que fomenten el reequilibrio territorial.

CajaGRANADA desarrolla su actividad financiera, consciente del papel que le corresponde para derivar parte de sus beneficios a favor de los territorios donde



desarrolla su actividad. Y, para ello, mantiene una importante implicación con todas las acciones generadas por distintas organizaciones públicas y privadas, cuyo objetivo sea la promoción socioeconómica de su ámbito de actuación, el bienestar social, y todo ello, sin perder de vista una perspectiva de desarrollo sostenible.

Así, disponemos de las siguientes líneas de apoyo para la generación de empleo:

CONVENIOS CON INSTITUCIONES "CRÉDITOS EMPRENDEDORES"

Actualmente, se mantienen vínculos con instituciones públicas que cuentan con estructuras técnicas de apoyo a la generación de empleo y riqueza en los territorios, complementando su actuación con la aportación, por parte de CajaGRANADA, del instrumento financiero necesario para la puesta en marcha del proyecto empresarial con los denominados Créditos Emprendedores. En la actualidad, estos convenios se mantienen con la Diputación de Granada, con el Instituto Municipal de Formación y Empleo del Ayuntamiento de Granada (IMFE), y con el Instituto Municipal de la Formación y Empleo del Ayuntamiento de Jaén (IMEFE). Las más de 2.000 operaciones facilitadas han generado una media de 2,3 empleos por cada operación.

CONVENIOS CON GRUPOS DE DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA, GESTORES DE INICIATIVAS COMUNITARIAS

CajaGRANADA está vinculada con nueve grupos de desarrollo rural de Andalucía (GDRs), formando parte de sus Juntas Directivas, y manteniendo convenios de colaboración, a través de los cuales se les realizan aportaciones económicas anuales, tanto de la propia Caja como de la Fundación CajaGRANADA. Además, también se ofrece a los grupos óptimas condiciones financieras y se mantiene abierta una línea de financiación para los proyectos empresariales que son presentados por los diferentes promotores al grupo de desarrollo rural de Andalucía para su análisis y posible subvención económica. Desde el 1/1/2005 hasta el 31/12/2008, se han atendido más de 1.000 proyectos con inversiones públicas y privadas, superiores a los 100 millones de euros, con una media de dos empleos por proyecto, de los que, aproximadamente, el 45% corresponden a mujeres.



COLABORACIÓN Y ACUERDOS CON LAS ESTRUCTURAS ASOCIATIVAS DE LA "ECONOMÍA SOCIAL"

La estrecha colaboración que en CajaGRANADA mantenemos con CEPES-Andalucía, Confederación que aglutina a todas aquellas asociaciones vinculadas a la Economía Social en Andalucía, contamos con acuerdos financieros con A.T.A. (Asociación de Trabajadores Autónomos), y una estrecha relación con F.A.E.C.A. (Federación Andaluza de Empresas Cooperativas Agrarias), con F.A.E.C.T.A.. (Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo Asociado), así como con F.E.A.N.S.A.L. (Federación Empresarial Andaluza de Sociedades Laborales). En 2008, continuamos la colaboración con FAECA en el mantenimiento y actualización del "Manual de Ayudas para la Agricultura y Economía Social". También se está apoyando la creación de una comercializadora de aceite en Granada. Con esta filosofía, se concibe nuestro firme compromiso con las Denominaciones de Origen, especialmente, con la de la Chirimoya de la Costa Tropical, con los aceites, Montes de Granada y Sierra Mágina, con los Espárragos de Huétor Tajar, así como con el Cordero Segureño o el Pan de Alfacar.

COOPERACIÓN CON INSTITUCIONES PÚBLICAS IMPLICADAS EN EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LOS TERRITORIOS

Además, en CajaGRANADA mantenemos una fluida relación con aquellas estructuras públicas y privadas, cuyo objetivo es el fomento del desarrollo integral de los territorios de su ámbito de actuación, como es el caso de las U.T.E.D.L.T.s (Unidades Territoriales de Empleo, Desarrollo Local y Tecnológico, de las que existen 114 en Andalucía), la Red Andaluza de Escuelas de Empresas, el C.A.D.E., (Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial) o la propia Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía, I.D.E.A. (antes I.F.A.).

Igualmente, cabe destacar la estrecha relación de colaboración que tenemos con Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones de Apoyo a la Mujer Emprendedora y a la Juventud, y las Confederaciones de Empresarios y Cámaras de Comercio.



COLABORACIÓN EN ACTUACIONES DE IMPULSO DEL EMPLEO

La necesidad de globalizar no sólo los mercados, sino las oportunidades, la escasez de tejido industrial, las características de formación de los desempleados y desempleadas, la existencia de numerosos actores en ese escenario y de las actuaciones que se planifican, nos ha hecho entender la necesidad de colaborar en el fomento de medidas a favor de acciones concretas por el empleo, que impliquen la activación de estrategias para impulsar alianzas que desarrolle todas las potencialidades de nuestro entorno. Convencidos de la potencialidad de los recursos endógenos existentes en nuestra región y conscientes de la importancia de la cohesión social, hemos sido la única entidad financiera que ha suscrito el Pacto Local por el empleo de la ciudad de Granada, junto a instituciones como Ayuntamiento de Granada, Instituto Municipal de Formación y Empleo de Granada (IMFE), Delegación Provincial de Empleo de la Junta de Andalucía, Confederación Granadina de Empresarios, Cámara de Comercio, FAECTA, FEANSAL, UGT, CCOO, Universidad de Granada, Cruz Roja, Fundación para el Secretariado Gitano, Cáritas Diocesana, Asprogrades y el Consejo Social de la Ciudad de Granada. En los mismos términos, trabajamos con la Diputación Provincial de Granada.

Seguimos amparando convenios con el Instituto Municipal de Empleo y Formación Empresarial de Jaén (IMEFE), con el Instituto Municipal de Formación y Empleo de Granada (IMFE) y con la Delegación de Promoción Económica y Empleo de la Diputación Provincial de Granada.

Con estas medidas CajaGRANADA prestará su apoyo al conjunto de objetivos que plantea el Pacto Local por el Empleo: conocer las necesidades formativas y laborales de las empresas, crear empleo de calidad y la consolidación del existente, mejorar los mecanismos de acceso al mercado laboral, favorecer procesos de integración e inserción laboral de los colectivos más vulnerables, lograr la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el mercado de trabajo y en la promoción laboral, elevar los niveles de formación y adaptarlos a las exigencias actuales, impulsar el autoempleo y la capacidad emprendedora, apoyar a las empresas en su desarrollo, fomentar la competitividad, el asociacionismo, impulsar la economía social y potenciar la responsabilidad social corporativa de las empresas.



Nuestro objetivo es contribuir para aportar una estrategia de intervención, en materia sociolaboral, consensuada y coordinada entre las distintas entidades, dirigida a la mejora del funcionamiento del mercado de trabajo y las posibilidades de empleo de la población en desventaja, integrando la realidad económica, social y ambiental, en un contexto de participación ciudadana

Un proyecto con futuro: Círculo de Economía Social de CajaGRANADA

En el mes de junio de 2008, en el marco del segundo congreso de FEANSAL, CajaGRANADA presentó un nuevo proyecto: El Círculo de Economía Social, orientado a "fomentar la cooperación empresarial, generar sinergias y dinamizar la Economía Social".

El Círculo de Economía Social contará con múltiples servicios y beneficios para las empresas y sus trabajadores miembros, siendo estos de muy diferente tipo: analistas de riesgos, actividades de promoción a medida, apoyos financieros, formación especializada y muchos servicios más.

Los miembros del Círculo de Economía Social tienen también acceso a programas específicos, en diversas áreas de competitividad, destacando el e-commerce que le ayuda a potenciar la comercialización de su empresa a través de la optimización del uso de las nuevas tecnologías e Internet, siempre desde el punto de vista de la rentabilidad.



El apoyo de CajaGRANADA al sector agroganadero

Entre nuestros objetivos estratégicos figura el apoyo al sector agroganadero, mediante la creación de nuevos productos y servicios orientados a tal segmento, como una forma más de prestar la atención debida y contribuir al progreso de las regiones donde desarrollamos nuestras actividades, proporcionando los servicios financieros necesarios para impulsar y dinamizar la economía en el ámbito rural. Esta atención preferente se significa con la existencia de nuestra Dirección de Economía Social y Agraria, y con la consolidación de una Red de Gestores/as de Economía Social y Agraria en las comarcas de Granada y Jaén, así como con un conjunto de profesionales cualificados que trabajan en la Red de Sucursales de CajaGRANADA para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Además, en 2008, se han incrementando los análisis de sectores para poder favorecer a un mayor número de agricultores, mediante la creación de campañas agrícolas específicas (al olivar, el tabaco, el espárrago, el sector hortofrutícola o el de los productos subtropicales etc.).

Círculo Agrario de CajaGRANADA: Premio a la Innovación Tecnológica

En CajaGRANADA, concebimos Círculo Agrario como un espacio de asesoramiento y como un foro de intercambio de información. Se trata de un espacio dinámico que dispone de diferentes contenidos: tablón de anuncios con espacios de publicidad gratuita, buscador de ayudas, ofertas exclusivas para socios, cursos de formación, agenda agrícola, previsión del tiempo, información en tiempo real sobre las ayudas solicitadas, formularios e impresos oficiales y una bolsa inmobiliaria rural donde se pueden publicar las ofertas de compraventa.

OLEOSUR ha reconocido el esfuerzo que el Círculo Agrario de CajaGRANADA realiza en el ámbito de la modernización digital y la innovación tecnológica con la puesta en marcha de esta plataforma de servicios, concediendo el Premio Aceituna de Oro.

Se trata, en definitiva, de una herramienta sectorial, con el propósito de facilitar la incorporación del mundo agrario a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).



En CajaGRANADA tenemos nuevos retos y demandas que satisfacer en los sectores agropecuarios y de economía social en su conjunto. Tratamos de dar respuesta mediante una atención profesional individualizada e implicándonos con el colectivo en su conjunto, realizando jornadas formativas y de asesoramiento, apoyando la realización de ferias y eventos tanto de sectores consolidados, como del aceite (Ecoliva, Biosegura, Futuroliva, etc.), como en otras actuaciones de dinamización para la valorización de la producción primaria en zonas rurales (Ferias de la Alpujarra, Valle de Lebrón, Poniente, etc.).

La Dirección de Economía Social y Agraria cuenta con la mejor gama de productos para las diferentes necesidades que plantea este colectivo. El seguro agrario integrado por el seguro "flor cortada", el seguro de "frutos secos", seguro frutales 2008, entre otros, representa un reto importante para CajaGRANADA, a efectos de facilitar a los agricultores las mejores garantías y tranquilidad para su actividad profesional.

Más información en <http://www.cajagranada.es>

CajaGRANADA mantiene una presencia destacada en toda la cadena de valor del olivar. Nuestro apoyo al sector abarca desde el asesoramiento y la orientación a los agricultores hasta el patrocinio de eventos destinados a la modernización del sector (como en el Parque Tecnológico del Aceite de Oliva en Jaén -Ge Olid-), pasando por la tramitación de ayudas comunitarias. Esta destacada presencia se pone de manifiesto en el hecho de que la entidad preside el consejo regulador de la denominación de origen de aceite "Montes de Granada, apoyando de manera decidida al sector olivarero granadino en la comercialización de todos los aceites de origen bajo la referida denominación.





En CajaGRANADA mantenemos una línea constante de apoyo a la calidad, promoción y comercialización de los productos agroganaderos. Esta filosofía se refleja con nuestro firme compromiso con las Denominaciones de Origen de Granada y Jaén

CajaGRANADA financia operaciones con alto contenido social y medioambiental

CajaGRANADA realizó en 2008 más de 146 operaciones minoristas por un importe superior a los 77 millones de euros, que cuentan con criterios sociales y ambientales, importe inferior respecto a 2007 debido a la existencia de una menor demanda y a la ralentización del mercado. Estas operaciones se centran, principalmente, en campos como la mejora y sostenibilidad de los sistemas productivos agrícolas, la generación de energías limpias, la atención a grupos sociales excluidos o desprotegidos (infancia, tercera edad, ...) financiación de proyectos sociales tales como los centros de formación, desarrollo rural y de infraestructuras, desarrollo rural, y desarrollo sostenible (energía solar, eólica, biomasa). En este sentido, en 2008, se ha producido un incremento de la inversión en el campo medioambiental y de energías limpias.

CajaGRANADA también participó en los convenios ICO, IDAE y Financiación de Vivienda Social con un importe total de 82,3 millones de euros, lo cual ha supuesto un incremento de más del 15% con respecto al ejercicio anterior. Destaca además, la firma de convenios, como el que suscribimos con la Empresa Provincial



de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Granada (VISOGSA) para financiar viviendas de Protección Oficial, que pretenden establecer un marco general de actuación que facilite el acceso a la vivienda en sus distintas modalidades, adquisición y/o arrendamiento, estableciendo, además, el marco de colaboración que llevaría a cabo CajaGRANADA en cuanto a la difusión de la problemática de la vivienda social y el planteamiento de alternativas y soluciones mediante realización de jornadas, estudios y publicaciones, que conjuntamente con VISOGSA se juzguen de interés social.

Durante el ejercicio 2008, CajaGRANADA ha querido seguir apoyando el sector naval, uno de los sectores más desfavorecidos de la economía nacional, participando en una Agrupación de Interés Económico para la realización de estructuras de TAX LEASE, que fomentan la contratación de la construcción de buques en astilleros españoles. La participación en esta estructura asciende a más de 2 millones de euros.

CajaGRANADA ha desarrollado también acuerdos específicos para los cultivos del olivo, el espárrago, hortofrutícolas, así como un convenio con la Federación Andaluza de Cooperativas Agrarias (FAECA), destinados a cubrir las necesidades financieras puntuales del sector agrícola, tanto en la recolección como en apoyo a la promoción y comercialización de los productos, por un importe global superior a los 62 millones de euros. Además, hemos mantenido vigentes convenios específicos de financiación con distintos entes sociales para potenciar el acceso crediticio destacando, entre otros, los suscritos con la Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de Guadix o la Asociación para el Desarrollo Rural de la comarca Sierra Mágina. Asimismo se han firmado convenios por más de un millón de euros, con el Instituto Municipal de Formación y Empleo de Granada, Jaén y Córdoba, así como otras instituciones, para favorecer el desarrollo y financiación a emprendedores en el territorio andaluz.



CajaGRANADA, en su compromiso de informar sobre el impacto social y medioambiental que ejerce en el desarrollo de su actividad, ha incluido en el Expediente Electrónico marcadores que permiten identificar las operaciones que puedan tener un carácter social y/o medioambiental

El compromiso social de CajaGRANADA: El programa de promoción económica

En CajaGRANADA también impulsamos el desarrollo económico de las zonas rurales, y por consiguiente, el asentamiento de su población y la cohesión territorial, a través de la Obra Social. En CajaGRANADA también impulsamos el desarrollo económico de las zonas rurales y, por consiguiente, el asentamiento de su población y la cohesión territorial, mediante nuestra Obra Social. Las diferentes acciones que llevamos a cabo durante el año y que están incluidas en el programa de promoción económica, tienen como objetivo prioritario apoyar aquellas iniciativas que, entre otras, fomenten la creación de empleo y el desarrollo local. En definitiva, nuestro programa promueve y apoya actividades que tengan por objetivo el desarrollo socio-económico del territorio, la mejora de la calidad de vida y la seguridad y el bienestar económico de sus zonas de incidencia. El programa se centra, como objetivo prioritario, en el desarrollo socioeconómico de las provincias de Granada, Jaén y Almería.



En línea con el sector de Cajas de Ahorros, CajaGRANADA distingue nuestros gastos en patrocinios de nuestros gastos de acción social. Nuestros gastos de patrocinios tienen que ver con una labor de negocio, relacionada directamente con el marketing, a pesar de que tengan un componente social. Nuestros gastos de acción social, se presentan en el capítulo de Obra Social.

La política de patrocinios de CajaGRANADA persigue los objetivos de implicación en acontecimientos representativos de los valores de referencia de la sociedad, carácter más o menos permanente de la actividad a patrocinar, posicionamiento diferenciado frente a la competencia y de adhesión por parte del colectivo de empleados y de clientes, así como objetivos de carácter institucional, en los se aspira a una explotación óptima del patrocinio para conseguir los objetivos de comunicación y el reconocimiento de la sociedad, a través de una adecuada difusión y compensación de los atributos de imagen y notoriedad transmitidos a través del hecho patrocinado. Además, en CajaGRANADA realizamos acciones de desarrollo y promoción económica.

En 2008, CajaGRANADA ha estado presente en más de una veintena de ferias locales, comerciales y provinciales a las que hemos prestado apoyo. Entre ellas, cabe destacar la Feria de Muestras de Armilla (FERMASA), ExpoagroAlmería (primera feria internacional agrícola) y las diversas ferias y acciones de promoción del turismo y la artesanía que se llevan a cabo en zonas específicas.

Eventos de promoción local en los que ha participado CajaGRANADA durante 2008

Fermasa

Juveándalus

Feria del Empleo

Jornadas de recepción del curso académico Universidad de Granada

Feria del Deporte

Juveloja



Eventos de promoción local en los que ha participado CajaGRANADA durante 2008

| |
|---|
| Oleosur 08 |
| ExpoagroAlmería |
| Turismo Interior de Jaén |
| Expohuelma |
| Feria General de Muestras Granada |
| Feria Comarcal de la Cereza de Torrecardela |
| ExpoCádair |
| Feria del Caballo de Baza |
| ANCOS Feria de la oveja segureña en Huéscar |
| Feria Agroalimentaria Padul |
| ExpoAlpujarra Ugíjar |
| Feria de Bio-optima |
| Feria Equima |
| Futuroliva |
| Pasarela Fuente de las Batallas |
| Ecoloja |
| Conciertos musicales |

| Colectivo Patrocinado | Presupuesto | Nº Actividades |
|---|-----------------------|----------------|
| Infancia y Juventud (actividades deportivas y culturales) | 529.010,00 | 15 |
| Actividades deportivas (otros colectivos) | 1.091.437 | 30 |
| Promoción Local (Ferias) | 159.863 | 21 |
| TOTAL | 1.780.310,00 € | 66 |



En los siguientes ejercicios, continuaremos con el desarrollo de las actividades contempladas en nuestro programa de promoción económica, en el que se dedicaremos parte significativa del presupuesto a la promoción del turismo, otra actividad de gran importancia en nuestra zona de implantación.

Más información sobre el compromiso con el territorio de la Obra Social de CajaGRANADA en <http://www.cajagranada.es>

Monte de Piedad

Los Montes de Piedad, desde su fundación, han venido realizando una importante labor social al permitir que personas que carecían de garantías pudieran acceder a un préstamo en condiciones justas. Este espíritu de responsabilidad social y de método de lucha para paliar la exclusión financiera, se ha preservado a lo largo de la historia, originando las actuales Cajas de Ahorros.

Estos créditos prendarios se conceden mediante la garantía que supone el depósito de objetos valiosos, otorgándose generalmente por importes reducidos y con un tipo de interés inferior al de mercado. Durante 2008, el préstamo medio del Monte de Piedad de Granada se situó en los 381 euros, considerando tanto los préstamos nuevos como los renovados, y en los 401 euros, si se toman en consideración sólo los nuevos. El préstamo mínimo se situó en los 60 euros.

Aunque en CajaGRANADA no exigimos a nuestros clientes que nos informen sobre el destino de la financiación, podemos señalar las siguientes razones como motivadoras de su solicitud:

- Financiación de pequeñas inversiones. En muchos casos, cuando la persona se encuentra en una posición de exclusión frente al sistema (no disponibilidad de nómina, en paro, con cargas, sin cuenta de ahorro, etc.), es el Monte de Piedad el único medio financiero con el que el cliente puede contar para alcanzar esta financiación. Muchas de estas inversiones (al igual que ocurre con los microcréditos) son útiles para

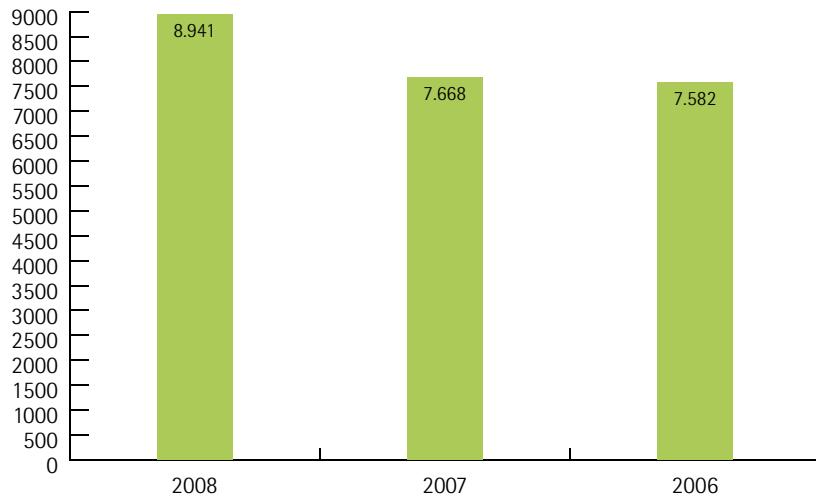


lograr una renta que ayuda a las familias que se desenvuelven, por ejemplo, en un entorno de pequeña empresa familiar.

- Cubrir necesidades perentorias que requieren una atención inmediata y un no muy alto desembolso para cubrirlas (financiar imprevistos que obligan a un desembolso inmediato o financiar eventos en momentos de poca liquidez y que no suponen un gran gasto).
- Aunque con un menor peso en el conjunto de las operaciones, también cabe señalar como motivo del crédito el asegurar una custodia segura para alhajas durante alguna ausencia.

La cartera de nuestros clientes del Monte de Piedad de CajaGRANADA, entendido como personas con uno o más préstamos en vigor, a final de 2008 se situó en 8.941. Esto, comparado con el ejercicio 2007, representa un incremento del 16,63% de clientes.

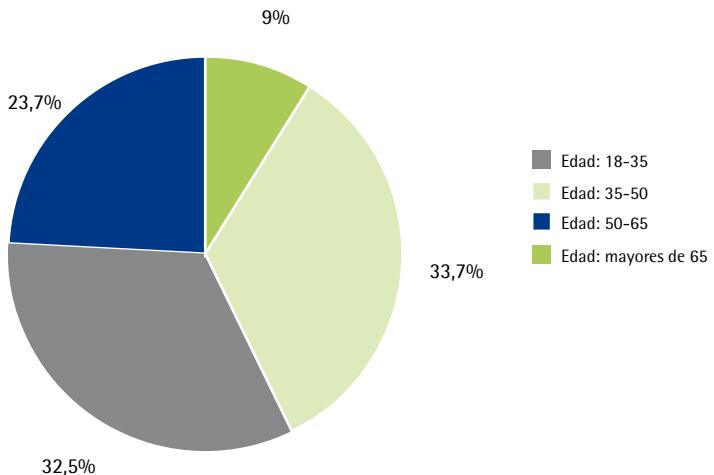
Número de clientes
Monte de Piedad





Los grupos de población que más utilizan los servicios del Monte de Piedad son aquéllos que agrupan a personas de edad comprendida entre 35 y 50 años (34%), así como las de edad comprendida entre los 18 y 35 años (33,5%). Estos grupos representan, en total, el 67% de las operaciones. El tercer grupo en importancia es el de las personas con edades comprendidas entre los 50 y 65 años, con un 24%, y por último, el conjunto de personas mayores de 65 años (9%)

Clientes del Monte de Piedad:
distribución por grupos de edad



Del análisis de estos datos se desprende, como principal conclusión, la existencia de una base de clientes muy equilibrada entre los segmentos de edad. Sin embargo, la agrupación por sexo, pone de manifiesto un claro predominio en la utilización del crédito prendario por las mujeres, que representan el 64% de las operaciones frente al 36% de los hombres.

En cuanto a la nacionalidad, cada vez son más los extranjeros con tarjeta de residente que solicitan créditos al Monte de Piedad. Hay que señalar que algunas de estas personas están familiarizadas con este tipo de entidades, ya que tienen otras similares en sus países de origen, aunque generalmente ofrecen condiciones menos interesantes que las ofrecidas por los Montes españoles. En 2008, este



colectivo representó el 5,86% de la cartera de clientes, suponiendo un incremento del 27%, con respecto a 2007. Esta cifra demuestra un importante incremento que sería mayor si se tuviesen en cuenta aquellos que terminan alcanzando la nacionalidad española. Su procedencia es principalmente de países hispanoamericanos, el Magreb y otras procedencias africanas.

Durante 2008, en el Monte de Piedad de CajaGRANADA se realizaron un total de 35.487 operaciones (tasándose 89.883 piezas), de las que 10.201 fueron nuevas concesiones por un importe de 4,09 millones de euros y 9.031 renovaciones de préstamos por importe de 3,32 millones de euros.

El número de personas con un préstamo o más en vigor se situó en 2007 en 7.668, un 1,13% más que en el ejercicio anterior.

Durante el año 2008, celebramos cuatro subastas para regularizar la deuda en mora. Una de las singularidades del Monte de Piedad es que, con el precio que se obtiene en subasta se salda la deuda acumulada y, además, en los casos que queda remanente, éste se devuelve al prestatario. El porcentaje de sobreprecio obtenido en las subastas fue del 23,46%.

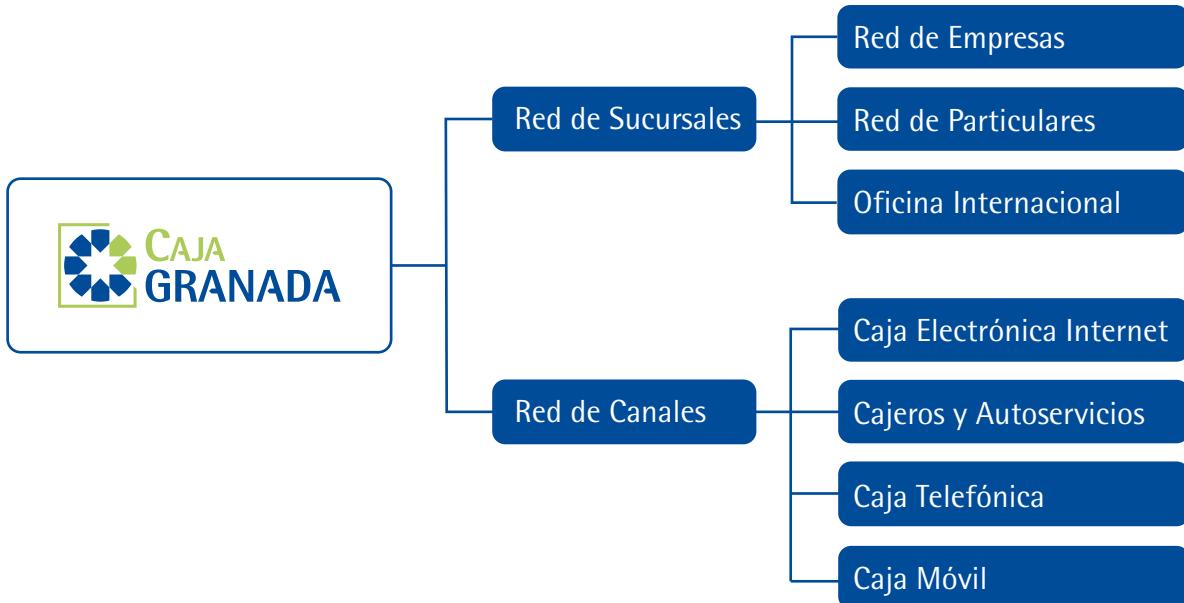
Cabe señalar, por último, que CajaGRANADA preside la Asociación Internacional de entidades de Crédito Prendario y Social, organismo internacional, que también participa en el Comité Nacional de Montes de Piedad, foro en el que se debaten los temas y tendencias más actuales y se fomenta la realización de cursos formativos para tasadores.





Los canales de relación con los clientes

En CajaGRANADA, tenemos a disposición de nuestros clientes los siguientes canales:



Continuamos implantando nuevas tecnologías que nos permitan ofrecer un servicio más eficaz y ágil a nuestros clientes, al mismo tiempo que mejoran la seguridad y confidencialidad de las transacciones y garantizan la libertad de movimientos y horarios para los usuarios de estos nuevos canales de comunicación. En CajaGRANADA ampliamos la eficacia de los canales alternativos, mejorando su funcionalidad, seguridad y prestaciones para garantizar más calidad de servicio.

Nuestras acciones de mejora también se han centrado en una ampliación de



CajaGRANADA refuerza su apoyo a las empresas incorporando la Factura Electrónica en sus servicios de Internet

la gama de operaciones y productos disponibles en los canales alternativos, con nuevas funciones operativas en Internet mediante nuestra Caja Electrónica. En 2008, Caja Electrónica de CajaGRANADA incrementó el número de operaciones en un 31,8% con respecto al año anterior, significando un importante empuje a funciones operativas disponibles y utilizadas por los clientes en Caja Electrónica. En 2007, fuimos pioneros en la identificación de acceso mediante el nuevo DNI digital. En 2008 hemos reforzado el apoyo a las empresas incorporando la Factura Electrónica en sus servicios de Internet y se han continuado incorporando nuevas funciones que aumentan las posibilidades de operar, y entre las que destacamos la consulta de operaciones de comercios, la consulta y modificación de datos personales y domicilio, además de completar la posibilidad de pago de impuestos desde Caja Electrónica. Se ha puesto también a disposición del cliente de Caja Electrónica todas las posibilidades de realización de transferencias, urgentes, internacionales normales y financiadas, órdenes permanentes, órdenes de traspaso de efectivo y la renta básica de emancipación.

Los clientes accederán al nuevo servicio de e-factura a través de Caja Electrónica, siendo CajaGRANADA la encargada de firmar sus facturas, remitirlas a sus clientes, de la custodia de la facturación emitida o recibida, y su conservación en el tiempo, garantizando que la empresa pueda cumplir con todos los requerimientos exigidos por la administración tributaria para el acceso a las mismas.



Cuenta de Alta Rentabilidad CajaGRANADA

CajaGRANADA ha creado la cuenta de Alta Rentabilidad para captar nuevos clientes, con un tipo de interés muy competitivo. Con esta cuenta, CajaGRANADA ha llegado a todas las zonas donde no tiene oficina. Por primera vez se ha utilizado, en la captación de nuevos clientes, el sistema de publicidad de Google.

Se trata de una cuenta sin comisiones de mantenimiento ni administración, una cuenta que permite realizar transferencias y traspasos, una cuenta de fácil contratación. Desde que entró en vigor, el total de aperturas asciende a 719.

Más información en <http://www.cajagranada.es>

En 2008 se lanzó un espacio web específico para segmentos de clientes de mayores, denominado Club Doble Mayores, un Club creado por CajaGRANADA para sus clientes mayores de 60 años. Con la creación de este Club, CajaGRANADA pretende ofrecer a los clientes que pertenezcan a él unas ofertas financieras exclusivas y de una amplia oferta de servicios a la medida de sus necesidades. Se ha habilitado también en CajaElectrónica un espacio específico para los mayores y para personas con limitaciones.

CajaGRANADA ha cambiado la imagen de Caja Electrónica para hacerla más sencilla, con más ayudas, adaptada a las resoluciones y nuevos sistemas. Ha incorporado dos nuevos idiomas a los tres existentes, con nuevas funcionalidades que la convierten en más sencilla y amigable para el cliente. Todos nuestros clientes, usuarios de Caja Electrónica, y con sus mismos procedimientos de acceso tienen disponible nuestra Caja Telefónica, donde pueden realizarse las 24 horas del día, numerosas operaciones de consulta u operatoria. Además, se ha puesto en marcha un servicio de ayuda a clientes para solucionar los problemas de acceso a Caja Electrónica.

En CajaGRANADA continuamos impulsando el importante despegue de operaciones a través del móvil, y en especial consultas de saldos y movimientos, traspasos y transferencias, operaciones de valores, recepción de correspondencia y avisos vía SMS, así como la creación de un bróker móvil para operar en bolsa con total agilidad y disponibilidad.

Prácticamente la mitad de la correspondencia de la Entidad tiene carácter electrónico, alcanzando uno de los ratios mas altos de nuestro sector, y sobre el que continuaremos haciendo esfuerzos para incrementarlos.



Más del 91% de las todas las operaciones de la Caja pueden ser realizadas por la Red de Canales Alternativos.

| Operaciones Red de Canales Alternativos | 2008 | 2.007 | 2.006 | Var 08/07 |
|--|---------------|---------------|------------|-----------|
| Cajeros automáticos | 581 | 570 | 552 | 2% |
| Número de TPV's | 11.779 | 9.884 | 9.541 | 19% |
| Tarjetas activadas ¹⁰ | 376.586 | 353.934 | 365.922 | 6% |
| Operaciones realizadas con tarjeta (Millones) | 1.428 | 1.350 | 1.301 | 6% |
| Operaciones de Caja Electrónica | 46.821.036 | 35.519.282 | 26.515.113 | 32% |
| Número de accesos al portal | 29.526.277 | 20.977.810 | 16.642.836 | 41% |
| Contratos de Caja Electrónica y Caja Telefónica | 185.509 | 149.052 | 107.154 | 25% |
| Ficheros enviados | 168.571 | 136.361 | 108.136 | 24% |
| Operaciones contables en Caja Electrónica. (Millones) | 3.900 | 3.548 | 2.891 | 10% |
| Comercio Electrónico. TPV's | 436 | 425 | 358 | 3% |
| Comercio Electrónico. Operaciones | 473.823 | 479.365 | 320.299 | -1% |
| Comercio Electrónico. Importes | 40.613.935 | 44.793.699 | 24.749.412 | -9% |
| Ticketing (Entradas+Bono turístico) | 14.897 | 11.155 | 6.754 | 34% |
| Móviles. Numero clientes | 4.281 | 2.464 | 821 | 74% |
| Móviles. Operaciones | 44.037 | 25.983 | 11.351 | 69% |
| Clientes Caja Electrónica Activos en el año | 110.272 | 88.422 | 63.621 | 25% |
| Volumen activo de clientes activos/año | 3.329.793.990 | 2.336.037.163 | | 43% |
| Volumen pasivo de clientes activos/año | 2.195.598.454 | 1.800.374.591 | | 22% |
| Número de productos de clientes activos/año | 222.529 | 163.614 | | 36% |
| Índice de cobertura operaciones CE | 91,38% | 78,36% | 66,99% | 13% |

¹⁰ En 2008 se realiza un ajuste para establecer criterios similares a los utilizados por Euro 6000. Por ello el número de tarjetas de 2007 ha sido reajustado.



| | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----|
| Clientes que reciben exclusivamente correspondencia virtual | 328.072 | 249.624 | 150.907 | 31% |
| Sobres no enviados por disponer de correspondencia virtual | 4.959.876 | 3.775.869 | 2.923.896 | 31% |
| Porcentaje correspondencia no enviada/total de la entidad | 50,65% | 49,29% | 42,20% | 30% |

Comunicaciones comerciales

CajaGRANADA, como entidad financiera, debe someter las campañas de marketing y publicidad de todos sus productos a la supervisión de los órganos competentes en cada caso (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores) en virtud de la legislación aplicable en España. Por tanto, nuestra política de comunicaciones comerciales se basa en el cumplimiento escrupuloso de toda la legislación vigente y aplicable a realización de actividades publicitarias, promociones especiales, campañas y comunicaciones dirigidas al público. A este respecto, durante el ejercicio 2008 CajaGRANADA no tuvo ningún expediente sancionador al respecto.

A través de nuestra página web oficial, (www.cajagranada.es) y también en nuestros portales especialmente dirigidos a los jóvenes, (www.generacion-g.com) y (www.tuerestu.es), y a nuestros mayores (www.doblemayores.es) nuestros clientes pueden acceder a la información de todos los grupos de productos y servicios que ofrecemos, incluidos aquellos más especializados, como son los fondos de inversión, valores, servicio agrícola y negocio internacional.

CajaGRANADA aplica también criterios de responsabilidad social en las comunicaciones que realiza a través de la selección de las agencias que suministran los servicios de publicidad a la Caja. En la actualidad, las dos empresas con las que mantenemos una mayor vinculación y mayor carga de trabajo en este ámbito, ya aplican criterios de actuación responsable, tanto en los servicios de comunicación que realizan, como desde el punto de vista empresarial y social, cooperando con



diversas ONG's como Medicusmundi, DOA (Cirujanos por la Salud) o UNICEF, Ambas empresas son miembros de la Federación Nacional de Empresas de Publicidad (FNEP), ente asociado a Autocontrol, una Asociación sin ánimo de lucro que se encarga de autorregular y garantizar la Comunicación Responsable.

Campañas

Se trata de acciones puntuales lanzadas en periodos concretos, que están orientadas hacia un determinado público objetivo, seleccionado a partir de una serie de criterios establecidos en función de la acción a realizar y el resultado que se pretenda obtener. En el año 2008, realizamos un total de 18 campañas. En este sentido, cabe destacar que, en la gestión diaria con nuestros clientes, es fundamental que puedan disponer de productos y servicios que satisfagan plenamente sus necesidades. Así, la técnica de venta cruzada se ha plasmado en 2008 en campañas como "Planes de Pensiones", "Club Doble Mayores" o "Cuenta Bienvenida".





Campañas 2008

Segmento 0-30 "Tuerstu"

Campaña Generación g/G "Cheque Bebé"

Nóminas e ingresos periódicos "Extranómica"

Visa Tempo

Planes de pensiones Mayo-Diciembre

Planes de pensiones Noviembre-Diciembre

Campaña Ahorro Vista Mayo 2008

Campaña Ahorro Vista Noviembre 2008

Caja Electrónica

CajaGRANADA Vida "FlexiRenta"

Juego de la Bolsa

Cuenta Bienvenida -nuevos clientes-

Depósito Selección -nuevos clientes-

Difusión tarjetas solidarias

Cuenta Alta Rentabilidad

Pymes y autónomos

Captación de Pensiones de Jubilación "Club Doble Mayores" Mayo

Captación de Pensiones de Jubilación "Club Doble Mayores" Octubre

Privilegios Euro 6000

Acciones de marketing Euro 6000

Apertura de sucursales

Convenios oficiales ICO

Convenio Junta Andalucía Tarjeta Euro 26 "Carné Joven"



Caso práctico

Plan Soluciona de CajaGRANADA

En marzo de 2008, CajaGRANADA en anticipación a un posible deterioro de la capacidad de pago de particulares estudió la posibilidad de facilitar y aliviar la carga financiera de préstamos hipotecarios a particulares mediante el que se ha denominado "Plan Soluciona" y que hasta la fecha ha permitido estructurar financiaciones que han reducido hasta un 50% la carga financiera familiar.

El Plan Soluciona consiste, principalmente, en la reunificación de deuda con garantía personal y calendario corto (tarjetas de crédito, descubiertos y préstamos personales a medio plazo) en una financiación con garantía hipotecaria a largo plazo y en la estructuración de un sistema que permite "congelar" una parte de la financiación a medio plazo, destinándose dicho producto a clientes que por motivos coyunturales han reducido su fuente de ingresos (situación de paro de uno de los cónyuges, reducción de sus ingresos – autónomos, etc...).

En términos generales, el procedimiento consiste en analizar el montante a estructurar, dividiendo el mismo en dos préstamos, el denominado préstamo ajustado que no es más que el préstamo hipotecario sobre la vivienda actual sobre el que se centra el Plan Soluciona, reducido en un importe tal que el saldo resultante de dicho préstamo genere una cuota equivalente a la nueva capacidad de pago temporal del cliente, esto es, lo que realmente puede pagar el cliente. El segundo préstamo, denominado Soluciona, con garantía hipotecaria en segundo rango frente al denominado préstamo ajustado, tiene la finalidad de refinanciar la deuda personal a corto y reducir parcialmente el préstamo ajustado en el importe necesario para que éste quede con la cuota óptima del cliente.

El préstamo Soluciona, que no puede representar más del 50% del préstamo hipotecario inicial (antes de convertirse en ajustado), permanece "congelado" durante un plazo máximo de 5 años mediante un sistema de amortización al vencimiento y liquidación de intereses plurianual y equivalente al plazo del préstamo soluciona. De esta forma el particular solo tendrá que atender los recibos de capital e intereses del préstamo ajustado, por cuanto el préstamo soluciona no generará recibos de interés (periodo plurianual) ni capital hasta su vencimiento.



Una vez llegado el vencimiento del préstamo Soluciona (hasta un máximo de 5 años, debiéndose ajustar este plazo al que se estima se resuelva la situación coyuntural del cliente), CajaGRANADA se compromete a refinanciar dicho importe, incluyendo los intereses devengados, e integrándolo en el préstamo ajustado, siempre y cuando se den una serie de circunstancias que demuestren el buen comportamiento del préstamo ajustado, tales como que el activo en garantía (vivienda) no se haya deteriorado, los recibos del préstamo ajustado se hayan atendido con normalidad en el plazo coyuntural, etc...

Desde que entró en vigor, marzo de 2008, han sido formalizadas 686 operaciones por un importe total de 51,6 millones de euros, siendo el importe medio formalizado de 75.200 . Ello significa que desde que se puso en marcha el Plan Soluciona ha permitido aliviar la carga financiera a más de 600 clientes que representaron más de 50 millones de euros.

De esta forma con el Plan Soluciona se obtienen varios objetivos:

Acomodar la carga financiera a la nueva capacidad de pago del cliente.

Adaptar dicha carga financiera al periodo coyuntural de crisis que sufre el acreedor.

No generar una capitalización de intereses gracias al sistema de liquidaciones plurianuales.

Aportar un margen temporal al cliente para resolver su situación coyuntural de reducción de ingresos domésticos.

Permitir una adecuación del riesgo de crédito de la entidad financiera por cuanto las cuotas del préstamo ajustado deben estar sustentadas en la nueva capacidad real de pago del cliente.

En definitiva el Plan Soluciona permite, enmarcado en un sistema de control del riesgo adecuado y con unos límites establecidos que protejan la capacidad de pago y las garantías de las financiaciones a particulares, reducir hasta un 50% la carga financiera.

7

CajaGRANADA
COMPROME-
TIDA CON SU
PLANTILLA



CajaGRANADA, **comprometida con su plantilla**

Compromisos 2008¹¹, retos 2009 y enfoque

CUMPLIDOS

Revisión y ampliación del Plan de Igualdad

Desempeño: En 2008, CajaGRANADA ha revisado su Plan de Igualdad, incorporándose al Programa Igualem, promovido por el Instituto Andaluz de la Mujer.

Este programa promueve la incorporación, permanencia y promoción de las mujeres en el ámbito laboral, favoreciendo un proceso social favorable, y por tanto, haciendo de CajaGRANADA, un modelo de empresa socialmente responsable.

Formación en Acoso Sexual destinado a las personas del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades y a las personas integrantes del equipo asesor descrito en el "Protocolo para la prevención del acoso sexual en CajaGRANADA y procedimientos para su tratamiento

Desempeño: El Plan de Capacitación 2008 introdujo de manera destacada materias sociales con las que CajaGRANADA tiene especial compromiso. Durante el año 2008, en materia de Género, se realizó formación básica en igualdad de

¹¹ En el Informe de RSC 2007 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2009



oportunidades, dirigida a toda la plantilla, a través de un curso on-line; también se realizó formación para la prevención y actuación frente al acoso sexual dirigida a los miembros del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades, miembros del equipo asesor y personas designadas por el Comité de Dirección de la Entidad.

Plan de desarrollo directivo en servicios centrales para mejorar la orientación al cliente y a generar sinergias entre la Red y Servicios Centrales

Desempeño: Con el Proyecto Puente, pionero en el sector bancario, se ha tratado de mejorar el conocimiento de la actividad diaria de las sucursales, reforzar la comunicación entre las oficinas y el conjunto de áreas de actividad de la Caja, fomentar la innovación e implicar a toda la plantilla en la mejora de procesos y canales a través de los cuales se produce la interacción con el cliente final. Para ello se han seguido dos programas formativos: uno, la innovación y el talento como motor de crecimiento, dirigido a directores y directoras de servicios centrales, y el otro, la innovación en los procesos de negocio, para el resto de la plantilla de servicios centrales

Implantación de un modelo de gestión del potencial

Desempeño: En 2008, CajaGRANADA ha desarrollado acciones de motivación e impulso a la participación de trabajadoras en la promoción y desarrollo profesional. Esta dirigido a trabajadoras que no ocupan puestos de responsabilidad y cuya finalidad es potenciar sus habilidades directivas, mejorando así su proyección profesional.

Realización de una encuesta de clima

Desempeño: CajaGRANADA ha llevado a cabo en 2008 un estudio de satisfacción de la plantilla. Con carácter general y en relación con el realizado en el año 2006, es de señalar que se ha producido un considerable crecimiento en todos los indicadores. Esta encuesta de clima volverá a realizarse en 2010, dado que su carácter es bianual.

Puesta en marcha Programa Empresas Libres de Humos

Desempeño: La implementación del programa empresas libres de humos de la



Junta de Andalucía, se ha realizado durante el ejercicio de 2008. Se han realizado jornadas de concienciación de la eliminación progresiva al consumo del tabaco, mediante charlas sicológicas impartidas por técnicos de la Consejería de Salud. El programa ha sido impartido en las instalaciones de la entidad.

Mejorar el diálogo social con los representantes de los trabajadores

Desempeño: La participación de la representación social de CajaGRANADA es una característica relevante de la política de Recursos Humanos, dado que toda la plantilla se encuentra acogida a un Convenio Colectivo negociado directamente por sus representantes. En este sentido, durante 2008 se han iniciado las conversaciones para consolidar la estructura salarial que se traduzca en un nuevo documento de personal y nuevo modelo de selección, adaptado a la situación económica actual. Además, el Comité de Relaciones Laborales se afianza como foro de acuerdo y discusión entre la gerencia y los representantes de los trabajadores de la política laboral en la entidad.

Alcanzar el 2% de contratación de personas con discapacidad

Desempeño: Durante 2008, CajaGRANADA incorporó a 53 personas con discapa-





ciudad, hombres y mujeres, que ha supuesto el 2,20% de contratación con respecto a la totalidad de la plantilla. En CajaGRANADA, nuestro compromiso es seguir incrementando la contratación de personas con discapacidad.

APLAZADOS

Análisis y revisión de los criterios de selección

Desempeño: CajaGRANADA ha venido trabajando y manteniendo conversaciones con los representantes de los trabajadores para la revisión de los criterios de selección. Estamos trabajando para cumplir plenamente este objetivo.

Plan de acción 2009:

- Establecimiento de un nuevo modelo de selección
- Creación de una Comisión Mixta de seguimiento al modelo de selección

Aprobación del Mapa de Puestos en Servicios Centrales

Desempeño: En 2008 no se ha aprobado el Mapa de Puestos para Servicios Centrales. Si bien se encuentra definido, este objetivo ha sido aplazado dado que la coyuntura económica actual aconseja prestar especial atención a aquellas cuestiones que constituyen la base principal de la sostenibilidad empresarial.

Plan de acción 2009: Aplazado

Retos 2009

- Seguir impulsando políticas de Recursos Humanos orientadas al desarrollo profesional de los empleados y empleadas de CajaGRANADA
- Ampliación de los contenidos formativos e-learning
- Negociación e implantación del Plan de Igualdad de CajaGRANADA
- Proseguir con la mejora del diálogo social



Nuestro enfoque

La política de recursos humanos de CajaGRANADA esta basada en el diálogo, respeto, dignidad de las personas, diversidad e igualdad de oportunidades. Desde el Área de Recursos Humanos, existe un compromiso por conseguir un ambiente laboral satisfactorio, ofrecer una carrera profesional atractiva y conseguir un entorno laboral saludable. Los pilares del modelo de gestión de personas en CajaGRANADA son los siguientes:

- Modelo de selección riguroso
- Retribución variable
- Formación continua
- Motivación permanente
- Comunicación eficaz
- Liderazgo y responsabilidad
- Clima laboral
- Ética y valores
- Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

CajaGRANADA hace realidad su proyecto empresarial gracias a las más de 2.400 personas que conforman la plantilla. La cultura de gestión de nuestras personas se sustenta en nuestros valores corporativos: orientación a la clientela, compromiso social, ética profesional, trabajo en equipo y calidad. Aspiramos a contagiar a nuestro equipo humano de nuestra misión, de nuestros valores y de nuestra razón de ser. Cada una de las personas de CajaGRANADA, basa su actividad profesional en un conjunto de principios que garantizan el éxito del proyecto empresarial.

Sin ellos y ellas, nada de lo que hacemos sería posible. Sin su compromiso, su honestidad y su esfuerzo diario, la misión de CajaGRANADA se diluiría en medio de la nada.

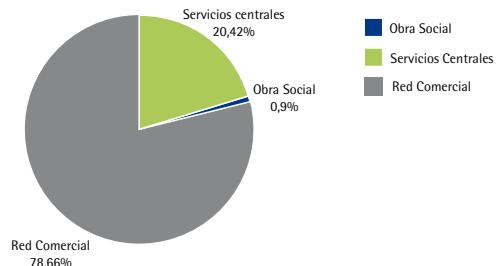


Principios generales de actuación profesional

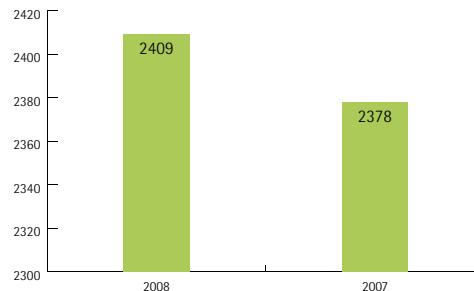
- Cumplimos con la legalidad y normativa interna
- Respetamos la dignidad e integridad de las personas
- Actuamos con ética profesional
- Confiamos en nuestra plantilla
- Creemos en la responsabilidad social
- Ofrecemos igualdad de oportunidades
- Fomentamos la participación de las personas

Durante el año 2008, la plantilla de CajaGRANADA tuvo un incremento neto de 31 personas, lo que supone un 1,30% con respecto al año 2007. De una plantilla de 2.409 personas pertenecientes a la entidad, el 78,66% pertenecen a la Red de Sucursales y el 20,42 a Servicios Centrales y el 0,92% a Obra Social. Por categoría profesional, el 55,91% de la plantilla corresponde a personal administrativo, el 22,70%, a personal directivo y el 21,38%, a personal técnico. En cuanto al sexo, el 47,86% de la plantilla está compuesta por mujeres y el 52,14% restante, por hombres.

Distribución de la plantilla 2008



Evolución de la plantilla 2008





| Categoría profesional | Género | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
|-------------------------|---------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | | Nº Empleados | % | Nº Empleados | % | Nº Empleados | % |
| Directivos | Mujeres | 174 | 6,10 | 136 | 5,72 | 137 | 5,89 |
| | Hombres | 400 | 16,60 | 413 | 17,37 | 415 | 17,83 |
| Técnicos | Mujeres | 251 | 10,42 | 233 | 9,80 | 218 | 9,37 |
| | Hombres | 264 | 10,96 | 240 | 10,09 | 235 | 10,10 |
| Personal Administrativo | Mujeres | 755 | 31,34 | 742 | 31,20 | 725 | 31,16 |
| | Hombres | 592 | 24,57 | 614 | 25,82 | 597 | 25,66 |
| TOTAL | | 2.409 | 100 | 2.378 | 100 | 2.327 | 100 |

| Diversidad de sexo | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | Número | % | Número | % | Número | % |
| Hombres | 1.256 | 52,14% | 1.267 | 53% | 1.247 | 54% |
| Mujeres | 1.153 | 47,86% | 1.111 | 47% | 1.080 | 46% |
| TOTAL | 2.409 | 100% | 2.378 | 100% | 2.327 | 100% |

| Distribución de la plantilla por Comunidad Autónoma | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Andalucía | 2.300 | 2.289 | 2.255 |
| Aragón | 3 | | |
| Cataluña | 52 | 44 | 41 |
| Madrid | 39 | 31 | 27 |
| Melilla | 4 | 4 | 4 |
| Murcia | 11 | 10 | 0 |
| Total plantilla | 2.409 | 2.378 | 2.327 |



| | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| Personas con discapacidad | 17 | 36 | 14 | 23 | 6 | 16 |
| Extranjeros/as | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 |

En 2008, CajaGRANADA ha alcanzado el 2,20% de la contratación de personas con discapacidad. En 2009, CajaGRANADA tiene como objetivo continuar acelerando la contratación de personas con discapacidad.

Atracción y retención del talento

Desde CajaGRANADA, somos conscientes de que contar con los mejores profesionales es garantía para tener éxito en nuestro negocio y en nuestro sector. Desde la Dirección de Recursos Humanos, buscamos ofrecer un empleo de calidad a nuestro personal. Prueba de ello es que el 97,63% de nuestra plantilla está amparada por contratos indefinidos.

| | Tipo de contratación | | | | | |
|---------------------|----------------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|
| | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
| | Nº empleados/as | % | Nº empleados/as | % | Nº empleados/as | % |
| Contrato indefinido | 2.352 | 97,63 | 2.319 | 97,52 | 2.254 | 96,86 |
| Contrato temporal | 57 | 2,34 | 59 | 2,48 | 73 | 3,14 |
| Total | 2.409 | 100 | 2.378 | 100 | 2.327 | 100 |

Durante el año 2008 se han producido un total de 389 altas, de las cuales un 74,55% se han debido a sustituciones y servicios determinados, un 22,11%, a incorporaciones a la plantilla y un 3,34%, a contrataciones en prácticas. Hay que destacar que del total de nuevas incorporaciones, un 64,78% corresponde a mujeres y el 35,22% a hombres lo que pone de manifiesto la apuesta de la entidad por la creación de empleo femenino.



Los procesos de selección de CajaGRANADA se hacen atendiendo a los principios de igualdad, mérito y capacidad, atendiendo al perfil del puesto a cubrir, la valía personal y la experiencia aportada. Por tanto, no existe una política de la dirección para la contratación de personas procedentes de una nacionalidad o región concretas en la que ese dato sea relevante.

| Motivo altas | Número de altas 2008 | Número de altas 2007 | Número de altas 2006 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| Contrataciones en prácticas | 13 | 5 | 16 |
| Incorporación a plantilla fija | 86 | 110 | 149 |
| Sustituciones y servicios determinados | 290 | 214 | 234 |
| Total | 389 | 329 | 399 |
| % Hombres | 35,22% | 37,08% | 34,09 |
| % Mujeres | 64,78% | 62,92% | 65,91 |



| Grupos de edad < 25, de 25 a 40, de 40 a 55 y >55 | Género | Total empleados fijos que causan baja en la entidad | | | Empleados finalizacion año (la13) | | | Rotación | | |
|---|---------|---|------|------|--------------------------------------|------------|------------|----------|-------|-------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 | 31/12/2007 | 31/12/2006 | 31/12/2005 | 2008 | 2007 | 2006 |
| <25 | Hombres | 0 | 1 | 1 | 12 | 15 | 20 | 0 | 6,67 | 5 |
| | Mujeres | 0 | 0 | 0 | 23 | 27 | 35 | 0 | 0 | 0 |
| de 25 a 40 | Hombres | 12 | 5 | 0 | 522 | 512 | 518 | 2,3 | 0,98 | 0 |
| | Mujeres | 10 | 11 | 8 | 758 | 773 | 736 | 1,32 | 1,42 | 1,09 |
| de 40 a 55 | Hombres | 9 | 0 | 4 | 601 | 589 | 595 | 1,5 | 1,53 | 0,67 |
| | Mujeres | 5 | 2 | 2 | 302 | 258 | 233 | 1,66 | 0,78 | 0,86 |
| > 55 | Hombres | 27 | 32 | 25 | 132 | 131 | 120 | 20,45 | 24,43 | 20,83 |
| | Mujeres | 11 | 2 | 4 | 28 | 22 | 22 | 39,29 | 9,09 | 18,18 |

| Grupos de edad < 25, de 25 a 40, de 40 a 55 y >55 | Género | Total empleados even- tuales que causan baja en la entidad | | | Empleados finalizacion año (la13) | | | Rotación | | |
|---|---------|--|------|------|--------------------------------------|------------|------------|----------|-------|-------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 | 31/12/2007 | 31/12/2006 | 31/12/2005 | 2008 | 2007 | 2006 |
| <25 | Hombres | 16 | 9 | 9 | 12 | 15 | 30 | 133,33 | 60 | 45 |
| | Mujeres | 30 | 22 | 17 | 23 | 27 | 35 | 130,43 | 81,48 | 48,57 |
| de 25 a 40 | Hombres | 42 | 28 | 43 | 522 | 512 | 518 | 8,05 | 5,47 | 8,3 |
| | Mujeres | 71 | 54 | 46 | 758 | 773 | 736 | 9,37 | 6,99 | 6,25 |
| de 40 a 55 | Hombres | 2 | 0 | 2 | 601 | 589 | 595 | 0,33 | 0 | 0,34 |
| | Mujeres | 5 | 2 | 1 | 302 | 258 | 233 | 1,66 | 0,78 | 0,43 |
| > 55 | Hombres | 0 | 0 | 0 | 132 | 131 | 120 | 0 | 0 | 0 |
| | Mujeres | 0 | 0 | 0 | 28 | 22 | 22 | 0 | 0 | 0 |



| Tasa de rotación | 2008 | 2007 | 2006 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Voluntaria | 0,87 | 0,88 | 0,39 |
| Involuntaria | 9,09 | 6,56 | 6,63 |
| TOTAL | 9,96 | 7,44 | 7,02 |
| Motivo | 2008 | 2007 | 2006 |
| Número de promociones internas | 758 | 577 | 489 |
| % Hombres | 48,81 | 45,41 | 52,15 |
| % Mujeres | 51,19 | 54,59 | 47,85 |
| Rotación interna | 31,47 | 24,26 | 21,01 |

En CajaGRANADA, mantenemos convenios específicos de colaboración destinados a la incorporación de alumnado de últimos cursos de universidades, ciclos formativos de grado superior y/o instituciones, con el fin de que estas becas sirvan como complemento práctico a la formación teórica. De las 254 personas que realizaron sus becas en CajaGRANADA en 2008, 66,53% son mujeres y el 33,46%, hombres. La edad media fue de 25 años y la duración media de las prácticas de 131 días.

| Becas | Género | Nº alumnos/as | | | Porcentaje | | |
|---------------------------|---------|---------------|------|------|------------|-------|-------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Distribución de las becas | Mujeres | 169 | 138 | 207 | 66,53 | 59,23 | 67,21 |
| | Hombres | 85 | 95 | 101 | 33,46 | 40,77 | 32,79 |
| Total | | 254 | 233 | 308 | 100% | 100% | 100% |

Asimismo, somos patrocinadores de la Feria de Empleo de Granada, donde participamos activamente mediante la instalación de un stand corporativo a través del



cual, las personas interesadas pueden intercambiar impresiones con los responsables de selección de nuestra entidad, a la vez que se les informa sobre los diversos canales de reclutamiento con los que cuenta la entidad (página web, etc.).

El compromiso con la sociedad andaluza es uno de los pilares de nuestros procesos de selección, y más concretamente con la población más joven, demandante de su primer empleo. Así, en CajaGRANADA mantenemos convenios de colaboración con las siguientes instituciones:

Junta de Andalucía: Programa PRAEM para el alumnado universitario de toda la Comunidad andaluza.

Consejería de Educación y Ciencia: Delegaciones de Educación y Ciencia de Granada, Almería, Jaén, Huelva, Sevilla y Málaga.

Las Universidades de Granada, Almería, Cádiz, Jaén, Huelva, Murcia y Pompeu Fabra, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Complutense de Madrid, ETEA.

Escuela Internacional de Protocolo, ESNA y CUNEF, Sevilla Universidad de Barcelona.

Generalitat de Catalunya y la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid (FP)

Beneficios sociales

La plantilla de CajaGRANADA tiene a su disposición un conjunto de beneficios sociales que son revisados y actualizados en la firma de cada Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros y por acuerdos de CajaGRANADA junto con los sindicatos, que mejoran dicho convenio. Entre ellos, cabe señalar los siguientes:



| BENEFICIO | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
|---|--------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|
| | Empleados/as fijos | Empleados/as eventuales | Empleados/as fijos | Empleados/as eventuales | Empleados/as fijos | Empleados/as eventuales |
| Seguro de vida | X | X | X | X | X | X |
| Cuidado médico | X | | X | | X | |
| Cobertura de discapacidad/invalidez | X | X | X | X | X | X |
| Permiso por maternidad/ paternidad más allá de lo especificado por la ley | X | X | X | X | X | X |
| Plan de Pensiones* | X | X | X | X | X | X |
| Adecuación de la jornada y destino | X | | X | | | |
| Ayuda para estudios de descendientes del personal | X | X | X | X | X | X |
| Subsidio por fallecimiento | X | X | X | X | X | X |
| Condiciones preferenciales en materia financiera | X | X | X | X | X | X |
| Préstamos vivienda | X | | X | | X | |
| Anticipos sin interés | X | | X | | X | |
| Anticipos sobre nómina | X | | X | | X | |
| Préstamos sociales | X | | X | | X | |
| Seguro accidentes | X | X | X | X | X | X |
| Ayuda guardería | X | X | X | X | X | X |
| Permisos y excedencia | X | X | X | X | X | X |
| Flexibilización formación | X | X | X | X | X | X |
| Otros** | X | X | X | X | X | X |

* Afecta al total de la plantilla fija y a eventuales que llevan más de 24 meses de trabajo acumulados en CajaGRANADA.

** Se refiere a beneficios directos en forma de contribuciones financieras, cuidados pagados por la organización o reembolso de gastos realizados por cada empleado/a. Se excluyen del indicador beneficios in-kind tales como: programas de actividades físicas, cuidado de menores, comidas gratis durante horas de trabajo y similares.



Satisfacción de la plantilla

En el año 2008, CajaGRANADA llevó a cabo un estudio de satisfacción de la plantilla. De este nuevo estudio y en comparación con el anterior, se desprenden los siguientes puntos fuertes:

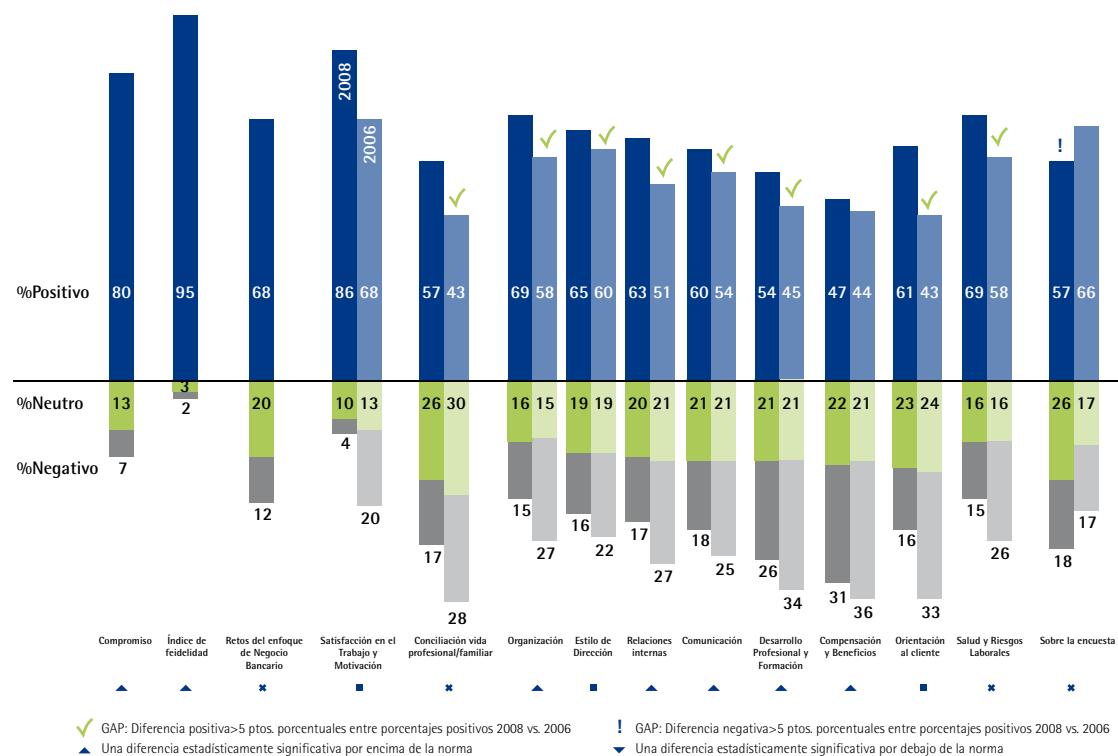
- Conciliación de la vida profesional y familiar, que sube un 14% con respecto a 2006.
- Organización sube un 11%.
- Comunicación sube también con respecto a 2006.
- Desarrollo profesional y formación, aumenta en un 10% con respecto al año anterior.
- Compensación y beneficios, también aumenta con respecto al año anterior.
- Gran Aumento de la Satisfacción en el trabajo y motivación, sube casi un 20%.
- Se recupera la Orientación al Cliente que era el punto más débil de 2006, subiendo un 18%.
- Con respecto al anterior estudio de satisfacción hay un considerable crecimiento en todos los indicadores.





Con respecto al anterior estudio de satisfacción hay un considerable crecimiento en todos los indicadores

Áreas de investigación del Estudio





Desarrollo profesional

Formación

El activo más valioso de CajaGRANADA son las personas que conforman su plantilla. En pleno siglo XXI, la capacitación y el desarrollo de los Recursos Humanos han adquirido una importancia vital para el futuro de cualquier organización y CajaGRANADA así lo ha asumido. La formación para CajaGRANADA es el cauce por el cual las estrategias institucionales se materializan en acciones y planes de desarrollo, que permiten la consecución de los objetivos.

Las principales políticas de formación establecidas y que servirán de palanca para impulsar la consecución de las metas en materia de formación son:

- Priorización de esfuerzos en las áreas que mayor contribución tengan en la consecución de objetivos globales.
- Establecer criterios e indicadores para evaluar la gestión y el impacto de la formación.
- Transformación cultura-empresa, entendiendo el aprendizaje de conocimientos y el adiestramiento en habilidades con carácter de auto responsabilidad.
- La formación como catalizador que operativiza la estrategia empresarial, consiguiendo una mayor eficiencia en el trabajo diario.
- Uso de la tecnología en los programas formativos.

En 2008 la actividad formativa de nuestra empresa se ha centrado en las siguientes líneas de actuación:

Proyecto Puente

Con este proyecto, pionero en el sector bancario se ha tratado de mejorar el conocimiento de la actividad diaria de las sucursales, reforzar la comunicación entre



las oficinas y el conjunto de áreas de actividad de la Caja, fomentar la innovación e implicar a toda la plantilla en la mejora de procesos y canales a través de los cuales se produce la interacción con el cliente final. Todo desde el prisma de la orientación a la clientela. Para ello se han seguido dos programas formativos: uno, la innovación y el talento como motor de crecimiento, dirigido a directores y directoras de servicios centrales, y el otro, la innovación en los procesos de negocio, para el resto de la plantilla de servicios centrales.

En esta iniciativa han participado un total de 385 personas de servicios centrales, 40 sucursales y varias direcciones comerciales de zona y direcciones territoriales.

Modelo de desarrollo de Recursos Humanos

Dentro del modelo de desarrollo se han realizado, principalmente, 3 actividades: en primer lugar, la evaluación de conocimientos de las personas que solicitan acceder a un puesto de mayor responsabilidad; en segundo lugar, el diseño de un sistema de gestión del talento, y en tercer lugar, el incremento de la oferta de Titulaciones internas. Respecto a esta última actividad, significar que se ha logrado la implantación de 6 titulaciones internas.

Plan de acogida

CajaGRANADA continúa con el plan de acogida al que acceden las personas que se incorporan a la entidad, ofreciendo un enfoque comercial y secuencial que muestra dónde se ubica la información y herramientas necesarias en cada momento para una correcta gestión de clientes. Además se aporta información básica en materia de Responsabilidad Social Corporativa en su dimensión económica, social y medioambiental, y la referida a las principales líneas de actuación de la Obra Social. Este plan es impartido de manera presencial y a través de formación on-line.



Riesgos Laborales y Prevención de Blanqueo de Capitales

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, hemos formado a las nuevas incorporaciones, en el Curso General de Prevención, dando cumplimiento a la Normativa. Asimismo, hemos impartido el curso de Gestión de Prevención a los puestos de intervención que han sido nombrados recientemente, consiguiendo que exista una persona Responsable de Prevención, formada en cada sucursal. Todas las personas Delegadas de Prevención, antiguas o nuevas, han recibido formación en prevención. Además, se ha iniciado la formación en Primeros Auxilios de los Equipos de Emergencia de la Red, comenzando por aquellas sucursales que sean edificios de varias plantas. Durante este ejercicio, la Formación en Prevención de Riesgos Laborales ha conseguido una valoración muy positiva en la Auditoría Externa realizada a la Entidad.

El personal de CajaGRANADA recibe, además, los siguientes cursos:

- Personal de nuevo ingreso:
 - Plan de Acogida
 - Curso on line de Prevención Blanqueo Capitales
 - Curso on-line de Seguridad de la Información
 - Curso on-line de Seguridad en las oficinas
- Puestos de Intervención de nueva incorporación:
 - Curso de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales

CajaGRANADA dedica recursos a la formación de su plantilla con respecto al blanqueo de capitales, a fin de que todo el personal tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Ofrece cursos especiales de formación, de realización obligatoria, dirigidos al personal directivo y plantilla de la Caja, así como cursos específicamente dirigidos al personal que desempeñe aquellos puestos que, por sus características, sean idóneos para detectar los hechos y operaciones que puedan estar relacionados con el blanqueo de capitales. Estos cursos se imparten presencialmente o en la modalidad "on line". En 2008, se ha continuado con la formación en esta materia.



Actualmente, más del 85% de la plantilla (2.068 personas) ha sido formada en estas materias, suponiendo un incremento de más de 20% respecto a 2007.

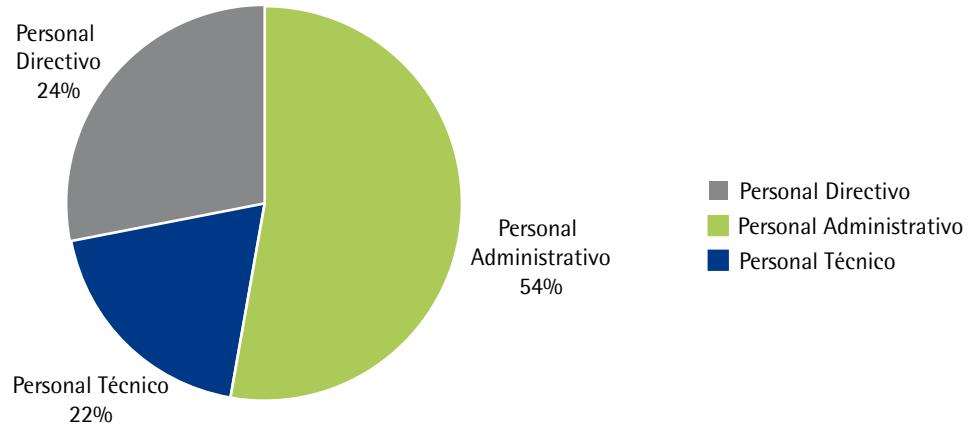
| Formación en prevención de blanqueo de capitales | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|--------|--------|--------|
| Número total de empleados/as | 2.409 | 2.378 | 2.327 |
| Número de empleados/as con formación anticorrupción | 2.068 | 1.544 | 1.346 |
| Porcentaje de empleados/as con formación anticorrupción | 85,84% | 64,93% | 57,84% |

Con respecto a los principales indicadores de formación del año 2008, cabe destacar:

| Principales indicadores de formación | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|---------|---------|----------|
| Inversiones sobre la masa salarial | 1,40 | 1,41 | 1,21 |
| Horas totales | 110.000 | 141.300 | 158.000 |
| Horas de formación al año por empleado/a | 45,81 | 59,4 | 68 horas |
| Total eventos formativos celebrados | 567 | 520 | 706 |

| Categoría de empleado/a | Nº personas | | Promedio horas de formación | |
|-------------------------|-------------|------|-----------------------------|-------------|
| | 2008 * | 2007 | 2008 | 2007 |
| Personal Directivo | 547 | 558 | 48,29 horas | 70,57 horas |
| Personal Técnico | 511 | 443 | 47,20 horas | 61,63 horas |
| Personal Administrativo | 1343 | 1449 | 44,54 horas | 51,50 horas |

*La disminución de horas de formación es debido al hecho de haberse dirigido principalmente a servicios centrales, colectivo menos numeroso que la red comercial

Horas de formación por
categoría profesional

Las principales áreas en las que se han centrado los cursos de formación impartidos al personal de CajaGRANADA durante el año 2008, al igual que en 2007, destacan los cursos relativos a servicio a la clientela, los cuales representan más del 80%.

| Áreas de formación | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
|---------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | % horas | Asistentes | % horas | Asistentes | % horas | Asistentes |
| Servicio al Cliente | 28,90 | 3.781 | 37,68 | 5.947 | 81,22 | 7.752 |
| Habilidades | 42,31 | 4.659 | 36,17 | 5.548 | 1,12 | 277 |
| Idiomas | 9,24 | 260 | 12,67 | 536 | 6,33 | 233 |
| Tecnologías | 6,83 | 699 | 5,24 | 638 | 5 | 1.485 |
| Otros | 12,72 | 1.241 | 8,24 | 481 | 6,41 | 695 |
| TOTAL | 100 | 10.640 | 100 | 13.150 | 100 | 10.442 |

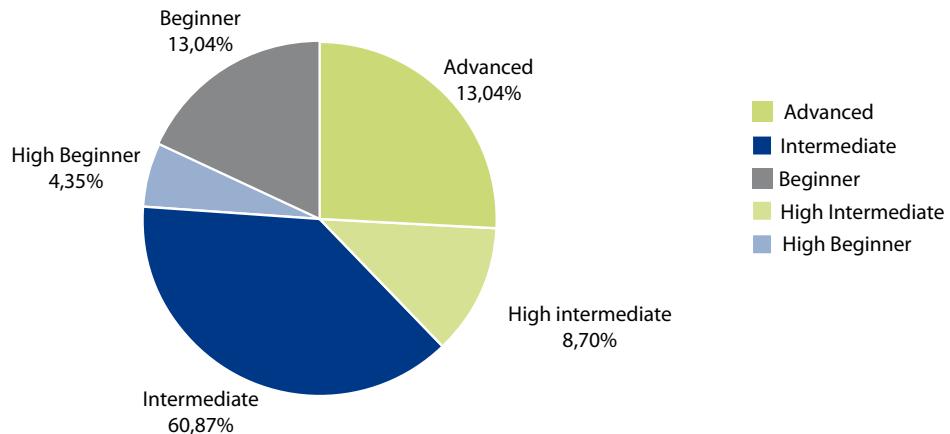


| Modalidades de formación según metodología utilizada año 2008 | % asistentes | % horas | % inversión directa |
|---|--------------|---------|---------------------|
| Formación external | 40,82 | 57,76 | 77,61 |
| Formación interna | 54,64 | 28,73 | 6,63 |
| Seminarios externos | 2,1 | 4,32 | 11,03 |
| Idiomas | 2,44 | 9,19 | 4,73 |

| Modalidades de formación según metodología utilizada año 2008 | % asistentes | % horas | % inversión directa |
|---|--------------|---------|---------------------|
| Formación presencial | 50,55 | 52,46 | 65,08 |
| E-Learning | 49,45 | 47,54 | 34,92 |

CajaGRANADA continuado con la filosofía de aportar valor a la formación especializada, no solo en lo referente a la adquisición de conocimientos, sino en la obtención de certificaciones exteriores de reconocido prestigio europeo e internacional, durante 2008 significamos las siguientes certificaciones:

- **TOEIC:** *Test de evaluación TOEIC (Test of English for International Communication)*, que es reconocido como medida internacional estándar para determinar la destreza en el idioma dentro de un ámbito laboral, similar al que se encuentra diariamente en su puesto. El test permite medir el propio progreso en conocimiento del idioma, no obteniendo, por tanto tanto, un resultado de superado o no superado, sino una puntuación dentro de una escala numérica. La realización de este test de nivelación tiene una duración de dos años, y CajaGRANADA la considera imprescindible para continuar con la formación en idiomas, limitándose a tres años. En 2008, 23 personas fueron evaluadas, con los siguientes resultados:



- **EFA European Financial Advisor (Asesor Financiero Europeo):** Nivel profesional de consultoría y asesoría financiera personal. En 2008, 16 personas de la entidad han obtenido el Diploma de Agente Financiero (DAF), en el que durante seis meses han recibido 80 horas de formación presencial y 100 horas de formación e-learning.

Además, el 25% del personal de seguridad perteneciente a CajaGRANADA ha recibido formación en materia de Derechos Humanos.

| Personal de seguridad formado en materia de Derechos Humanos | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|------|------|------|
| Nº de empleados/as de seguridad | 8 | 8 | 8 |
| % empleados/as con formación en Derechos Humanos | 25% | 25% | 25% |



La inclusión dentro de nuestro Plan de Capacitación 2008 de aspectos sociales, garantiza que toda la plantilla reciba la formación oportuna no sólo en aspectos financieros y técnicos, sino también en aquellas materias sociales en que nuestra Entidad tiene especial compromiso. Durante el año 2008 en materia de Género, se realizaron no solo aquellas acciones necesarias para la Implantación del Plan de Igualdad recogido en la Ley Orgánica 3/2007, sino también una serie de programas propios en los que se incluyeron: Formación básica en igualdad de oportunidades, dirigida a toda la plantilla, con un curso on-line de obligado cumplimiento; formación para la prevención y actuación frente al acoso sexual, formación presencial dirigida a las personas de la Comisión de Igualdad, miembros del equipo asesor y personas designadas por el Comité de Dirección; formación para la utilización de lenguaje no sexista, presencial, dirigida a departamentos que por su actividad pueden realizar comunicados internos e incluso externos (RRHH, Comunicación, Desarrollo Comercial, Mantenimiento Normativo, Racionalización de Soluciones y Procedimientos Organizativos), y acciones de motivación e impulso a la participación de trabajadoras en la promoción y desarrollo profesional, concretamente dentro del programa Gestión@, dirigido a trabajadoras que no ocupan puestos de responsabilidad y cuya finalidad es potenciar sus habilidades directivas, mejorando así su proyección profesional. El alcance de la formación se planifica en función de los objetivos que se quieran alcanzar, teniendo siempre en cuenta las áreas críticas para incidir en ellas, y la frecuencia de la misma dependerá de las acciones a realizar. CajaGRANADA ha recibido en 2008, en concepto de ayudas para formación, 249.658,30 euros.

Evaluación del desempeño

El sistema de evaluación del desempeño de CajaGRANADA pretende analizar las competencias, el desempeño y el potencial del personal de la entidad. Los resultados de estos tres tipos de evaluación originan un Plan de Desarrollo Profesional para cada persona de CajaGRANADA. En definitiva, este sistema de evaluación persigue los siguientes objetivos:



- Objetivar el desempeño de cada persona y su contribución al logro de los objetivos de la entidad.
- Reforzar las competencias necesarias para desarrollar las distintas estrategias de la entidad.
- Alinear los valores, actitudes y aptitudes de la plantilla con la cultura de CajaGRANADA.
- Fomentar la comunicación y potenciar la confianza entre el personal.
- Facilitar a las personas responsables de equipo la gestión de sus recursos humanos.
- Evolucionar hacia un sistema retributivo justo, basado en la aportación real de cada persona a la entidad.

| Evaluación del desempeño | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|-------|--------|--------|
| Número total de empleados/as | 2.409 | 2.378 | 2.327 |
| Número de personas que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período | 2.409 | 2.354 | 874 |
| Porcentaje de personas que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período | 100% | 98,99% | 37,56% |

| Evaluación de competencias | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|--------|--------|--------|
| Número total de empleados/as | 2.409 | 2.378 | 2.327 |
| Número de personas que reciben una evaluación de competencias | 2.393 | 2.354 | 1.459 |
| Porcentaje de personas que reciben una evaluación de competencias | 99,33% | 98,99% | 62,70% |

Los procedimientos que utilizamos en CajaGRANADA para evaluar el desempeño de nuestra plantilla son acordes con las funciones, características y competencias de las distintas familias de puestos de la entidad. Para ello, empleamos los siguientes métodos de evaluación:



| Evaluación del desempeño | Herramientas |
|--------------------------|--|
| Operarios y técnicos | Cuestionario de evaluación del desempeño Evaluación de competencias Entrevista de feedback Evaluación de la formación |
| Responsables funcionales | Cuestionario de evaluación del desempeño Evaluación de competencias Feedback 180º |
| Directores/as de Unidad | Evaluación del desempeño Feedback 180º |
| Directores/as de área | Evaluación del desempeño Feedback 360º Management Audit |
| Alta Dirección | Management Audit |

El proceso de evaluación del desempeño finaliza con la comunicación al empleado/a de los resultados obtenidos. Para ello se utiliza la técnica de feedback. En definitiva, este sistema de evaluación nos permite una doble evaluación:

- Evaluación personal del propio empleado/a.
- Evaluación de las competencias asociadas a cada puesto.

Todos los procedimientos de evaluación se llevan a cabo a través de un programa informático específico donde se integran todos los resultados.

Igualdad de oportunidades

Las políticas de gestión de recursos humanos de CajaGRANADA se basan en el derecho a la no discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, estado civil o discapacidad.



- 1996** Convenio de colaboración Instituto Andaluz de la Mujer y CajaGRANADA para participar en el Programa Óptima
- 1997** Diagnóstico y elaboración del Plan de Acción Positiva
- 1998** Reconocimiento por la Junta de Andalucía como Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres
- 1999** Aprobación del Diagnóstico y el Plan de Acción Positiva a Dirección General
- 2000** Aprobación del Plan de Acción Positiva por los Órganos de Gobierno
- Creación del Comité Permanente e igualdad de oportunidades
- Creación del Gabinete de Igualdad
- Creación de Caja Solidaria
- 2005** Establecimiento de un Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual y procedimientos para su tratamiento
- 2008** Reconocimiento por la Ministra de Igualdad de los avances de CajaGRANADA en materia de igualdad

CajaGRANADA inició sus políticas de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en el año 1996, en el marco de los Programas Europeos para la Igualdad de Oportunidades.

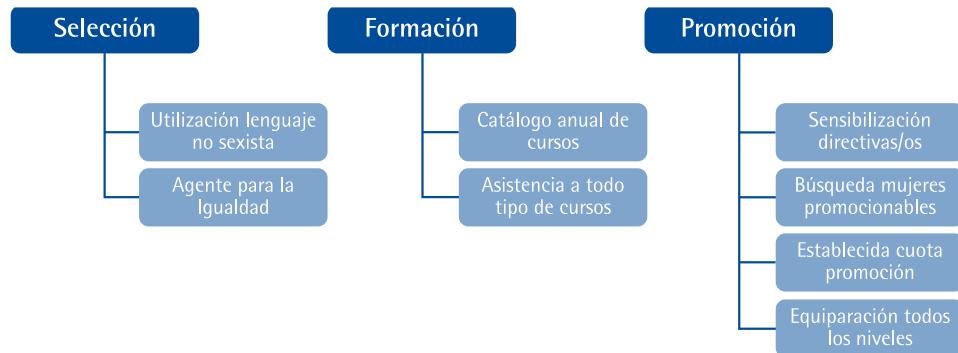


CajaGRANADA se fijó como objetivos:

- Eliminar cualquier desigualdad entre mujeres y hombres, estableciendo medidas de acción positiva que permitieran superar las actitudes y estereotipos sociales existentes sobre las mujeres, garantizando la igualdad en las condiciones de partida.
- Eliminar todos aquellos obstáculos que impidieran o dificultaran a las mujeres acceder a determinados puestos de trabajo en iguales condiciones que los hombres (puestos de responsabilidad, grupos profesionales...).
- Dar oportunidades a las mujeres para que puedan situarse en un plano de igualdad real respecto a los hombres, aprovechando la potencialidad de todas las personas de la organización.

Esto se materializó en un Plan de Acción Positiva:

- Revisión de políticas de Recursos Humanos:



- Formación y adquisición de nuevas responsabilidades por parte de las mujeres, estableciendo líneas de trabajo que incorporaran de forma preferente a la mujer en los programas de desarrollo directivo.



- Fomentar la participación y motivación de las mujeres, la identificación con los objetivos de la Caja, y el logro de un mejor clima laboral.
- Creación de Organismos de Igualdad: Para gestionar el Plan de Igualdad, Caja GRANADA creó en la estructura de Recursos Humanos el Gabinete de Igualdad.
- Asimismo, creó el Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades: representación Paritaria Gerencia y Secciones Sindicales.
- Facilitar la compatibilización del trabajo con las responsabilidades familiares y personales, tanto a las empleadas como a los empleados.
- A propuesta del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades se aprobó por unanimidad el establecimiento de un protocolo de actuación para el acoso sexual.

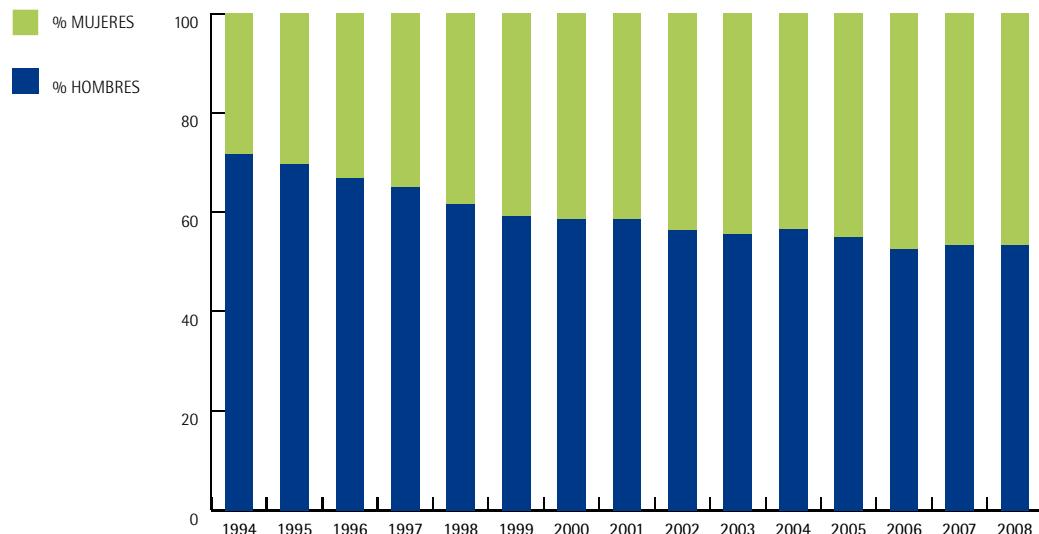
CajaGRANADA, primera entidad financiera andaluza en establecer un "Protocolo para la prevención del acoso sexual y procedimientos para su tratamiento"

La aplicación de estas políticas de igualdad, ha permitido que:

En CajaGRANADA, el 49% de nuestra plantilla está formada por mujeres, lo que se ve con mayor claridad en el siguiente gráfico.



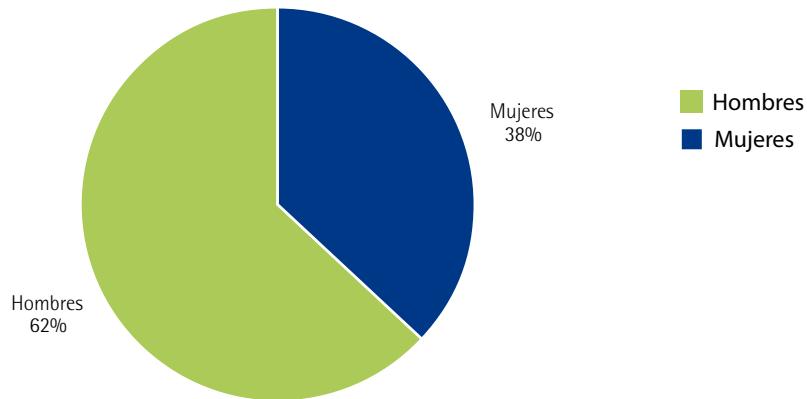
Evolución de la creación de empleo femenino en CajaGRANADA



Con nuestra política de igualdad, hemos conseguido que el porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad, que era del 12% en el año 1996, sea del 38% en 2008. Por puestos de responsabilidad se entienden aquellos que tienen a su cargo una responsabilidad directa sobre un área o función, pudiendo ser directivos, o no (responsables funcionales, responsables de activo y puestos de intervención son puestos de responsabilidad aunque no son directivos. Un directivo de área, de unidad, o de sucursal, son puestos con responsabilidad y directivos).



Puestos de responsabilidad 2008



Uno de los fines del Programa Óptima es convertir a las empresas que trabajan por la igualdad de oportunidades en modelos para imitar. Con este fin, CajaGRANADA colabora con las distintas entidades de nuestra Comunidad autónoma difundiendo nuestras políticas de igualdad, interviniendo en distintas jornadas y cursos.

CajaGRANADA revisa su Plan de Igualdad

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, CajaGRANADA ha revisado su Plan de Igualdad, incorporándose al Programa Igualem, promovido por el Instituto Andaluz de la Mujer de la Junta de Andalucía.

El Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades, transformado en Comisión de Igualdad, está formado paritariamente por representación de la empresa y representación sindical, con un protagonismo relevante en la elaboración, negociación, implantación y seguimiento del Plan de Igualdad, reflejo de la continua



apuesta y mejora del diálogo social con la representación laboral de los trabajadores de CajaGRANADA.

La Comisión de Igualdad aprobó por unanimidad la adhesión al Programa Igualement, que culminará en el año 2009, permitiendo seguir avanzando en la igualdad real y efectiva.

El Programa Igualement promueve la incorporación, permanencia y promoción de las mujeres en el ámbito laboral, favoreciendo un proceso social favorable, y por tanto, haciendo de CajaGRANADA un modelo de empresa socialmente responsable con este objetivo.

Durante el año 2008, en CajaGRANADA no se han producido ningún incidente de discriminación.

CajaGRANADA, como referente en nuestro entorno de organización trabaja activamente por la igualdad de oportunidades. Así, interviene en diversos foros y jornadas organizadas por el Instituto Andaluz de la Mujer, Diputación de Granada, Universidad de Granada, UNED, Universidad Pablo Olavide de Sevilla, etc., es miembro de la Comisión de Igualdad del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros (2007-2010) y participa en los proyectos europeos EQUAL de conciliación "Malabaristas del Tiempo" y "New Hera", y "Equalitas" de Responsabilidad Social Corporativa.





| Relación entre salario inicial y salario mínimo | | Total empresa |
|---|-----------------|---------------|
| 2008 | Salario inicial | 18.365,69 |
| | Salario mínimo | 84.00,00 |
| | % | 218,64 |
| 2007 | Salario inicial | 18.365,69 |
| | Salario mínimo | 7.988,40 |
| | % | 229,89 |
| 2006 | Salario inicial | 17.279,92 |
| | Salario mínimo | 7.572,60 |
| | % | 228,19 |

Según el convenio de Cajas de Ahorro, no existe diferencia con respecto a las tablas salariales aplicadas a hombres y mujeres.

Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

CajaGRANADA, consciente de la responsabilidad de las empresas en adoptar medidas para que su plantilla pueda conciliar la vida laboral con la personal, fue la primera entidad financiera en realizar un plan de conciliación que garantiza a todos su plantilla un entorno laboral flexible y humano.

Todos los acuerdos promovidos por CajaGRANADA han sido fruto de la colaboración con la representación laboral en el seno del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades.

Las medidas aprobadas en CajaGRANADA para facilitar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de su personal son:



- Ayuda a guarderías para hijas e hijos de 0 a 3 años:
 - Abono directo en nómina
 - A través de Cheque Gourmet guardería
- Ayuda a la formación de hijas e hijos de 3 a 25 años.
- Ayuda a la formación sin límite de edad para hijas e hijos con discapacidad.
- Préstamos al 0% de interés para la empleada o el empleado con hijas/os que por motivos de estudios deban pernoctar fuera del domicilio familiar
- Cuatro días naturales por nacimiento de hijo/a o por adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente de menores. Cuando haya necesidad de desplazamiento mayor de 75 km., el plazo será de cinco días naturales.
- Dos días laborables por fallecimiento, accidente o enfermedad grave u hospitalización del cónyuge o de la persona que conviva en análoga relación de afectividad a la conyugal o de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- Permiso de un día por matrimonio de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad que deberá coincidir con el día del enlace.
- Ampliación de la Baja por Maternidad en 14 días naturales de lo establecido en cada momento por la legislación vigente.
- El derecho a reducción de una hora de trabajo dividida en dos por lactancia hasta que el/la menor cumpla 9 meses, se puede cambiar a criterio de la persona trabajadora por:
 - Reducción de 1 hora al inicio de jornada hasta que el/la menor tenga 12 meses.
 - Reducción de su jornada 2 horas al inicio hasta que el/la menor cumpla 6 meses.



- Hasta un máximo de 15 días laborables de permiso retribuido acumulables o no al período de maternidad.
- Reconocimiento del derecho de lactancia como derecho del lactante no de la madre, siendo este proporcional al número de nacidos en el caso de partos múltiples.
- Las ausencias producidas por la trabajadora o el trabajador en cualquiera de los casos relacionados, a continuación, serán cubiertas en toda su duración de forma interina:
 - Baja previa a la maternidad
 - Baja por maternidad (incluida ampliación de 14 días)
 - Permiso de paternidad
 - Permiso retribuido por lactancia
 - Permiso sin sueldo por maternidad/paternidad.
 - Excedencia para cuidado de menores o personas dependientes
- Se conceden permisos no remunerados por motivos y circunstancias debidamente justificadas, a juicio de la Caja, como:
 - Total recuperación física o anímica derivada del fallecimiento del cónyuge, pareja o hija/o.
 - Para atender al cónyuge, pareja o familiares en primero, o segundo grado, por causas de enfermedad o recuperación.
 - Para preparación de oposiciones internas de la Institución.
 - Para preparación de exámenes o tesis.
 - Para otros casos y circunstancias de especial interés.

En estos casos, a petición de la persona interesada, durante la duración de estos permisos se abrirá un periodo de carencia, tanto para la amortización como para los intereses de los préstamos de los que disfrute por formar parte de la plantilla de CajaGRANADA.



- Traslados motivados por violencia contra las mujeres en el ámbito privado: De forma inmediata a la solicitud, no supeditados a vacantes en destino y con retorno al centro de origen, a petición de la interesada, cuando cese el peligro que originó la petición.
- Traslados por enfermedad familiar y reagrupamiento familiar en base a un baremo establecido que favorece los casos de enfermedad o minusvalía con necesidad de tratamiento de familiares en primer grado de consanguinidad o afinidad frente al reagrupamiento familiar y tiene en cuenta los tiempos de desplazamiento, los ingresos y el número de miembros de la unidad familiar.

Todos estos derechos y aquellos que establece la legislación vigente para las parejas legalmente constituidas, están reconocidas por CajaGRANADA para las personas que conviven con análoga relación a la conyugal.

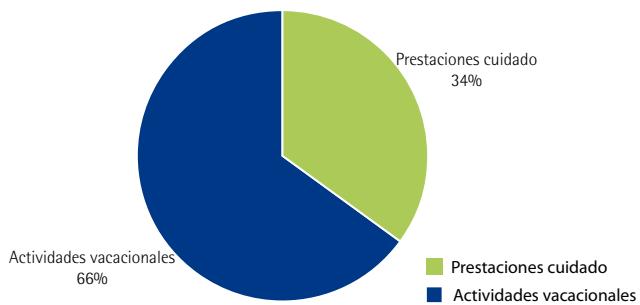
- Caja Solidaria: Para facilitar la participación en todas las actividades de la Caja, en horario extralaboral (formación, reuniones de trabajo...) en igualdad de oportunidades a las empleadas y empleados con responsabilidades familiares (descendientes, ascendientes a su cargo, discapacitadas/os), se creó Caja Solidaria en el año 2000. Caja Solidaria financia el 80% del gasto ocasionado por el cuidado a domicilio de las personas beneficiarias. También se puede optar por centros infantiles, guarderías, centros de mayores u otros centros legalmente establecidos.
- Vacaciones de Recreo: Nacen en el año 2002, ligadas a Caja Solidaria, consistentes en la realización de actividades, para niñas y niños en días y períodos vacacionales escolares que coincidan con los días laborables de los padres y madres que conformamos la plantilla de la Caja.

En el año 2008, se han realizado un total de 18 actividades con 98 niñas y niños participantes. Entre estas actividades destacan visitas culturales, esquí y excursiones en puentes escolares, Navidad y Semana Santa. Actividades acuáticas y deportivas no residenciales para los más pequeños y campamentos deportivos y de idiomas en España y Reino Unido en las vacaciones de verano.

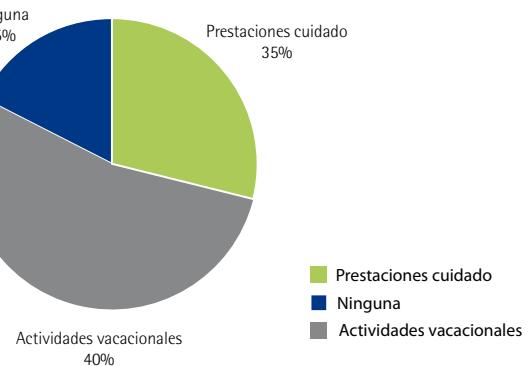


CajaGRANADA a través de Caja Solidaria ha invertido en prestaciones de cuidado y actividades vacacionales un total de 6.942 euros en el año 2008.

%Aportaciones a CajaSolidaria



%Partípates Actividades



CajaGRANADA tiene aprobadas medidas para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, ampliadas respecto a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, si bien queremos seguir trabajando en línea con esta norma para recoger en el nuevo Plan de Igualdad, medidas que garanticen la corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

En 2008, en el marco del Programa Igualem, se ha realizado una encuesta a la plantilla de CajaGRANADA, previa a la elaboración del diagnóstico, que culminará con el nuevo Plan de Igualdad 2009. A través de esta encuesta se ha pretendido: conocer la sensibilidad e la plantilla en materia de igualdad de oportunidades



entre hombres y mujeres, recabar la opinión de las personas sobre la igualdad de oportunidades en la gestión de recursos humanos, e identificar las percepciones del personal respecto a la realización del diagnóstico de igualdad y la elaboración y aplicación de un nuevo Plan de Igualdad.

Durante 2008, el 100% de los nuevos padres han disfrutado del permiso de paternidad, poniendo de manifiesto la percepción de la totalidad de la plantilla respecto a la no discriminación y al compromiso real con la conciliación de la vida laboral y familiar en CajaGRANADA.

Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno

La participación de la representación social en CajaGRANADA es una característica relevante de la política de Recursos Humanos que garantiza la integración, implicación y participación activa del personal y su representación laboral. El 100% de la plantilla de CajaGRANADA se encuentra acogida a un Convenio de Colectivo, es decir, negociado directamente por sus representantes.

Toda la plantilla de CajaGRANADA está representada por algún órgano elegido plural y democráticamente, conforme a la legislación vigente.

| Representación sindical | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
|-------------------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| | Nº Consejeros/as | % | Nº Consejeros/as | % | Nº Consejeros/as | % |
| U.G.T. | 30 | 36,14 | 31 | 36,47 | 31 | 34,83 |
| S.E.L.G | 26 | 31,33 | 26 | 30,59 | 26 | 29,21 |
| CC.OO. | 21 | 25,30 | 22 | 25,88 | 25 | 28,09 |
| C.G.T. | 3 | 3,61 | 3 | 3,53 | 4 | 4,49 |
| A.C.C.A.G. | 3 | 3,61 | 3 | 3,53 | 3 | 3,37 |
| TOTAL | 83 | 100 | 85 | 100 | 89 | 100 |



| Representación en Órganos de Gobierno | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
|---|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|
| | Nº Consejeros/as | % | Nº Consejeros/as | % | Nº Consejeros/as | % |
| Consejo Administración | 3 | 9,4% | 3 | 9,4% | 3 | 9,4% |
| Comisión Ejecutiva | 2 | 6,3% | 2 | 6,3% | 2 | 6,3% |
| Comisión Control | 2 | 6,2% | 2 | 6,2% | 2 | 6,2% |
| Asamblea General | 24 | 15,4% | 24 | 15,4% | 24 | 15,4% |
| Comisión de Retribuciones | - | - | 1 | 3,1% | 1 | 3,1% |

La relación de CajaGRANADA con su representación sindical ha permitido alcanzar acuerdos internos especialmente significativos, como el Modelo de Desarrollo de Recursos Humanos, las Normas de Conducta que regulan la Actuación Profesional de los Empleados de CajaGRANADA.

Independientemente de la representación y actividad de los delegados/as de personal, ejercida a través de los Comités de Empresa, según lo establecido en la legislación laboral, en CajaGRANADA esta participación está además canalizada a través de la creación de una Comisión Negociadora, el Comité de Relaciones Laborales, el cual está representado por las personas designadas por CajaGRANADA y por las designadas por cada sección sindical. Las personas representantes de la entidad detentan el 50% de los votos y las de la sección sindical, el 50% restante.

Los acuerdos internos suscritos en este seno con la representación laboral han mejorado las condiciones establecidas en los Convenios vigentes en cada momento.

Para el mejor ejercicio de sus funciones, la representación laboral recibe información periódica sobre datos económicos, plantilla, contratación de personal, estadística de absentismos, subcontratas, etc.

La actividad sindical en CajaGRANADA no conlleva ningún tipo de discriminación en materia salarial, formativa, informativa o promocional de sus participantes.



Por último, en relación con el periodo mínimo de preaviso, CajaGRANADA se rige por lo establecido en el Convenio Colectivo y, en su defecto, por el Estatuto de los Trabajadores.

Salud y seguridad laboral

La política de CajaGRANADA en materia de prevención está encaminada a llevar a cabo una serie de medidas, con el fin de reducir los posibles riesgos derivados de la actividad laboral. Para alcanzarlos, se requiere una correcta evaluación de los riesgos en los centros de trabajo que permita la planificación de actuaciones preventivas, con objeto de eliminar o controlar o reducir dichos riesgos.

Todas y cada una de las acciones preventivas que llevamos a cabo en CajaGRANADA tienen como fin último prevenir daños en la salud y seguridad del personal. El Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de CajaGRANADA ha sido auditado externamente, comprobándose su adopción a los requisitos que marca la legislación, así como que los medios de que dispone CajaGRANADA son suficientes y adecuados para el tamaño de la empresa y los riesgos de la actividad.

Organización de la prevención en la Entidad





Con el objeto de fomentar la cultura de salud y seguridad entre nuestra plantilla, en CajaGRANADA llevamos a cabo las siguientes actividades:

- Informes técnicos
- Formación específica
- Auditorías internas y externas, voluntarias y legales

En CajaGRANADA, disponemos de un Comité Intercentros de Seguridad y Salud, en el cual está representada el 100% de la plantilla de la entidad, y cuya principal función es participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, así como promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de deficiencias existentes. Se trata de un órgano paritario con una composición de 10 personas:

- 5 por la gerencia
- 5 por representación laboral a través de las secciones sindicales con representación en CajaGRANADA (UGT, CCOO, SELG, CGT y ACCAG)

Todos los acuerdos formales que cubren aspectos de salud y seguridad se llevan a cabo de acuerdo a la legislación aplicable, informando a la representación laboral a través del Comité Intercentros de Seguridad y Salud. Entre los acuerdos más significativos destacan:

- Programa Empresas Libres de Humos
- Formación a personal no médico para la utilización de desfibriladores
- Estudio de medición de tiempo efectivo en oficinas PVD,S



CajaGRANADA, una de las primeras empresas que convierte su sede central en espacio cardioprotegido

CajaGRANADA, con el objetivo de disponer de los medios adecuados para garantizar una respuesta rápida y eficaz ante casos de parada cardiorrespiratoria, ha instalado dos desfibriladores externos automáticos en la sede central. Estos dos puntos de emergencia cardiaca se han ubicado estratégicamente, permitiendo acudir rápidamente a cualquier espacio del edificio.

Los desfibriladores externos automáticos están diseñados para poder ser utilizados por personal no sanitario y su efectividad es máxima y crucial en los momentos iniciales.

Esta iniciativa ha requerido el pertinente permiso de la Junta de Andalucía, y la formación cualificada de un equipo de 20 personas que han participado en los correspondientes cursos formativos que los cualifica para el manejo correcto y seguro de estos desfibriladores.

Con esta medida CajaGRANADA da un paso muy significativo en materia de prevención siguiendo avanzando en la creación de un entorno de trabajo más saludable en las que se desarrolla la actividad diaria de sus empleados y empleadas.

Acciones del Plan de Prevención de Riesgos Laborales

| Actividad | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|------|------|------|
| Evaluaciones de riesgos laborales en nuevos centros de trabajo | 189 | 43 | 31 |
| Evaluaciones puestos de trabajo | 850 | 153 | 90 |



| Jornadas perdidas por accidentes de trabajo | | | |
|---|------|------|------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| Nº de jornadas perdidas | 952 | 870 | 409 |
| Duración media | 35 | 31 | 24 |

Durante el año 2008, no ha existido ningún accidente grave en CajaGRANADA. No obstante, todos los accidentes con baja y sin baja son investigados, se analizan las causas que lo han producido y se establecen las medidas correctoras en el caso que sean necesarias.

| | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|------|------|------|
| Índice de frecuencia de accidentes | 3,22 | 3,45 | 2,86 |
| Índice de gravedad de accidentes | 0,23 | 0,14 | 0,09 |
| Índice de absentismo por enfermedad común (%) | 4,62 | 4,51 | 4,17 |
| Absentismo laboral (%) | 7,63 | 7,47 | 7,13 |

| | 2008 ^{1,2} | | 2007 | | 2006 | |
|--|---------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|
| | Jornada Laboral | En itinere | Jornada Laboral | En itinere | Jornada Laboral | En itinere |
| Número de accidentes de trabajo con baja | 14 | 11 | 14 | 10 | 11 | 7 |
| Número de accidentes de trabajo sin baja | 24 | 6 | 25 | 8 | 16 | 10 |
| Número de accidentes de trabajo mortales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

12 Los datos de esta serie relativos a 2008, 2007 y 2006, han sido extraídos de los Informes de Siniestralidad de Asepeyo.



| Actividades de los servicios médicos ¹³ y de prevención de riesgos laborales | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|------|-------|------|
| Consultas atendidas | 1261 | 1295 | 1350 |
| Urgencias atendidas | - | 5 | - |
| Curas e inyectables | 28 | 36 | 75 |
| Analíticas y otros | - | 14 | 126 |
| Cirugía menor y asistencias de especialistas | - | 92 | 296 |
| Reconocimientos médicos | 942 | 1.127 | 908 |
| Vacunaciones | - | 6 | 33 |

Durante el año 2008, CajaGRANADA, en colaboración con la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, ha implementado el Programa de Empresas Libres de Humos. Para ello ha llevado a cabo diferentes jornadas de concienciación para la eliminación progresiva al consumo de tabaco, mediante charlas psicológicas impartidas por técnicos de dicha Consejería. Con un seguimiento anual, el programa ha sido impartido en la propia sede de la entidad, con una participación de 27 personas.

13 Desde el año 2007, el servicio médico de empresa de CajaGRANADA se dedica plenamente a medicina asistencial. Los servicios de vigilancia de la salud se están realizando en la mutua contratada por CajaGRANADA.



Caso práctico

Proyecto Puente de CajaGRANADA

Acercar a los profesionales de Servicios Centrales de CajaGRANADA a la realidad de la red de oficinas ha sido uno de los retos inabordables de las entidades financieras en los últimos años. CajaGRANADA acomete definitivamente esta cuestión con una iniciativa sin precedentes en el sector bancario. En el año 2008, se puso en marcha el Proyecto Puente, un ambicioso proceso formativo por el que todo el personal de los servicios centrales de CajaGRANADA ha estado conociendo de cerca, en la teoría, pero sobre todo en la práctica, el trabajo que se desarrolla en las oficinas de la entidad.

Así, el Proyecto Puente persigue mejorar el conocimiento de la actividad diaria de las sucursales, reforzar la comunicación entre éstas y el conjunto de áreas de actividad de la caja, incrementar la innovación e implicar a toda la plantilla en la mejora de los procesos y canales a través de los cuales se produce esta relación, fundamental para una de las principales estrategias de CajaGRANADA: su orientación al cliente.

Se trata de una acción de gran envergadura, que responde a las necesidades formativas detectadas a través de diversas fuentes, internas y externas, como la encuesta de clima laboral y el estudio de medición de calidad en las oficinas. Con una participación de más de 575 personas, todos los empleados y empleadas de servicios centrales, y desarrollada a lo largo de más de 27.000 horas de formación.

Cada uno de los participantes tendrá durante varios días su propia experiencia en "vivo" en una oficina, o en la red comercial, poniendo en práctica la dinámica del trabajo diario en la sucursal, desde la atención a la clientela, la operatoria en caja, o hasta la negociación comercial.

La óptima acogida de la iniciativa se pone de manifiesto en la valoración realizada. En una escala del 1 al 10, la valoración general ha obtenido un puntuación del 8,92. En cuanto a la apreciación de la visita a las sucursales, la valoración ha sido del 8,7, y las acciones formativas asociadas ha obtenido un 8,9.

Su nombre, "Proyecto Puente", transmite su objetivo principal: servir de unión, fortaleciendo los canales de comunicación, no sólo entre los servicios centrales y las oficinas, sino directamente con la clientela de CajaGRANADA. En definitiva, el "Proyecto Puente" pretende mejorar el conocimiento de la actividad de las sucursales, reforzar la comunicación entre las oficinas y el conjunto de las áreas de la caja, incrementar la innovación e implicar a toda la plantilla en la mejora de procesos para la interacción con el cliente.

8
5

CajaGRANADA
COMPROME-
TIDA CON SU
COMUNIDAD



CajaGRANADA, **comprometida con su comunidad**

Compromisos 2008¹⁴, retos 2009 y enfoque

CUMPLIDOS

Incremento de la dotación a Obra Social en un 20%

Desempeño: El permanente compromiso que define la implicación de la entidad con su entorno a lo largo de toda su historia centenaria es Obra Social CajaGRANADA. En 2008, Obra Social CajaGRANADA ha invertido un presupuesto de 27 millones de euros, que supone un crecimiento del 20% con respecto a 2007.

Finalización de las obras del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA y del-Museo Memoria de Andalucía

Desempeño: En 2008 ha finalizado la obra que albergará a partir de 2009 el gran proyecto cultural, artístico y solidario: El Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, Memoria de Andalucía. El nuevo Centro Cultural se concibe como un punto de encuentro de culturas, sociedades, pensamiento, arte, historia y solidaridad. Además del impresionante Museo, único en su categoría, el nuevo Centro Cultura CajaGRANADA, Memoria de Andalucía, alberga un versátil teatro de última generación, una mediateca de vanguardia, un área permanente para la realización de talleres y un gran espacio para exposiciones temporales.

¹⁴ En el Informe de RSC 2007 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2009



Inicio de la programación de actividades socioculturales ligadas al Nuevo Centro Cultural

Desempeño: CajaGRANADA comenzó en 2008 una campaña de difusión del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, Memoria de Andalucía, a través de un autobús informativo que ha recorrido numerosas localidades andaluzas. Este espacio expositivo itinerante, muestra a los visitantes sus características arquitectónicas y las diferentes actividades y contenidos socioculturales a desarrollar. En 2008 ha supuesto la puesta en marcha de una de las actividades de excelencia en materia cultural: el Premio CajaGRANADA de novela histórica. Asimismo también se puso en marcha una iniciativa didáctica a través de un cielo de música de maestros mundiales del piano y la guitarra, "Grandes Maestros de Cerca". Se trata de una iniciativa que anticipa una programación determinada por la calidad y la participación que se desarrollará en los diversos talleres. Por último con la edición de los cuatro primeros volúmenes de la Colección de Cuadernos del Museo, se representa una mirada al pasado, al presente y al futuro de la identidad andaluza, siendo cada documento de la colección, una significativa aportación para construir una perspectiva de la Historia de Andalucía.

Vinculación de la plantilla a las actividades de Obra Social

Desempeño: A través de Newsletter CajaGRANADA informa, Obra Social CajaGRANADA acerca y difunde las actividades socioculturales entre la plantilla de la Entidad y los clientes suscritos en el link www.cajagranada.es/informa.

Regulación del proceso de ayudas a Cooperación Internacional

Desempeño: En 2008, Obra Social CajaGRANADA ha puesto en marcha su primera convocatoria específica de ayudas a proyectos de cooperación internacional, una nueva vertiente de la campaña de apoyo a ONG "Ayudamos a los que ayudan". Se trata de una convocatoria destinada a subvencionar proyectos de cooperación internacional a la que pueden acceder entidades sin fines lucrativos que persigan fines de interés general y acrediten una experiencia



Creación del Premio de Novela Histórica

Desempeño: Obra Social CajaGRANADA, tras la firma de un convenio con el grupo editorial Random House Mondadori, ha puesto en marcha una de las actividades de excelencia en materia cultural: el Premio CajaGRANADA de novela histórica. Un galardón que va a convertirse en referente en el género histórico y literario en general, asociado a uno de los principales proyectos del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, Memoria de Andalucía: el Museo CajaGRANADA.

APLAZADOS

Digitalización de la publicidad de Obra Social en la Red de Sucursales

Desempeño: Este objetivo, vinculado con el proyecto de Marketing Digital, ha sido aplazado porque la situación de crisis actual nos lleva a centrar nuestros esfuerzos en otras áreas del negocio.

Plan de acción 2009: Aplazado



Establecimiento de un programa formativo que contenga materias relacionadas con Obra Social CajaGRANADA

Desempeño: En CajaGRANADA somos conscientes de la necesidad de hacer partícipes de los objetivos de la Obra Social a toda la plantilla. Durante 2008, si bien no hemos podido establecer un programa formativo específico, continuamos trabajando para poder cumplir este objetivo. No obstante sí hemos reforzado mediante un módulo específico los conceptos que se transmiten sobre Obra Social CajaGRANADA, y sobre aspectos relacionados con los derechos humanos, en los cursos vestibulares del personal de nueva incorporación.

Plan de acción 2009: Continuar reforzando el contenido de los módulos específicos sobre Obra Social y ampliar al resto de la plantilla.

Retos 2009

- Inauguración y puesta en marcha del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, Memoria de Andalucía
- Adaptación de la dotación a Obra Social a la actual situación económica
- Inicio de la programación del Teatro CajaGRANADA Isidoro Máiquez
- Promocionar la imagen de Obra Social en coordinación y sinergias con la entidad
- Conformar una organización integrada con la implantación de un nuevo modelo organizativo de gestión
- II Edición del Premio de Novela Histórica
- Estudio y valoración para la puesta en marcha de un programa de Voluntariado Corporativo

Nuestro enfoque

CajaGRANADA colabora con el desarrollo de su entorno, impulsando acciones que contribuyen con el progreso y cohesión social de Andalucía, en general, y las



provincias de Granada, Jaén y Almería, en particular. Para lograr este objetivo, desde Obra Social CajaGRANADA, se establecen relaciones de colaboración con los principales actores de su entorno, como son las instituciones locales, provinciales y autonómicas, organizaciones empresariales y sindicales, Universidades, Fundaciones y ONGs, entre otros.

CajaGRANADA entiende la promoción socioeconómica como objeto de un bienestar sostenible que incluye la dimensión del desarrollo socioeconómico del territorio, la calidad de vida y la seguridad en el bienestar económico. Este concepto inclusivo de desarrollo social justifica la apuesta de CajaGRANADA por:

- Una estructura especializada en economía social e iniciativas comunitarias
- La promoción de la inclusión financiera de personas sin recursos o en situación precaria
- El apoyo a la creación de microempresas y autoempleo mediante una línea de microcréditos
- El impulso a la cultura, la educación y la investigación

El permanente compromiso que define la implicación de la entidad con su entorno a lo largo de toda su historia centenaria es la Obra Social CajaGRANADA. Esta implicación surge del propósito de CajaGRANADA de contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía desde todos aquellos ámbitos que contribuyen al desarrollo integral de las comunidades y de las personas en cada momento, mediante:

- La potenciación de la cultura y preservación del patrimonio histórico
- El impulso al progreso y al desarrollo socioeconómico de nuestra tierra

Con carácter anual, CajaGRANADA ha destinado más del 30% de los beneficios obtenidos a su Obra Social. El presupuesto de Obra Social CajaGRANADA, unido a la voluntad, compromiso e implicación de sus órganos de gobierno y del conjunto de la plantilla de la entidad, posibilitan la extensión de la acción de la Obra Social a más de un millón cuatrocientas mil de personas beneficiarias. Estas iniciativas se materializan en resultados tan concretos como la creación de empleo entre los



colectivos con mayores dificultades para encontrar trabajo estable, la instalación de decenas de parques recreativos para los niños y mayores en zonas rurales, la reforestación de cientos de hectáreas, la colaboración en el deporte para discapacitados o la construcción de un Hospital en Mauritania.

La Obra Social de CajaGRANADA quiere llegar más y mejor a las personas que más lo precisan, adaptar su estructura y funcionamiento a las necesidades de la sociedad del siglo XXI. El emblema del futuro de la Fundación CajaGRANADA Obra Social culmina con su proyecto más importante para los próximos años: el Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía. Un espacio de vanguardia arquitectónica para el progreso de la acción cultural, social y solidaria, y que a partir de 2009 será el corazón de la Fundación CajaGRANADA desde donde se impulse su compromiso con la mejora de Andalucía y los andaluces. Un espacio que confirmará a CajaGRANADA como la Caja de la Cultura y la Solidaridad.

Desarrollo económico y cohesión social

CajaGRANADA quiere contribuir al equilibrio territorial, social y económico de sus áreas de influencia. A tal efecto, la acción social de Obra Social CajaGRANADA pone énfasis en contribuir al desarrollo económico y cohesión social de Andalucía.

CajaGRANADA mide la repercusión que la actividad de Obra Social tiene en el desarrollo económico y cohesión social de su entorno en términos de generación de empleo, movimiento económico y contribución al PIB. Los resultados de 2008 evidencian un alto impacto, fruto de la sólida implicación de los profesionales con que cuenta Obra Social y el largo recorrido del trabajo realizado por la entidad. Estos resultados son obtenidos con la herramienta de simulación de creación de riqueza y empleo, creada por AIS y PriceWaterHouseCoopers para CECA.

La actividad de Obra Social CajaGRANADA, en 2008, ha generado 728 puestos de trabajo directos, indirectos o contratados e inducidos, un impacto en el PIB de 33.267,83 miles de euros y un movimiento económico superior a 64 millones de euros, lo que se traduce en un importante impacto económico en términos de creación de riqueza y empleo.



Obra Social en 2008: Simulación de Creación de Riqueza y Empleo por áreas de Actuación

| | Contribución al PIB* | Movimiento económico* | Creación de puestos de trabajo |
|------------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Cultura | 21.606,77 | 42.708 | 422 |
| Educación | 6.259,22 | 11.607 | 144 |
| Asistencia Social | 3.849,84 | 7.151 | 91 |
| I+D | 443,07 | 752 | 11 |
| Tiempo Libre | 913,56 | 1.659 | 21 |
| Patrimonio Histórico | 115,47 | 260 | 3 |
| Sanidad | - | - | - |
| Medio Ambiente | 79,89 | 143 | 2 |
| Empleos directos Obra Social | NA | NA | 34 |
| Empleo indirecto contratado | NA | NA | 455 |
| Empleo inducido | NA | NA | 239 |
| TOTALES | 33.267,83 | 64.278,59 | 728 |

*Cifras en Miles de Euros

El Microcrédito: Una herramienta de lucha contra la pobreza

CajaGRANADA incidiendo en sus orígenes fundacionales, es precursora en la puesta en marcha de un sistema para gestionar el crédito, que tiene como clientes potenciales a las personas excluidas del sistema financiero: el microcrédito. Así, CajaGRANADA continúa su labor de lucha contra la exclusión financiera, propiciando la integración social y laboral de miles de personas.



El microcrédito, además de contribuir al desarrollo económico y material de los más débiles, contribuye a su enriquecimiento personal, al ofrecerles perspectivas de mejora y crecimiento, abriéndoles una puerta a la esperanza para un futuro mejor. Constituye una inversión de presente y de futuro en las potencialidades del ser humano, en sus capacidades, en sus habilidades y en su férrea voluntad de lograr un futuro mejor, para ellos y para sus familias.

El microcrédito es el mejor exponente de una inversión ética y solidaria que sirve para conseguir la integración de las personas

Por eso, CajaGRANADA ha seguido potenciando su compromiso con el microcrédito. Porque el microcrédito es el mejor exponente de una inversión ética y solida-



ria que sirve para conseguir la integración de las personas en el tejido productivo de su comunidad. Porque el microcrédito tiene el objetivo de hacer llegar el dinero, en condiciones muy favorables, a los emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos, a esas personas en riesgo de exclusión: personas mayores, desempleados de larga duración, mujeres e inmigrantes.

Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario

La Fundación CajaGRANADA, dentro de su actividad social, ha destinado en el año 2008 un 9% del presupuesto de la Fundación, que representa el 2,9% del total del presupuesto de Obra Social. A través de la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario, CajaGRANADA pretende llegar a los colectivos sociales más desfavorecidos, ofreciendo:

- Un sistema de microcréditos como vía de apoyo a los sectores de población que tiene dificultades para acceder al sistema financiero tradicional
- Fomento de acciones de reinserción social y laboral, dirigidas a personas y colectivos con dificultades
- Promoción de la mejora de oportunidades para los sectores más desfavorecidos
- Ayuda a la integración social y racial y a la mejora de las condiciones de vida en los núcleos más desfavorecidos de la sociedad
- Establecimiento de mecanismos para respaldar la propia iniciativa y el esfuerzo de superación personal

En el marco de esta actividad social y solidaria, CajaGRANADA concede microcréditos como instrumento para contribuir a paliar los desequilibrios que se dan en algunos sectores de la sociedad, permitiendo materializar las aspiraciones y la integración social y laboral de las personas. El microcrédito es un préstamo de pequeña cuantía, sin necesidad de avales ni garantías, que permite financiar la puesta en marcha de las ideas empresariales de los más desfavorecidos o garantías a la operación.



CajaGRANADA y la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía fomentan el autoempleo a través de los microcréditos

La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario suscribió en febrero de 2008 un convenio de colaboración con la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía para facilitar el empleo autónomo en Andalucía.

Con la materialización de este convenio, ambas instituciones aúnan sus esfuerzos y recursos para facilitar la integración en el mercado laboral de aquellos colectivos sociales andaluces que encuentran mayores dificultades a la hora de conseguir un empleo estable, fundamentalmente jóvenes, mujeres, inmigrantes, y desempleados mayores de 45 años o de larga duración.

Así, pueden solicitar microcréditos personas desempleadas que quieran constituirse como trabajadores y trabajadoras autónomas, así como aquellas que precisen financiación para ampliar o consolidar un negocio existente.

La cuantía de los microcréditos es de hasta un más de 12.000 euros para los nuevos negocios, y de hasta 6.000 euros para la consolidación o ampliación de los existentes, con un plazo de hasta 5 años, sin comisiones, y sin necesidad de aval o garantías de ningún tipo.

La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario ha concedido en 2008, 93 microcréditos con los que se ha creado 135 puestos de trabajo, de los que se han beneficiado 192 personas. El importe medio por operación ha ascendido a 8.602 euros.

El microcrédito es, en fin, una herramienta, un instrumento que sirve como respaldo a unas personas que en él encuentran mucho más que dinero a la hora de emprender su vida profesional. En el microcrédito encuentran apoyo, comprensión y confianza, descubriendo que, efectivamente, son dignas de crédito.



Desde su creación, CajaGRANADA ha materializado casi 450 microcréditos en toda Andalucía, por un importe total de más de 4 millones de euros. Estos pequeños negocios han dado empleo a más de 850 personas y generan 1.127 beneficiarios.

Durante el primer semestre de 2008, casi el 67% de los microcréditos fueron solicitados por mujeres. Este predominio se da sobre todo entre los solicitantes españoles, ya que de los 24 proyectos puestos en marcha, 19 lo fueron por emprendedoras. En el caso de los inmigrantes, representan el 58%. En cuanto a la población inmigrante, destacan las personas procedentes de Argentina que han puesto en marcha un proyecto impulsado por un microcrédito de CajaGRANADA: 94; le siguen Marruecos con 25, Colombia con 23 y Senegal con 18. También se han concedido 26 microcréditos para personas procedentes de la Unión Europea, destacando Alemania y Rumanía.

Un total de unas 50 nacionalidades dan idea de la transformación social de Andalucía en las últimas décadas y del nuevo perfil de la exclusión financiera al que sigue haciendo frente CajaGRANADA desde hace más de un siglo. La experiencia de estos años, le ha llevado a desarrollar diversos programas de cooperación internacional en este ámbito. Este es el caso de las iniciativas que CajaGRANADA ha puesto en marcha en el norte de Marruecos, en Mauritania, Chile, República Dominicana y recientemente con colectividades agrícolas de Cuba, en colaboración con la ONU.





CajaGRANADA participa en la Conferencia de la Red Europea de Microfinanzas de Niza

Desde su implantación, los microcréditos de la Fundación Desarrollo Solidario de CajaGRANADA han tenido una especial incidencia entre el sector femenino de la población. Hasta el pasado septiembre de 2008, CajaGRANADA ha concedido casi el 64% de los microcréditos a mujeres. Este dato es trasladable al caso de los microcredistas inmigrantes, sector en el que también las mujeres tiene una mayor iniciativa emprendedora. Además, un 30,2% del total de microcréditos concedidos corresponden a la doble condición de mujer e inmigrante.

Así, la Fundación Desarrollo Solidario de CajaGRANADA, representada por una microcredista emprendedora granadina, ha participado en la quinta edición de la Conferencia de la Red Europea de Microfinanzas, organismo internacional integrado por 61 miembros, entre ellos CajaGRANADA, procedentes de 21 países europeos.

Concretamente, gracias a un microcrédito pusieron en marcha EDUCAULA, una academia de idiomas y clases de recuperación. Su caso formó parte del debate de la conferencia sobre las dificultades de los microempresarios y el papel destacado que desarrollan las entidades europeas en microfinanzas.

Esta iniciativa empresarial granadina, forma parte de los más de 450 nuevos pequeños empresarios que han recibido el apoyo de CajaGRANADA a través de su sistema de microcréditos, que ya ha generado la creación de casi 1.000 empleos, muchos de ellos, con la mujer como impulsora, y 1.127 beneficiarios en toda Andalucía.

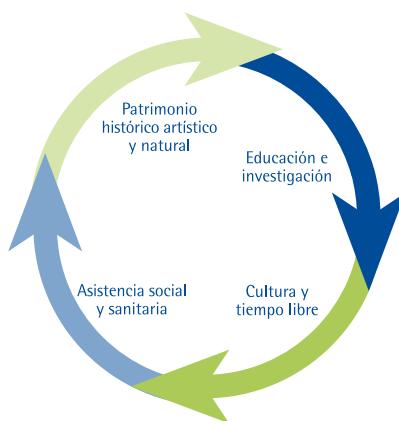
Obra Social CajaGRANADA y sus Fundaciones

Las principales líneas de actuación de la Obra Social y de las Fundaciones de CajaGRANADA en 2008 se han orientado a:



- Toma de posición activa en el desarrollo de actuaciones ante las necesidades de la población, conformando una organización integrada e implantando un nuevo modelo organizativo que permita gestionar eficazmente la actividad propia y en colaboración.
- Adaptación de los instrumentos de gestión de la Obra Social mediante la implantación de una única herramienta de gestión.
- Promoción de la imagen de la Obra Social CajaGRANADA en coordinación y sinergias con la entidad.
- Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía: establecimiento de los mecanismos necesarios de seguimiento y control de las obras e instalaciones del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía; diseño, elaboración y detalle de la estructura organizativa del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía y definición de la programación de las actividades del nuevo Centro Cultural.
- Atender a los requerimientos de los Órganos de Gobierno de la Entidad, proporcionándoles toda la información sobre el desarrollo de la Obra Social.

Ámbitos de actuación de Obra Social CajaGRANADA





La actuación de Obra Social ha asignado un especial protagonismo a la lucha contra la exclusión social, el desarrollo económico y la creación de empleo, los colectivos específicos, como mayores o inmigrantes, la dotación de infraestructuras y el mantenimiento de una fuerte línea de acción cultural y artística, destacando la puesta en marcha del futuro Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía.

PERSONAS DIGNAS DE CRÉDITO

Bazar

Mohamed tiene más de 45 años. Llegó de Palestina buscando un futuro mejor. Gracias a un microcrédito de 12.000 ha conseguido montar su propio negocio y empezar un proyecto de futuro.

Portes "Noé"

Noé es un inmigrante de 56 años edad. De origen Colombiano, desempleado y con dos hijos. Con mucho trabajo y la ayuda de un microcrédito de 7.000 , ha conseguido adquirir un vehículo y crear su propio negocio por cuenta propia.

Bisutería Artesanal Tatiana

De origen ruso, es una mujer desempleada y madre soltera de una niña. Tiene 32 años, y después de mucho trabajar sin ninguna seguridad, gracias a un microcrédito de 8.000 euros, consiguió montar su propio negocio.

Masajes a domicilio

Silvia es una madre soltera de 39 años de edad. Aunque llevaba algunos años realizando este trabajo, necesitaba mejorar algunas de sus herramientas para poder competir en el mercado. Gracias a los 8.000 euros de la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario, ha conseguido las mejoras necesarias en su negocio para poder seguir desempeñando su trabajo.



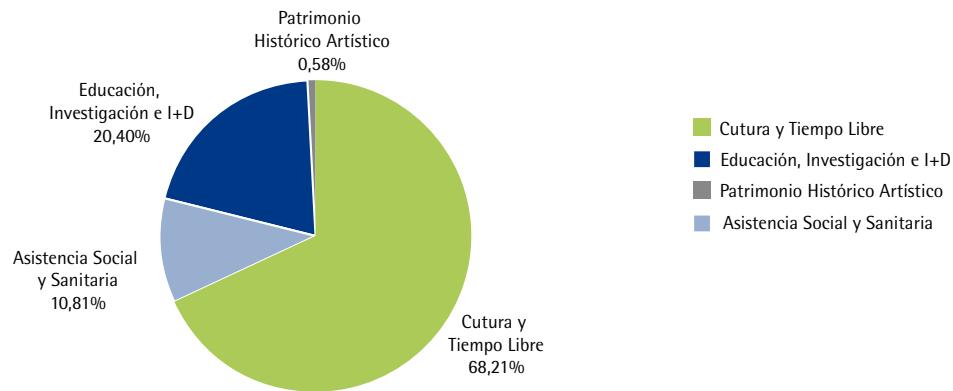
La Obra Social de CajaGRANADA: 2008 en cifras

En 2008, Obra Social CajaGRANADA ha invertido un presupuesto de 27 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 20% con respecto a 2007. El número de acciones se sitúa en 1.816, beneficiando a 1.435.947 personas en toda Andalucía. El presupuesto con el que ha contado nuestra Obra Social se completa con los ingresos externos que provienen, de una parte de los generados por la propia actividad (30.000 euros) y por otra de los procedentes de subvenciones (2.900.000 euros) así como 814.000 euros procedentes de remanente del ejercicio 2007. La situación económica actual no impedirá el esfuerzo en el compromiso y las garantías de una Obra Social plenamente comprometida con las personas de su comunidad, y seguirá poniéndose de manifiesto en 2009 con una dotación superior a los dieciséis millones de euros.

| Distribución del gasto por áreas de actuación | Centros (propios y en colaboración) | Actividades (Propios y en colaboración) | Beneficiarios | Gasto en miles de euros |
|---|-------------------------------------|---|------------------|-------------------------|
| Cultura y tiempo libre | 6 | 1.018 | 549.444 | 25.585,1 |
| Asistencia social y sanitaria | 13 | 598 | 540.283 | 4.055,7 |
| Educación e investigación | 4 | 193 | 303.566 | 7.651,2 |
| Patrimonio histórico artístico y natural | 0 | 7 | 42.654 | 215,7 |
| TOTAL | 23 | 1.816 | 1.435.947 | 37.507,7 |



Distribución del Gasto por Áreas



Cultura y tiempo libre

Entre las múltiples y diversas actividades impulsadas desde Obra Social CajaGRANADA, cobra especial relevancia la primera edición del Premio CajaGRANADA de Novela Histórica, un galardón destinado a convertirse en referente en el género histórico y literario en general, asociado a uno de los principales proyectos del nuevo Centro Cultural de la Entidad. Se trata, en definitiva, de la puesta en marcha de una de las actividades de excelencia en materia cultural de la Obra Social CajaGRANADA. En esta primera edición, se han recibido un total de 287 obras procedentes de todo el mundo.

El Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía, terminados los trabajos, será desde 2009, un centro diseñado para dinamizar el pensamiento, la cultura, el medio ambiente, la acción social y solidaria, el arte y la historia. Unas instalaciones diseñadas para albergar el Museo CajaGRANADA Memoria de Andalucía, centrado en mostrar el pasado y presente de la comunidad andaluza desde la perspectiva y los recursos del siglo XXI. Por su diseño arquitectónico, por su innovador equipamiento técnico y por la variedad de artes que puede acoger, el Teatro CajaGRANADA Isidoro Máiquez, está llamado a ser un referente del panorama



escénico español. Un recinto de gran versatilidad, concebido como una gran caja negra, conforme a las últimas expresiones arquitectónicas que proliferan en Europa, donde sin embargo, no pierde la esencia de un teatro clásico.

El Teatro CajaGRANADA Isidoro Máiquez, está llamado a convertirse no sólo en uno de los espacios emblemáticos del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía, sino en un referente del panorama escénico español





En 2008 CajaGRANADA inició una campaña de difusión del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía a través de visitas institucionales así como la puesta en marcha de un autobús informativo que recorrió numerosas localidades andaluzas, llegando a más de 90 localidades y habiendo sido visitado por más de 35.000 personas. Es un espacio expositivo itinerante que presenta a todos los andaluces y andaluzas el nuevo Centro Cultural a través de una dinámica interactiva, llevada a cabo mediante recursos audiovisuales de última generación, guiada siempre por dos profesionales del ámbito de la educación sociocultural.

Con una variada acción cultural, en nuestros Centros Culturales CajaGRANADA (Puerta Real, Motril, Almería y Jaén) se mostraron un total de 60 exposiciones, de las que 45 fueron propias y 15 en colaboración, llegando a 272.226 personas. Entre ellas puede destacarse, por su afluencia de visitantes, cerca de 30.000, y por su valor creativo de época, la exposición "Carteles de la Guerra" realizada en el Centro Cultural CajaGRANADA de Puerta Real. Se trata de una interesante propuesta cultural, al representar en sí misma un ejemplo de la potencialidad creativa de los artistas de la España de finales de los años 30. Por otro lado, el carácter multidisciplinar del Centro Cultural de Motril, se pone de manifiesto en las 78 películas proyectadas, 52 jornadas y seminarios o la representación de 12 obras de teatro.

En el apartado de Publicaciones y en edición propia, 39 son las ediciones. Podemos destacar, por un lado, la presentación del volumen nº 2 de la colección Biblioteca de Economía, titulado "Treinta años de economía en democracia"; por otro lado, la edición de 21 volúmenes de la Colección Cuadernos del Museo: una iniciativa que constituye un soporte didáctico y divulgativo del Museo de la Historia de Andalucía.

La XXIV edición de los Premios Literarios Jaén contaron con un total de 597 obras, 279 novelas y 318 de poesía, resultando premiadas en la modalidad de Novela "El comienzo de la Primavera" de Patricio Pron y en la modalidad de Poesía "Cosas que apenas pasan" de Arturo Tendero. En esta edición, la dotación económica para el premio de novela se ha incrementado en 3.000 respecto al año anterior.



Durante la XIV Semana Internacional de Órgano de Granada se inauguró el Órgano del Santuario de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro tras su restauración por el taller de organería de CajaGRANADA, contando con destacadas y consagradas figuras en la interpretación de órgano. Continuando con nuestro objetivo de que el flamenco llegue a nuestros días tal y como hoy lo conocemos, el Curso de Flamenco en los Barrios alcanza su 8^a edición, con una asistencia de más de cien alumnos.

Newsletters, acerca y difunde las actividades de Obra Social CajaGRANADA entre la plantilla de la Entidad y los clientes suscritos

Para CajaGRANADA, adquieren especial importancia los programas que desarrolla conjuntamente con entidades y organismos públicos y privados. En este capítulo, destacan nuestra colaboración en la Feria del Libro, IX Premio de Teatro Martín Recuerda, Ciclo de Poesía y Música en los monumentos y conventos, el Festival Internacional de Jazz de Granada, así como las colaboraciones y representaciones artísticas con la Fundación Rodríguez Acosta, el Festival de Música y Danza de Úbeda o la semana santa de Granada y Jaén.

Las actividades deportivas del Club de Tenis de Mesa CajaGranada, del Club de Esquí y del Club de Ajedrez adquieren una relevancia especial en lo referido a tiempo libre en CajaGRANADA. En total se han celebrado más de 600 actividades, con 31.951 beneficiarios.



Obra Social CajaGRANADA crea el premio más importante de Novela Histórica

El Centro Cultural CajaGRANADA ha iniciado su actividad cultural institucionalizando un premio literario, que con una dotación económica de 180.000 euros se sitúa en el de mayor cuantía del mundo en este género y el cuarto más importante de España.

El certamen, de carácter anual, se ha denominado Premio CajaGRANADA de Novela Histórica, y se convoca conjuntamente por la Obra Social CajaGRANADA y el Grupo editorial Random House Mondadori (RHM).

En esta primera edición del Premio se han recibido un total de 287 obras procedentes de doce países, de tres continentes: 248 de España; 11 de Estados Unidos; 8 de México; 6 de Argentina; 3 de Uruguay; 3 de Perú; 2 de Venezuela; 2 de Cuba y un original de Ghana, Francia, Brasil y República Dominicana. Con respecto a la temática de las novelas, ha destacado el protagonismo de Al-Andalus y el mundo islámico en los siglos XV y XVI, con un enfoque de convivencia entre religiones y culturas musulmana, cristiana y judía.

La ganadora de este certamen ha sido la periodista y escritora Mari Pau Domínguez, con la obra "La casa de los siete pecados" que recrea los entresijos de la corte de Felipe II y la casa a la que se refiere el título, que existe realmente, en Madrid, conocida como la Casa de las Siete Chimeneas.

La escultura que acredita como ganador del premio es una valiosa y singular obra escultórica, cuyo frontal recrea la

Puerta de la Cultura, fachada principal del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía.

Asistencia social y sanitaria

Obra Social CajaGRANADA atiende parte de las demandas sociales de los ciudadanos y ciudadanas, con un total de 13 inmuebles, cedidos, en unos casos, para



actividades asistenciales, y, en otros, para atención a nuestros mayores. Destaca la labor desempeñada desde nuestro Centro de Atención Familiar de Cartuja, cuya labor social se centra en prestar atención a las necesidades de los niños y niñas, así como en trabajar en el desarrollo integral de las familias.

La Fundación CajaGRANADA, cada día más comprometida con la comunidad, ha llevado a cabo 200 actividades dirigidas a la población de mayores y a su entorno familiar. Música, teatro, espectáculos multimedia, visitas a museos y lugares históricos, talleres formativos y terapéuticos y otro tipo de celebraciones, de los que se han beneficiado 90.000 personas.

Con el objetivo de fomentar el ejercicio al aire libre, la salud y el ocio se han instalado 48 parques saludables de mayores y 49 parques infantiles.

Asimismo, y con el sólo objetivo de aunar esfuerzos en torno a la idea de procurar que todas aquellas personas que han caído en el mundo de la droga tengan la oportunidad de incorporarse a la sociedad, como miembros activos de ella, y facilitar a aquellas que no han caído en este mundo, los recursos necesarios en el ámbito preventivo para que nunca necesiten acudir a un centro de rehabilitación, Fundación CajaGRANADA ha suscrito acuerdos de colaboración con Proyecto Hombre de Granada, Jaén y Almería, así como con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

Favoreciendo un ambiente de sensibilización social a través del conocimiento de las actividades que desarrollan las ONG's, la Fundación CajaGRANADA ha llevado a cabo el Plan de Ayudas a ONG's en Granada y Jaén, beneficiándose 185 proyectos, incremento del 11,44% con respecto a 2007. Todas y cada una de las iniciativas que han recibido subvención han destacado por su utilidad social y solidaria, con una atención especial a minusvalías físicas y psíquicas, 20 actuaciones, infancia y juventud con 6 actuaciones, inmigración, transeúntes y sin techo, 4 proyectos; mayores, 4 actuaciones, o 3 actuaciones para mujeres. El aporte económico para esta iniciativa se ha visto incrementado en un 3,44% respecto a 2007, ascendiendo a 258.600 euros.



CajaGRANADA pone en marcha su primera convocatoria específica de ayudas a Proyectos de Cooperación Internacional

Obra Social CajaGRANADA ha puesto en marcha una convocatoria destinada a subvencionar proyectos de Cooperación Internacional, a la que pueden acceder entidades in fines lucrativos que persigan fines de interés general y acrediten una experiencia mínima de dos años en proyectos de cooperación.

Constituye una nueva vertiente de acción social de la tradicional campaña de ayuda a ONGs locales "Ayudamos a los que ayudan", iniciativa mediante la que CajaGRANADA ha venido colaborando en la subvención de proyectos que se han realizado en el ámbito de implantación de la entidad, haciendo posible la puesta en marcha de más de 1.000 proyectos durante los últimos 13 años.

El importe total de las ayudas, en esta primera edición, ha ascendido a 428.900 euros, distribuidos en 14 organizaciones no gubernamentales, con una concurrencia total de 55 colectivos. Cada una de las organizaciones ha sido elegida por la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de CajaGRANADA, en función del interés general del proyecto, número de personas beneficiadas y la experiencia de la organización.

Así, CajaGRANADA destina más del 0,80% de su beneficio neto a cooperación internacional, consiguiendo adecuar su actuación social y económica a las necesidades de un mundo global, colaborando activamente en la necesaria lucha contra la pobreza, fomentando el desarrollo económico y social en zonas deprimidas en vías de desarrollo de América Latina, África y Asia.



Las Misiones de Paz de las Fuerzas Armadas Españolas, X Premio CajaGRANADA a La Cooperación Internacional

El Consejo de Administración de CajaGRANADA, en sesión de 17 de enero de 2008, acordó conceder el Premio CajaGRANADA a la Cooperación Internacional, en su décima edición, a las Misiones de Paz de las Fuerzas Armadas Españolas, por el sentido humanitario de su labor y el compromiso permanente con la paz internacional y el desarrollo.

Para otorgar este galardón, CajaGRANADA ha valorado la presencia de las Misiones de Paz en zonas de conflicto, respondiendo siempre a la permanente búsqueda de la paz, el desarrollo y cooperación de los pueblos, manteniendo una actitud de respeto y solidaridad en cada uno de los territorios de actuación, en colaboración con otras fuerzas internacionales. Desde el año 1989, en el que comenzó oficialmente la participación de España en las misiones de Naciones Unidas, las Fuerzas Armadas Españolas han participado en 52 operaciones de paz y misiones de ayuda humanitaria, con cerca de 72.000 soldados.

El galardón dotado con 50.000 euros, se destina para construir una Escuela de Enfermería en Afganistán, donde las fuerzas de cooperación españolas tienen entre sus prioridades la atención sanitaria de la población, sobre todo a mujeres y niños.

Educación e investigación

El compromiso de CajaGRANADA con la educación y la formación es un compromiso firme y duradero, porque el desarrollo de un pueblo depende, en gran medida, de la educación y formación que se recibe desde pequeño.

La dotación presupuestaria de esta área, en línea con años anteriores, se ha destinado a mantener una significativa actividad en Colegios y Guarderías y en la dotación de becas.



Durante el año 2008, hemos mantenido nuestra actividad académica en los Colegios de Primaria y Secundaria CajaGRANADA: 800 alumnos atendidos por un equipo de 58 profesores.

Hay colectivos que, además de necesidades de formación, presentan añadidas otras especiales, como son las personas con deficiencias auditivas. Para todos ellos, desde el Colegio Sagrada Familia de Sordos (200 alumnos atendidos por 44 personas de Atención Educativa Complementaria), se pretende la educación y rehabilitación de quienes presentan deficiencias auditivas, de los disfásicos y de los alumnos con fracaso escolar.

La actividad académica también se dirige a los más pequeños y jóvenes: la Guardería Infantil Santo Ángel de Baza (donde 106 niños de 0-3 años cuentan con un equipo de 21 personas para su cuidado), la Escuela de Formación Profesional de Jódar y la Escuela de Formación Agraria El Soto, completan la oferta educativa.

Además, se han impartido diversos talleres pudiendo destacarse el relativo al análisis de la violencia como fenómeno social en el presente siglo, iniciativa enmarcada en el ciclo de talleres formativos "La violencia en la sociedad del siglo XXI. Las conferencias del Presidente y del Fiscal Superior del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía marcaron el inicio de los talleres.

La Fundación CajaGRANADA considera la I+D como elemento fundamental para estimular el crecimiento sostenible, la productividad y la competitividad de las empresas. Con el apoyo a la investigación, intentamos potenciar la interacción entre el entorno científico y empresarial, como mecanismo para dar respuesta a las necesidades de Innovación y Desarrollo, que tanto necesita la sociedad andaluza. En este sentido, hemos mantenido nuestra línea de colaboración con la Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía.

En el capítulo de Fomento del y Economía Social, destaca nuestro apoyo a un importante número de ferias y certámenes comerciales, que inciden en el crecimiento económico de las comarcas andaluzas. Igualmente, destaca nuestra aportación



a la promoción del turismo, con nuestra participación en la financiación de los vuelos de bajos coste Destaca, igualmente, nuestro apoyo a estudios y publicaciones económicas que ofrezcan diagnósticos adecuados sobre la realidad socioeconómica de las diversas áreas geográficas donde CajaGRANADA, como el Informe Económico Financiero de Andalucía, Estudio de Opinión de Andalucía, Informe sobre Economía Social en Andalucía, Observatorio Calidad de Vida en Andalucía y Estudio sobre las necesidades de suelo industrial.

Patrimonio histórico artístico y natural

La restauración del patrimonio histórico-artístico de nuestra tierra sigue siendo objetivo prioritario. Así, desde CajaGRANADA queremos conservar y transmitir a las generaciones futuras el valor y el legado del patrimonio de nuestra comunidad. Para ello, restauramos y conservamos joyas históricas y fomentamos su uso para evitar su deterioro. En 2008 se ha terminado la restauración del Órgano del Santuario de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro (R.P. Redentoristas), una joya de estilo romántico, montado en 1913 por el organero P. Ghys.





Caso Práctico

Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, una puerta a la cultura

Hoy, CajaGRANADA sigue ofreciendo innovadoras respuestas y recursos para atender las demandas que la sociedad plantea en el siglo XXI. Y para ello, en 2008, ha finalizado la obra que albergará a partir de 2009 su gran proyecto cultural, artístico y solidario: El nuevo Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía.

Obra Social CajaGRANADA propone un lugar para los sentidos

El Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía será, desde 2009, un centro dinamizador del pensamiento, la cultura, el medio ambiente, la acción social y solidaria, el arte y la historia. Unas instalaciones diseñadas para el Museo CajaGRANADA Memoria de Andalucía, centrado en mostrar el pasado y presente de la comunidad andaluza desde la perspectiva y los recursos del siglo XXI. Además, el nuevo Centro Cultural contará con un espacio escénico multifuncional de vanguardia, una mediateca que irá creciendo a través de la historia, identidad y producción cultural andaluza, un entorno permanente para la actividad de talleres y un privilegiado espacio para exposiciones temporales.

Museo CajaGRANADA Memoria de Andalucía

3.500 metros cuadrados dedicados a un espacio museístico de carácter permanente. Pasado presente e identidad a través de una propuesta fundamentada en las nuevas tecnologías como recurso museográfico, la interactividad, la didáctica y la participación de las personas que visiten sus instalaciones.

Un conjunto arquitectónico de vanguardia

La metáfora del conjunto arquitectónico, diseñado por Alberto Campo Baeza, une y enfrenta las dos facetas de la actividad diaria de CajaGRANADA. Por un lado, su Sede Central, lugar para la actividad empresarial y financiera. Por otro, la faceta sociocultural, visible en el nuevo Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía, cuyo edificio pantalla y puerta principal de acceso es un verdadero símbolo que se transforma en una Puerta de la Cultura.

**Un espacio para la participación ciudadana**

Las posibilidades del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía lo convierten en un foro permanente para detectar y actuar sobre los temas sociales y culturales que más preocupan e interesan a la sociedad del siglo XXI. El programa de actividades pretende ser un mosaico abierto a las visiones y activa participación de la ciudadanía. Para ello, el diseño multifuncional de sus instalaciones permiten la organización de todo tipo de actividades socioculturales, en sus más diversos formatos y desde diferentes perspectivas. Una infraestructura que hace posible la vocación de llegar a las personas.

Un lugar de referencia en el panorama museístico y sociocultural. El resultado de una actividad financiera, propia de una empresa del siglo XXI, que hace posible la Cultura y la Solidaridad





CajaGRANADA
COMPROME-
TIDA CON LA
GESTIÓN ME-
DIOAMBIENTAL



CajaGRANADA, **comprometida con la gestión medioambiental**

Compromisos 2008¹⁵, retos 2009 y enfoque

CUMPLIDOS

Ampliación del proceso de implantación de Inmórica a 100 sucursales

Desempeño: CajaGRANADA ha implantado en 2008 un sistema de inmórica en 100 sucursales, de manera que no sólo la entidad contribuye al ahorro energético si no que además materializa sus compromisos derivados de la Responsabilidad Social Corporativa en el ámbito de la protección del medio ambiente. Nuestro compromiso prevé su finalización a lo largo de 2009.

Ahorro energético del 15% en las sucursales con tecnología inmórica

Diseño de una política medioambiental para su aprobación por el Consejo de Administración

Desempeño: La implantación de un sistema pionero de gestión de la eficiencia energética, CajaGRANADA demostró la viabilidad del proyecto logrando una reducción del consumo energético en un 25% de los elementos controlados y un 15% en el consumo global de cada sucursal. Adicionalmente se obtuvieron eficiencias energéticas derivadas de la reducción de visitas a las oficinas mediante la telemetría y telecontrol de los dispositivos.

¹⁵ En el Informe de RSC 2007 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2009



Aumento de la eficiencia en la gestión de los servicios de mantenimiento

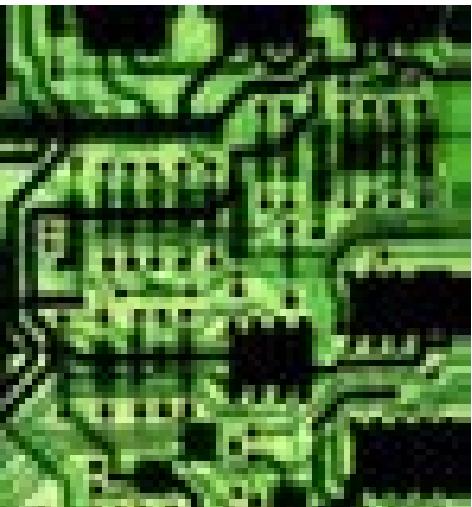
Desempeño: CajaGRANADA es consciente de la necesidad de aumentar la eficiencia en la gestión de servicios de mantenimiento. Durante 2008, a través de la tecnología inmótica implantada en las sucursales, se evita el mantenimiento reactivo de la cartelería exterior pudiéndose detectar elementos fundidos en la misma de forma proactiva, planificando visitas de mantenimiento sólo cuando éstas son realmente necesarias, incluso antes de que la propia sucursal lo detecte. De igual modo, los beneficios de la solución implantada por CajaGRANADA son múltiples ya que, por un lado permite la gestión y el control automático de las sucursales y por otro proporciona un ahorro en la factura eléctrica, lo cual repercute en una reducción de las emisiones contaminantes.

Aplicación del "Proyecto Papel Cero"

Desempeño: CajaGRANADA viene realizando una serie de medidas encaminadas a la protección del medio ambiente. En 2008, se ha suprimido para todas las operaciones de activo el expediente reduciéndose al documento de escritura; se han eliminado diferentes modelos que han sido sustituidos por formularios en Zaguán, lo que evita la compra y almacenaje masivo racionalizando el consumo. Durante 2008, se ha instalado en sucursales un certificado digital para la solicitud de NIF por Internet, así como también ha concluido el procedimiento automático de solicitud y recepción de tasaciones de fincas en formato electrónico, sin necesidad de usar papel, desde Expediente Electrónico

Ampliación del número de medidas ecoeficientes

Desempeño: Durante 2008, en el compromiso de reducir progresivamente el impacto ecológico y la intensidad de recursos a lo largo del ciclo de vida, en CajaGRANADA hemos continuado con el proceso de ampliación de medidas ecoeficientes con la instalación de leds en los ascensores de la sede central, además de en algunos pasillos. Nuestro compromiso es continuar con este proceso de instalación progresiva.



Valoración de los datos de consumo energético aportados por los fabricantes como elemento a contemplar en todas las adquisiciones de equipamientos eléctricos y electrónicos

Desempeño: En 2008, en el proceso de adquisición de los equipamientos eléctricos y electrónicos, CajaGRANADA comprueba cuál es más ecoeficiente reflejado en le mejor consumo eléctrico. A medio plazo CajaGRANADA pretende continuar avanzando y poder informar de nuestros progresos en próximas ediciones.

APLAZADOS

Ampliación de proyecto de marketing digital

Desempeño: Habiéndose realizado el proyecto piloto, el proyecto de marketing digital ha sido aplazado en tanto que la actual coyuntura económica influya para que el proyecto pueda volver a ser retomado.

Plan de acción 2009: Aplazado

Diseño de una política mediambiental para su aprobación por el Consejo de Administración

Desempeño: En CajaGRANADA somos conscientes de la necesidad de diseñar una estrategia en esta materia. A medio plazo, y bajo el Plan Estratégico de RSC 2009-2012, CajaGRANADA quiere avanzar en este sentido y poder informar de nuestros avances en próximas ediciones de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Plan de acción 2009:

- Continuar con el desarrollo de medidas ecoeficientes
- Ampliación del "Proyecto Papel Cero"
- Mejora de la ecoeficiencia con la finalización del proyecto de inmótica
- Aumento de la eficiencia en la gestión de los servicios de mantenimiento



Proyecto Captiva: Digitalización de documentos con lectura de caracteres OCR

Desempeño: Este proyecto que se articula en dos fases está aplazado. La primera fase, tratamiento de facturas, ha sido retrasado por imperativo del proyecto de gestión de pagos (Agresso). En cuanto al tratamiento de DNI en URPF, aún no tiene determinada fecha de implantación, si bien es posible que se aborde con el proyecto de trasvase del grupo de transacciones de personas al entorno de multicanal.

Plan de acción 2009: Puesta en marcha de la primera fase de proyecto referida al tratamiento de facturas.

Retos 2009

- Finalización de la implantación del sistema inmótico en sucursales
- Continuar con la aplicación progresiva del "Proyecto Papel Cero"
- Puesta en marcha del "Plan de acción de mejora de la eficiencia operativa"

Nuestro enfoque

En CajaGRANADA somos conscientes de los impactos que nuestras actividades pueden generar en el medio ambiente, por lo que nos encontramos en plena fase de concepción y desarrollo de compromisos formales tendentes a su minimización, así como a promover la formación y sensibilización de la organización en esta materia.

De esta forma, procuramos fomentar aquellas inversiones y financiaciones que mantengan y mejoren el entorno de los pueblos y las ciudades (energías renovables, prácticas agrícolas y ganaderas sostenibles y reforestación).

En CajaGRANADA también procuramos disminuir nuestro impacto ambiental directo, optimizando el uso que hacemos de la energía y los recursos naturales en nuestra red de oficinas.



Además, conforme a lo establecido en la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía, 15/1999, CajaGRANADA orientará sus actuaciones a la consecución de fines de interés público, tales como el fomento del empleo, el apoyo a los sectores productivos, la protección y mejora del medio ambiente, el patrimonio cultural e histórico y la investigación, a fin de contribuir al desarrollo social y económico de Andalucía, así como su equilibrio territorial.

Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA

El sector financiero está empezando a tomar conciencia en la actualidad de su impacto ambiental y del papel que puede desempeñar en su minimización, preservando los recursos no renovables y el medio ambiente para las generaciones futuras. CajaGRANADA, como parte integrante de este sector, desarrolla medidas y toma compromisos orientados a disminuir sus impactos ambientales tanto directos como indirectos:

- Directos: son los ocasionados por las empresas y organizaciones durante el desarrollo de sus actividades.
- Indirectos: tienen su origen en los productos que dichas empresas y organizaciones ponen a disposición de sus clientes.





Reflejo de estas medidas para reducir su impacto ambiental, es la adhesión por parte de CajaGRANADA al Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas. Este Pacto implica el cumplimiento de diez principios para propiciar el desarrollo sostenible, estando centrados tres de ellos en la conservación medioambiental:

- Principio 7: Las empresas han de mantener un enfoque preventivo que propicie la conservación del medio ambiente.
- Principio 8: Fomentar iniciativas y medidas orientadas a incrementar la responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Promover el desarrollo e implantación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

De esta forma, incorporamos criterios ambientales en los procesos de toma de decisiones de inversión y de financiación mayorista, teniendo en cuenta aquellos criterios ambientales que puedan afectar a la operación, proponiendo, en su caso, al cliente la elaboración de asesoramientos técnicos que ratifiquen la inexistencia de impactos medioambientales o exigiendo las autorizaciones e información pertinente que permita comprobar la inexistencia de riesgos en este ámbito. De igual modo, en las operaciones de financiación en las que exista algún tipo de requerimiento y/o impacto medioambiental, se evalúan los riesgos y se procura fomentar la financiación que reduzca los impactos medioambientales negativos, evitando, en ocasiones, la financiación de proyectos que vulneren el desarrollo sostenible.

Ejemplos de actuaciones realizadas por CajaGRANADA en 2008 para minimizar sus impactos ambientales

Implantación de un sistema de INMÓTICA para la gestión de la eficiencia energética en 100 sucursales

Con esta iniciativa, CajaGRANADA no sólo contribuye al ahorro energético, sino que la entidad vuelve a demostrar su capacidad para innovar y apostar por las nuevas tecnologías.



La primera fase de implantación de este sistema inmótico ha comprendido 100 oficinas, teniendo prevista su finalización en 2009. Los beneficios de la solución implantada por CajaGRANADA son múltiples ya que, por un lado permite la gestión y el control automático de las sucursales y por otro, proporciona un ahorro en la factura eléctrica, lo cual repercute en una reducción de las emisiones contaminantes.

Factura electrónica: E-FACTURA

Iniciado en 2007 junto al resto de Cajas de Ahorros españolas a través de CECA, CajaGRANADA ha incorporado en 2008 la factura electrónica en sus servicios de Internet. Se trata de una plataforma de gestión de facturas electrónicas, tanto para clientes como para proveedores. La e-factura supone un ahorro de costes derivados de su envío físico, mejoras en el proceso de facturación y en el intercambio de información entre clientes y proveedores, logrando una gestión más eficiente.

Proyecto canal SMS

Desarrollado en 2008, CajaGRANADA tiene previsto habilitar un canal SMS en la Intranet de la entidad (Zaguán), para que la plantilla de sucursales pueda enviar mensajes a móviles de clientes para cualquier contacto o comunicación. De igual modo CajaGRANADA tiene previsto habilitar otros dos canales, e-mail y carta-contacto a través de buzón electrónico, suprimiendo el correspondiente modelo de papel utilizado para estas comunicaciones.

Proyecto comunicaciones internas en papel

CajaGRANADA ha iniciado un estudio para racionalizar o eliminar, en su caso, todos aquellos procedimientos que impliquen intercambio de papel. En relación con aquéllos que no fuese posible eliminar y que se deban mantener, es objeto de estudio la sustitución del papel por el correo electrónico.

CajaGRANADA ha dejado de enviar folletos en papel relativos a Fondos a clientes de Cartero Virtual, poniendo éstos en Caja Electrónica.



Proyecto Plan de acción de mejora de la Eficiencia Operativa

En 2008, dentro del "Plan de acción en mejora de la Eficiencia Operativa", CajaGRANADA aprobó un proyecto cuyo objetivo es el uso de tabletas digitalizadas para la firma de clientes, suprimiendo todas las órdenes de clientes en papel, lo cual eliminará el 80% de la documentación que se guarda en los partes diarios. En 2009 está previsto su puesta en funcionamiento.

Por ello, hemos asumido un papel activo de cara a la sensibilización medioambiental. Desde nuestra Obra Social y nuestra Dirección de Economía Social y Agraria colaboramos con organismos públicos en la difusión de medidas agroambientales y de conservación del medio ambiente. CajaGRANADA, así, es entidad colaboradora de la Junta de Andalucía en todo lo relacionado con la política agraria comunitaria. Participamos, pues, en la difusión de medidas agroambientales de acompañamiento a la política agraria comunitaria. Los productores reciben información sobre los beneficios que puede representar para ellos el cumplimiento de estas medidas de conservación medioambiental, tale como la conservación del suelo productivo, agricultura y ganadería ecológica, apicultura, mantenimiento de razas autóctonas en peligro de extinción, conservación de las dehesas, evitación de erosión del suelo de cultivo en pendientes, tratamiento adecuado de alpechines y purines, cultivos energéticos y aprovechamiento de residuos.



Durante el año 2008, hemos tramitado 654 solicitudes de ayudas agroambientales, que ha supuesto un incremento del 24% respecto de 2007. CajaGRANADA continúa colaborando con la Junta de Andalucía en la difusión y tramitación de los nuevos cuatro nuevos planes acogidos al Reglamento (CE) 1698/2005:

- Submedida 1: Apicultura para la conservación de la biodiversidad y prima adicional ecológica
- Submedida 2: Razas autóctonas puras en peligro de extinción
- Submedida 3: Agricultura ecológica
- Submedida 4: Ganadería ecológica

Como complemento a lo anterior, CajaGRANADA apoya proyectos ambientales como elemento diferenciador:

- Publicación de más de 200.000 cuadernos sobre los requisitos agroambientales y buenas prácticas de sanidad animal y manejo de fitosanitarios por aquellos solicitantes de ayudas directas de la política agraria comunitaria.
- Colaboración en la difusión del conocimiento de medidas agroambientales y normativa de condicionalidad, apoyando acciones de la Federación de Cooperativas Agrarias.
- Con la publicación, CajaGRANADA contribuye a la difusión y al conocimiento del patrimonio rural, la protección al medio ambiente y las medidas agroambientales a través de la publicación del Boletín de información agropecuaria, Círculo Agrario y su versión digital en el sitio web de la entidad.
- Jornadas sobre la "PAC y el Medio Ambiente" realizadas en colaboración con la Facultad de Ciencias de la Universidad de Granada, dirigida a titulados y universitarios interesados en incorporar la dimensión ambiental a su formación y tareas profesionales.
- Jornadas sobre "Medio Ambiente y Energías Renovables" organizadas por CajaGRANADA y la Universidad Popular Municipal de Jaén.



- CajaGRANADA estimula y apoya la iniciativa privada en la producción de energía limpia en línea con las políticas instrumentadas a nivel gubernamental a través del régimen especial de instalaciones de producción de energía. Para el fomento de la financiación de plantas solares fotovoltaicas, y en concreto, respecto a la financiación de éstas, CajaGRANADA tiene desarrollado un Protocolo de Financiación de Proyectos de Energía Solar Fotovoltaica.. De esta forma CajaGRANADA pretende fomentar el desarrollo de proyectos entre los clientes de CajaGRANADA, de forma que se genere energía limpia. Durante el año 2008, se han financiado 4 proyectos minoristas de generación de energía limpia/ renovable, por importe superior a un millón de euros. Además, se ha otorgado avales para la obtención de las pertinentes autorizaciones administrativas de proyectos de este tipo por importe de 3,01 millones de euros.

| Operaciones concedidas (€) | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Energía Eólica | 0 | 6.000.000 € | 9.000.000 € |
| Energía Solar | 12.700.000 € | 18.000.000 € | 1.100.000 € |
| Biodiesel/Congeneración/Biomasa | 0 | 1.700.000 € | 0 |
| Gestión de Residuos Sólidos | 230.000 € | 12.000.000 € | 0 |
| Total Concedidos | 12.930.000 € | 37.700.000 € | 10.100.000 € |

- CajaGRANADA ha participado de forma importante en la financiación de la producción de productos hortofrutícolas con criterios de sostenibilidad y respeto del medio ambiente en el marco de la economía social, por importe de 34 millones de euros. Adicionalmente CajaGRANADA ha colaborado en la financiación de un proyecto de pesca experimental desarrollado por la Cofradía de Pescadores de Motril y sus armadores asociados en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino por importe de un millón de euros.



- CajaGRANADA cuenta con una circular que establece los criterios de inversión relativos a la política de créditos de la entidad, entre los que se incluyen grupos de actividad relacionados con el medio ambiente tales como energía y agricultura que deberán ser revisados y adaptados a la situación económica actual.
- Financiación de campañas de producción y comercialización de productos hortofrutícolas y a la exportación por importe de 4.000.000 .
- Establecimiento de convenios con la Federación Andaluza de Cooperativas Agrarias, destinados a cubrir las necesidades financieras puntuales del sector agrícola con motivo de la temporada de recolección y en a poyo a la promoción y comercialización de los productos.
- Establecimiento de convenios para favorecer la financiación de las actividades agrícolas. Destaca la financiación para el cultivo del olivo por importe de 57,7 millones de euros, o para el espárrago por importe de 1,15 millones de euros, existiendo también para otros cultivos como los productos subtropicales o la campaña de frutales.
- Obra Social CajaGRANADA apoya y promueve aquellos programas y proyectos que creen conciencia comunitaria en lo relativo al medio ambiente y su protección. En colaboración con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, se desarrolla en la provincia de Jaén la plantación de 5.000 árboles realizados por escolares de esta provincia. En una jornada en la que tiene cabida lo lúdico con lo educativo, se plantan especies autóctonas de cada una de las zonas de actuación, como son el pino, la encina, los almendros, algarrobos, jaras y cornetas. El objetivo es plantar 5.000 unidades cada año. Con esta iniciativa, conseguimos fomentar la conciencia ecológica entre las nuevas generaciones.
- Con carácter general, nuestro compromiso medioambiental lo trasladamos a través de nuestro voto en los respectivos Consejos de Administración de las empresas en que participamos. Buena parte de nuestras



inversiones y participaciones se centran en compañías productoras de energías renovables: hidráulica, eólica o solar, así como en otras dedicadas al tratamiento del ciclo integral del agua o a la eliminación, tratamiento y aprovechamiento de residuos orgánicos. En este sentido cabe destacar nuestra presencia en energías renovables en zonas menos favorecidas (Eólica del Zenete, Fersa Energías Renovables), tratamiento de aguas (Aquagest) y tratamiento de residuos orgánicos (Novoltec, Energía Oriental). Además, en 2008:

- Se ha adquirido a través de Corporación Caja de Granada e Inversiones Programada, mediante suscripción en ampliación de capital, el 4,13% del capital de Fersa Energías Renovables, con un coste de cartera de 2.934.199 .
- Se ha invertido 1.552.500 en Silicio Energía.
- Se ha adquirido mediante suscripción en ampliación de capital, 1.719.645 nuevos títulos de Eólica del Zenete.

Nuestra participación en sociedades con un claro componente social o medioambiental representa el 11,42% del total de nuevas inversiones.

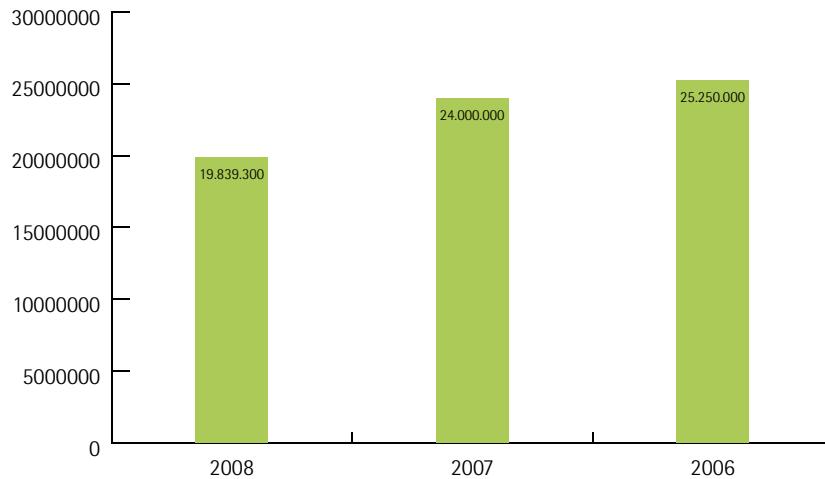




Principales indicadores medioambientales

Uno de los principales recursos consumidos por la entidad es el papel. CajaGRANADA emplea papel ecológico (mezcla de materia prima nueva y reciclada), libre de cloro (papel TFC), procedente de explotaciones controladas y certificado según la norma ISO 9001-9706. En el proceso de fabricación de este tipo de papel se produce, con respecto al tradicional, una disminución del 50% en el gasto de energía. Además, CajaGRANADA tiene medidas para reciclar el papel usado mediante contenedores que son retirados periódicamente por empresas especializadas. Durante el año 2008, fueron retiradas 16,19 toneladas de papelote.

Consumo de papel (en hojas)



Durante el año 2008, CajaGRANADA ha seguido fomentado el uso y el volumen de operaciones realizadas a través de Caja Electrónica, con el consiguiente ahorro de papel. El aumento del volumen en las operaciones realizadas a través de la Caja Electrónica y de las comunicaciones por medio de cartero virtual, ha permitido la eliminación de un importante número de documentos que no se han llegado a imprimir, suponiendo este servicio un positivo impacto medio ambiental. La normativa



interna en CajaGRANADA es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet, pudiendo ser consultada en cada uno de los puestos de trabajo. De igual modo, para el envío de correspondencia interna se fomenta la utilización de sobres multiusos como soporte habitual de envío suponiendo un importante ahorro.

Además, se siguen escaneando los documentos, evitando la utilización de tóner y papel. En la siguiente tabla se puede ver la evolución de correspondencia electrónica.

| Evolución de la correspondencia electrónica | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|------------|------------|-----------|
| Sobres totales (und.) | 11.759.152 | 10.411.801 | 9.685.562 |
| Sobres papel | 6.799.276 | 6.635.932 | 6.761.666 |
| Sobres virtuales | 4.959.876 | 3.775.869 | 2.923.896 |
| % virtual/total | 42,18% | 36,26% | 30,05% |

Evolución de la correspondencia electrónica año 2008

| Fecha | Sobres en papel | Sobres totales | % virtual/total | Documentos no papel |
|---------|-----------------|----------------|-----------------|---------------------|
| 01/2008 | 576208 | 967037 | 40,42% | 1058048 |
| 02/2008 | 544162 | 903701 | 39,79% | 968850 |
| 03/2008 | 545648 | 911909 | 40,16% | 1003229 |
| 04/2008 | 566920 | 991426 | 42,82% | 1159077 |
| 05/2008 | 608603 | 1066428 | 42,93% | 1245757 |
| 06/2008 | 576144 | 968692 | 40,52% | 1149695 |
| 07/2008 | 617937 | 1078976 | 42,73% | 1265656 |
| 08/2008 | 534611 | 916817 | 41,69% | 1015225 |
| 09/2008 | 518790 | 909899 | 42,98% | 1033880 |
| 10/2008 | 611143 | 1090659 | 43,97% | 1285459 |
| 11/2008 | 541458 | 976759 | 44,57% | 1168690 |
| 12/2008 | 557652 | 976849 | 42,91% | 1134867 |



Por lo que respecta al consumo de cartuchos de tóner, es destacable la reducción significativa experimentada en 2008, así como el porcentaje de reciclados/ utilizados. Tanto los cartuchos de los Servicios Centrales como los de las sucursales son retirados por la empresa granadina Zona Verde, la cual está homologada por la Junta de Andalucía y está certificada por la normativa UNE ISO 9001 y 14001.

| Consumibles informáticos | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|-------|-------|-------|
| Toners (und.) | 1.332 | 1.890 | 1.850 |
| Toners reciclados (und.) | 1.303 | 2.029 | 2.122 |
| % toners reciclados/utilizados | 97,8% | 70% | 70% |
| % cartuchos Inkject reciclados/utilizados | 90% | 70% | 70% |

En CajaGRANADA, completamos el ciclo de vida de los diversos elementos, reciclando los materiales de manera individual y selectiva. Existen contenedores diferenciados para el reciclado de aparatos técnicos como ordenadores obsoletos, amén del existente para papel para reciclar, impresoras y otros elementos. En el año 2008 el total de residuos de equipos informáticos fue de ocho toneladas.

En cuanto al consumo de agua, en CajaGRANADA, realizamos un mantenimiento y revisión trimestral en todas nuestras sucursales, comprobando la ausencia de fugas. Asimismo, se revisan centralizadamente los histogramas que llegan en las facturas para detectar posibles consumos anómalos. Los grifos instalados tienen difusores atomizados y cuentan con fluxómetros de caudal temporizado. El edificio de la sede central tiene instalado un sistema programable de riego por goteo.



| Consumo de agua (m³) | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|-------|-------|--------|
| Sede Central | 9.252 | 9.959 | 11.683 |
| 198 sucursales, en 2008, 190 sucursales, en 2007 y 78, en 2006 | 9.380 | 9.648 | 4.216 |
| Colegio Primaria y Secundaria CajaGRANADA | 4.026 | 3.378 | 3.578 |
| Colegio de Sordos CajaGRANADA | 1.498 | 1.499 | 1.767 |
| Obra nuevo Centro Cultural Memoria de Andalucía | 1.760 | | |

En cuanto a la protección de la capa de ozono, en CajaGRANADA continúa con el proceso de renovación de las máquinas de aire acondicionado que utilizan el gas R-22, por otras más modernas que utilizan el gas refrigerante R-410 y similares que protegen la capa de ozono. En caso de averías en máquinas con gas R-22 se tiende a sustituirlas por nuevas, en vez de repararlas. Los gases son recogidos y trasladados por personal específico que cuenta con los medios necesarios para ello.

Reutilización de mobiliario

En CajaGRANADA, llevamos a cabo un conjunto de acciones para que el mobiliario de nuestras oficinas que deja de ser útil pueda ser reciclado y reutilizado. Así, cuando una sucursal se adapta a la nueva imagen corporativa y se le cambia el mobiliario, el antiguo se retira y reutiliza en otras sucursales aún no renovadas, o bien, se dona a distintas asociaciones y organismos a través de nuestra Obra Social.

Durante el año 2008, CajaGRANADA ha llevado a cabo donaciones a distintas instituciones como:

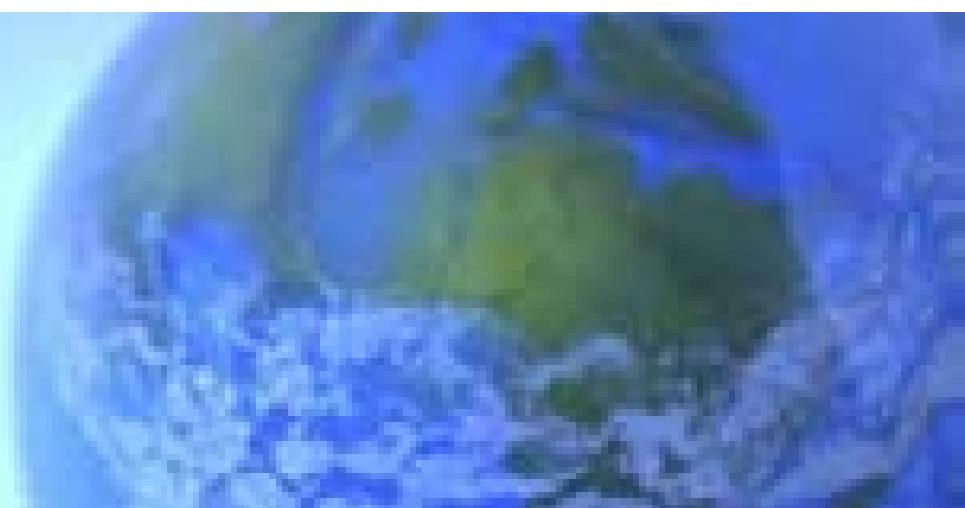
- Asociación de Vecinos de El Fargue
- Club Decano del Fútbol Granadino
- Espachauchina El Salao S.C.A.



- Solidaridad Honduras en Guadix
- Asociación de Empresarios y Comerciantes de Pinos Puente
- Funeraria Pedro Martínez
- Cruz Roja Española en Guadix
- Fondo de Solidaridad Paz y Esperanza
- Cruz Roja Granada
- Asociación de Vecinos del Zaidín
- Hermandad del Cristo de la Expiración de Sabiote
- ONG Asociación Hogaver de Granada
- Sociedad Cooperativa Santiago Apóstol de Santa Fe

CajaGRANADA y el cambio climático

CajaGRANADA es consciente de la importancia que el cambio climático tiene para el entorno, la agricultura y las personas. Este fenómeno tiene su origen en las emisiones de los denominados gases de efecto invernadero, principalmente CO₂, metano y N₂O. El aumento de sus concentraciones atmosféricas genera un incremento de las temperaturas, al quedar retenida por la atmósfera una parte mayor de radiación solar reflejada de la que quedaría retenida en condiciones normales.





CajaGRANADA genera de forma indirecta, en el desarrollo de sus actividades, fundamentalmente CO₂. Éste tiene su origen en el consumo de combustibles para transporte y calefacción así como electricidad. En CajaGRANADA, estamos trabajando para reducir nuestros consumos de gas para calefacción y electricidad.

| Consumo de energía | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|------------|------------|------------|
| Gasóleo (litros) | 0 | 0 | 6.000 |
| Gas para calefacción (m ³) | 54.059 | 49.058 | 32.972 |
| Electricidad (kwh) | 15.159.897 | 14.185.114 | 13.009.067 |
| t CO ₂ derivado de consumo eléctrico | 5.806,24 | 5.432,89 | 4.994,44 |
| t CO ₂ derivado de consumo gas calefacción | 106,496 | 101,668 | 64,955 |
| Consumo de toneladas de CO ₂ calculadas en la dirección web http://www.ceroco2.org/calcular/Default.aspx , iniciativa conjunta de la Fundación Ecología y Desarrollo y de la Fundación Natura | | | |

| Desplazamientos | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Empleados (km) | 1.748.304 | 2.142.156 | 2.328.258 |
| Gasto combustible coches propios en € | 26.400 | 26.000 | 28.800 |

Durante 2008, se han celebrado en la Sede Central de CajaGRANADA más de 70 videoconferencias. La utilización de videoconferencia para reuniones entre profesionales con destino en diferentes territorios, conlleva el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisión de CO₂ a la atmósfera al evitar el traslado de varias personas de una localidad a otra. En 2008, CajaGRANADA ha continuado trabajando en la distribución nocturna de efectivo a un importante número de sucursales de CajaGRANADA con el fin de reducir las emisiones en el transporte, aprovechando horas de menor tráfico y eliminando los riesgos de seguridad para clientes y empleados/as.



CajaGRANADA renueva su firme compromiso con el medioambiente

CajaGRANADA vuelve a regular la temperatura de sus instalaciones durante el verano para ahorrar energía. Iniciativa aprobada en 2007, el Consejo de Administración de la entidad decidió volver a aplicar la medida de regulación de la temperatura en las oficinas y en la sede central para propiciar el ahorro energético y contribuir así a la protección del medio ambiente.

En concreto, la iniciativa fija en 25 grados centígrados la climatización de sus oficinas y sedes durante los meses de julio, agosto y septiembre. Esta medida supone un incremento medio de 2,5 grados sobre la temperatura media que actualmente se registra en sus instalaciones, y, como consecuencia, un ahorro de entre un 6% y un 10% de la energía que normalmente se consume durante el periodo estival, evitando la emisión de 63.000 kilos de CO₂ a la atmósfera.

Esta medida llevaba aparejada la invitación a todos los empleados y empleadas de CajaGRANADA, a adecuar durante los meses de verano la vestimenta a la nueva temperatura, al objeto de equilibrar la comodidad y el bienestar con los deseados beneficios generales que ocasiona el ahorro de energía perseguido. Además, CajaGRANADA anima a la adopción de medidas similares en instituciones públicas, empresas, y hogares, como muestra solidaria con el entorno y como apuesta decidida contra el cambio climático, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

En CajaGRANADA, intentamos reducir nuestros consumos por medio de la implantación de las más modernas actuaciones en materia de arquitectura-bioclimática. De esta forma, nuestro edificio de la sede central en Granada cuenta en las fachadas que reciben mayor radiación solar con un sistema de parasoles (*brise-soleil*) que impide que los rayos solares incidan directamente con las zonas de trabajo. De forma complementaria, todo el edificio cuenta con cristales tipo climalit que mejoran el aislamiento térmico y acústico.



El edificio está dotado también de un sistema centralizado de tipo "inteligente" que gestiona las instalaciones para optimizar su funcionamiento:

- Monitoreo permanente de los equipos de climatización para ajustar esta a las condiciones de temperatura y humedad del exterior.
- La intensidad de la iluminación interior, por medio de luz fría de bajo consumo, está regulada de forma permanente en función de la intensidad de la luz natural que entra por las fachadas y el atrio central.

En la misma línea de minimizar el impacto medioambiental, es concebido el Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, Memoria de Andalucía, que verá la luz en el año 2009 como un edificio de vanguardia, un edificio sostenible ambientalmente. Así, en la construcción y diseño del edificio se han tenido en cuenta criterios de ahorro energético. Desde el uso del hormigón como material principal, cuyos costes energéticos y naturales son inferiores a otros materiales habituales en la construcción, como la propia configuración del edificio, en su mayor parte soterrado, lo que le libera de cartas térmicas y favorece una climatización casi natural, lo que supondrá un significativo ahorro energético en este ámbito.

Durante 2008, en CajaGRANADA hemos continuado con el proceso de ampliación de medidas ecoeficientes con la instalación de leds en los ascensores de la sede central, además de en algunos pasillos. Un led es un diodo emisor de luz que utiliza sólo una décima parte de la energía en comparación con las bombillas regulares. Esto disminuye las emisiones que afectan al calentamiento de la atmósfera por la disminución de necesidad de la producción de energía. En 2009 se continuará con la instalación progresiva. Además, en el proceso de adquisición de los equipamientos eléctricos y electrónicos, CajaGRANADA comprueba cuál es más ecoeficiente reflejado en el mejor consumo eléctrico.



CajaGRANADA apuesta por las energías renovables

En febrero de 2008, CajaGRANADA, a través de su Corporación de empresas, ha efectuado una aportación de proyectos eólicos y participaciones de 93,8 MW, valorados en 37 millones de euros, en una de las compañías de referencia en el sector de las renovables: FERSA Energías Renovables, S.A. Es una sociedad cuyo objeto social es la promoción de todo tipo de actividades relacionadas con la producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energías renovables (eólica, solar, biomasa)

Se trata de una compañía que está presente en más de diez países, con una apuesta importante por los mercados emergentes y con una cartera global de proyectos de 10.848 MW.

CajaGRANADA, en sus estrategias de participación empresarial, presta una especial atención al desarrollo de las energías renovables, estando ya presente desde hace varios años en este sector, en actividades representativas como la generación eólica y la mini hidráulica.

Así, la propia Unión Europea ha fijado el objetivo de que, en 2020, el 20% del consumo energético sea suministrado por este tipo de energías. En España, el Plan de Energías Renovables establece que en 2010 se alcance un 12%, contribuyendo a la producción del 30,3% del consumo bruto de electricidad.

El compromiso de CajaGRANADA por las energías renovables tiene también un reflejo importante en la participación en uno de los proyectos más ambiciosos del sector eólico andaluz: EOZEN, participada por Energías del Zenete (51%), Corporación Caja de Granada, S.A.U (43%) y los Ayuntamientos de Dólar, Ferreira y Huéneja.

Aproximadamente el 2% de la energía que llega del sol se transforma en energía cinética de los vientos atmosféricos. El 35% de esta energía se disipa en la capa atmosférica a tan solo un kilómetro por encima del suelo. Del resto, se estima que por su aleatoriedad y dispersión solo podría ser utilizada una treceava parte. De



ahí su enorme potencial. La actividad principal de Eozén se dirige a la fabricación de aerogeneradores y grandes palas. La energía producida por estos aerogeneradores no genera emisiones al medio ambiente sino que aporta soluciones a algunos de los actuales problemas ambientales, como el cambio climático o la contaminación atmosférica. Cada kWh de electricidad generada por energía eólica en lugar de carbón, evita 0,60 kg. de CO₂, 1,33 gr. de SO₂, y 1,67 gr. de NO.

Además con esta iniciativa se contribuye al progreso económico y social de una de las zonas más deprimidas de la comarca de Guadix-El Marquesado.

En las sucursales, la iluminación es también de luz fría de bajo consumo, las cristalerías de fachada cuentan con persianas accionadas en función de la incidencia solar y un tratamiento refractario de la radiación y los sistemas de climatización e iluminación tienen instalados programadores horarios para prevenir olvidos en su desconexión. Estas mejoras en la eficiencia se aplican tanto en los procesos de apertura como de reforma de las sucursales. Por medio de estos sistemas se consigue una importante reducción en el consumo energético, lo que redunda en una disminución de las emisiones de CO₂ y, por ende, a frenar el cambio climático.

CajaGRANADA compensa parte del CO₂ que genera mediante la plantación de árboles y plantas en la provincia de Jaén. Durante el ejercicio 2008, se ha cumplido ya el octavo año de colaboración con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía de Jaén. El objetivo es plantar 5.000 unidades cada año. Las plantaciones son realizadas por escolares de esta provincia, lo que contribuye, además, a difundir los valores de respeto y conservación del entorno entre los más pequeños. El importe total en el marco de las acciones realizadas por Obra Social en el marco de las campañas de reforestación en 2008, ascendió a 9.000 euros.



Caso práctico

CajaGRANADA implanta un pionero sistema de gestión de la eficiencia energética

CajaGRANADA se encuentra inmersa en la implantación de un sistema pionero, ideado e impulsado por la entidad, para la gestión de la eficiencia energética. Con esta iniciativa, la entidad no sólo contribuye al ahorro energético, si no que además materializa sus compromisos derivados de la Responsabilidad Social Corporativa en el ámbito de la protección del medio ambiente. Así mismo, la entidad vuelve a mostrar su capacidad para innovar y apostar por las nuevas tecnologías.

La primera fase de implantación de este sistema de inmótica comprende 100 oficinas, teniendo prevista su finalización en a lo largo de 2009. La viabilidad del proyecto se ha demostrado tras una experiencia de prueba piloto de tres meses. El ensayo ha sido un éxito, ya que se ha logrado una reducción del consumo energético en un 25% de los elementos controlados y un 15% en el consumo global de cada sucursal. Adicionalmente, se obtuvieron eficiencias energéticas derivadas de la reducción de visitas a las oficinas mediante la telemetría y telecontrol de los dispositivos.

Así por ejemplo, se evita el mantenimiento reactivo de la cartelería exterior pudiéndose detectar elementos fundidos en la misma de forma proactiva, planificando visitas de mantenimiento sólo cuando éstas son realmente necesarias, incluso antes de que la propia sucursal lo detecte.

Los beneficios de la solución implantada por CajaGRANADA son múltiples ya que, por un lado permite la gestión y el control automático de las sucursales y por otro proporciona un ahorro en la factura eléctrica, lo cual repercute en una reducción de las emisiones contaminantes.

El sistema incorpora entre otros, sensores que permiten la gestión de la temperatura. Mejora el ratio coste/confort permitiendo automatizar los horarios de climatización



según la estación del año o en función de la curva de gradiente de temperatura de cada sucursal. De esta forma y en base a las estadísticas de climatización que de manera permanente captura el servidor, se puede mejorar la eficiencia térmica de las sucursales, de manera individualizada, alcanzando la temperatura de confort lo antes posible. También y de cara a la eficiencia energética, se puede saber cuánto tiempo transcurre hasta que la oficina se enfriá (en invierno), o calienta (en verano), lo que permite desconectar la climatización con tiempo suficiente como para evitar desperdiciar energía, más allá de la presencia de personas en las mismas.

En el capítulo de iluminación, se tienen en cuenta factores tales como nivel luminoso en zonas concretas de las oficinas, lo que permite apagar parte de las luminarias, control de la iluminación de zonas –como el archivo– mediante detectores de presencia, o por ejemplo el horario de encendido de los rótulos luminosos, acordes y ajustados a la claridad del día.

En el apartado de control de consumo, y gracias a la centralización, es posible hacer gestión de los datos recibidos. Destacan el análisis de la carga reactiva, o la compensación entre fases, lo que facilita la localización e incorporación de soluciones que pueden reducir de manera muy sustancial el consumo energético. También detecta consumos anómalos en horarios no habituales, lo que redunda en una mejora constante de la eficiencia energética.

Todo el conjunto, y con una visión global, será capaz de ajustar sus reglas, tanto al momento climatológico como el cambio de horario verano/invierno o a casuísticas tan concretas como son las fiestas locales de cada población, evitando que en días de fiesta se enciendan los dispositivos de climatización.

Este proyecto de CajaGRANADA ha sido merecedor de un incentivo por parte de Agencia Andaluza de Energía.

10

NUESTROS
PRÓXIMOS
PASOS



Nuestros próximos pasos

De nuestra experiencia y de las lecciones aprendidas en materia de Responsabilidad Social Corporativa, en CajaGRANADA asumimos que hay áreas donde podemos y debemos seguir trabajando, por cuanto que entendemos este Informe como un proceso de mejora continua.

A lo largo de este informe hemos mostrado las diferentes iniciativas puestas en marcha por CajaGRANADA en el ámbito de la responsabilidad social corporativa para dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés. No obstante, no podemos obviar que la actual situación económica nos aconseja prestar especial atención a aquellos aspectos que constituyen la base primordial de nuestra actividad. De este modo esperamos que la información recogida a lo largo del Informe haya servido para conocer mejor a nuestra entidad.

Con el objeto de establecer un marco común de trabajo que ordene cada una de las acciones llevadas a cabo por CajaGRANADA en nuestro desempeño económico, social y medioambiental, hemos finalizado la elaboración del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa. Asimismo, CajaGRANADA prevé lanzar un proceso de consulta con grupos de interés, internos y externos, que permita a la compañía identificar asuntos relevantes para incluir en futuros Informes de Responsabilidad Corporativa e identificar aspectos de mejora en cuanto a estructura y contenido. Por último, continuar con el compromiso adquirido por CajaGRANADA referente a la verificación de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, teniendo en cuenta las recomendaciones emitidas por el verificador. No obstante, CajaGRANADA renueva compromisos asumidos en 2008 e incorpora nuevos.



Dimensión Económica

Oportunidades: La asociación del negocio de CajaGRANADA y la responsabilidad social nos permite seguir creciendo para avanzar en el logro de nuestros fines sociales, a partir de una gestión eficiente de los recursos que nos son confiados, como medio para garantizar nuestra estabilidad y seguridad y para mejorar la eficiencia, reforzar la solvencia y la competitividad.

- Prestar especial atención al control de riesgos y a la gestión de la morosidad, implementando en la gestión diaria herramientas de análisis experto, de forma que se produzca una mejora del nivel de riesgos
- Mejorar la eficiencia
- Reforzar la solvencia

Dimensión Medioambiental

Oportunidades: La disminución de nuestro impacto ambiental directo, optimizando el uso que hacemos de la energía y los recursos naturales en nuestra red de oficinas, el fomento de inversiones en energías renovables, prácticas agrícolas y ganaderas sostenibles, y el desarrollo de compromisos formales tendentes a la minimización de nuestros impactos en el medio ambiente.

- Recogidos en el Plan Estratégico como objetivos a medio plazo, iniciar la elaboración de una política medioambiental de CajaGRANADA. De igual forma, impulsar la protección y sensibilización medioambiental a través de las actividades del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía.



Dimensión Social

Oportunidades: Toma de posición activa en el desarrollo de actuaciones de las necesidades de la población por su bagaje de legitimidad social, experiencia y conocimiento experto.

- Recogidos en el Plan Estratégico como objetivos a medio plazo, CajaGRANADA aspira a convertirse en una organización reconocida y valorada por realizar una actuación eficaz que permita mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas en Andalucía. Derivada de la situación actual de crisis, orientar la acción social hacia aquellas nuevas demandas de la sociedad además de seguir trabajando para reforzar nuestros sistemas de transparencia y gobierno ético.

Oportunidades: Implicar a nuestros proveedores en el respecto en temas fundamentales como los derechos humanos.

- Progresar en el plan de homologación de nuestros proveedores

Oportunidades: Continuar avanzando en materia de igualdad

- Aprobación del Plan de Igualdad de CajaGRANADA

Oportunidades: Constituye una efectiva oportunidad productos y servicios con un componente de valor añadido social y medioambiental para ser incluidos en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

- En materia de responsabilidad sobre productos, nuestros objetivos están recogidos y definidos en nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, si bien, cabe destacar que aspiramos a desarrollar productos que incorporen cuestiones sociales y medioambientales

CUESTIONA- RIO DE OPI- NIÓN



Cuestionario de opinión

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008 quiere facilitar un canal de comunicación para nuestros grupos de interés. La valoración del informe de RSC por parte de nuestros grupos de interés tiene especial relevancia para CajaGRANADA porque nos ayuda a seguir mejorando en las próximas ediciones.

Por favor, rellene el cuestionario y remítanoslo por correo ordinario, correo electrónico o fax, a la siguiente dirección:

Caja General de Ahorros de Granada
Avenida Fernando de los Ríos, 6
18006 Granada
Teléf.: 958 241866
Fax: 958 244668
Correo electrónico: rsc@caja-granada.es



Tu opinión nos interesa

1. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA?

| | Muy de Acuerdo | Bastante de acuerdo | Poco de acuerdo | Nada de acuerdo |
|--|----------------|---------------------|-----------------|-----------------|
| Los datos e información que contiene esta memoria me han resultado de interés | | | | |
| Me parecen importantes los contenidos de esta memoria | | | | |
| Con esta memoria CajaGRANADA responde a mis expectativas de compromiso e información sobre las actividades que realiza | | | | |
| La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información | | | | |

2. ¿Cuál es su valoración de los siguientes aspectos?

| | Excelente | Alta | Regular | Baja |
|---|-----------|------|---------|------|
| Valoración global de la Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA | | | | |
| Valoración Global del contenido de la Memoria de Responsabilidad Social 2008 de CajaGRANADA | | | | |
| Valoración Global del diseño y presentación de la Memoria de Responsabilidad Social 2008 de CajaGRANADA | | | | |



3. Información para el análisis de la encuesta.

Edad

Menor de 25

De 25 a 45

Mayor de 45

Sexo

Hombre

Mujer

Grupo al que pertenece

Clientes

Plantilla

Proveedores

Administración
públicaEntidades
Sociales

Otros

4. ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar?

INDICE DEL CONTENIDO DEL GRI



Índice del contenido del GRI

| G3 | Global Compact | Página |
|----------------------------------|--|---|
| ESTRATEGIA Y ANÁLISIS | | |
| 1.1 | 1.1. Declaración del máximo responsable, estrategia | 8 |
| 1.2 | 1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades | 12, 13, 261 |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| 2.1 | 2.1. Nombre de la organización | 265 |
| 2.2 | 2.2. Principales marcas, productos y/o servicios | 25 |
| 2.3 | 2.3. Estructura operativa de la organización | 27 |
| 2.4 | 2.4. Localización de la sede principal de la organización | 265 |
| 2.5 | 2.5. Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas | 22-24, 111 |
| 2.6 | 2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | 22-24 |
| 2.7 | 2.7. Mercados servidos | 22-24, 111 |
| 2.8 | 2.8. Dimensiones de la organización (ventas netas, capitalización total, etc.) | 29 |
| 2.9 | 2.9. Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización | En 2008, CajaGRANADA ha abierto 7 nuevas sucursales |
| 2.10 | 2.10. Premios y distinciones | 32 |
| PÁRAMETROS DE LA MEMORIA | | |
| Perfil de la memoria | | |
| 3.1 | 3.1. Periodo que cubre la memoria | 20 |
| 3.2 | 3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente | 19 |
| 3.3 | 3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.) | 20 |
| 3.4 | 3.4. Punto de contacto | 265 |



| Alcance y cobertura de la memoria | | | |
|---|--|--|---|
| 3.5 | 3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés) | | 12-20 |
| 3.6 | 3.6. Cobertura de la memoria | | 13 |
| 3.7 | 3.7. Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria | | 13 |
| 3.8 | 3.8. Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones | | 13 |
| 3.9 | 3.9. Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI | | 20 |
| 3.10 | 3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores | | En las páginas 30, 108, 153, 253, se han incluido notas aclaratorias en los propios cuadros o a pie de página |
| 3.11 | 3.11. Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo | | En las páginas 30, 108, 153, 253, se han incluido notas aclaratorias en los propios cuadros o a pie de página |
| Índice del contenido del GRI | | | |
| 3.12 | 3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria | | 269 |
| Verificación | | | |
| 3.13 | 3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria | | 20 |
| GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | |
| Gobierno | | | |
| 4.1 | 4.1. Estructura de gobierno de la organización | | 69 |
| 4.2 | 4.2. Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo | | 69 |
| 4.3 | 4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos | | 69, Informe Anual de Gobierno Corporativo |



| | | | |
|---|--|--|------------|
| 4.4 | 4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno | | 67-70 |
| 4.5 | 4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización | | 69 |
| 4.6 | 4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno | | 47, 48 |
| 4.7 | 4.7. Procedimiento para la determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos | | 47, 70 |
| 4.8 | 4.8. Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación | | 44-47 |
| 4.9 | 4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios | | 60 |
| 4.10 | 4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desarrollo económico, ambiental y social | | 47, 48, 60 |
| Compromiso con iniciativas externas | | | |
| 4.11 | 4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución | | 71-74 |
| 4.12 | 4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe | | 24 |
| 4.13 | 4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: - Esté presente en los órganos de gobierno - Participe en proyectos o comités - Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios - Tenga consideraciones estratégicas | | 24 |
| Participación de los grupos de interés | | | |
| 4.14 | 4.14. Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido | | 64-67 |
| 4.15 | 4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete | | 61-69 |
| 4.16 | 4.16. Participación de los grupos de interés (frecuencia) | | 64-68 |



| | | | | |
|--|--|--|--|----------------|
| 4.17 | 4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria | | | 17, 64-67, 261 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA | | | | |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | |
| | La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA | | | 39 |
| | Las Cajas de Ahorros ante la crisis financiera: el papel de CajaGRANADA | | | 49 |
| | El doble dividendo, la filosofía del compromiso responsable de CajaGRANADA | | | 53 |
| | Valor económico añadido | | | 89 |
| | Valor económico indirecto | | | 91 |
| | CajaGRANADA, comprometida con los clientes | | | 104 |
| | El perfil de nuestros clientes | | | 108 |
| | Próximos a nuestros clientes | | | 110 |
| | Monte de Piedad | | | 149 |
| | CajaGRANADA, comprometida con su comunidad | | | 208 |
| | Microcrédito: Una herramienta de lucha contra la pobreza | | | 214 |
| | Obra Social CajaGRANADA: 2008 en cifras | | | 222 |
| | Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social | | | 261 |
| INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | |
| Desempeño Económico | | | | |
| EC.1 | EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagados a proveedores de capital y a gobiernos | | | 89 |
| EC.2 | EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático | | | 252, 253 |
| EC.3 | EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales | | | 174, 175 |
| EC.4 | EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | | | 185 |



| | | | |
|--|--|-----|---------------|
| Presencia en el mercado | | | |
| EC.5 | EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugar donde se desarrollen operaciones significativas | | 194 |
| EC.6 | EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | | 96-97 |
| EC.7 | EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | | 171 |
| Impactos económicos indirectos | | | |
| EC.8 | EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie | | 213, 214, 222 |
| EC.9 | EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos | | 91 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN | | | |
| | CajaGRANADA, comprometida con la gestión medioambiental | | 236 |
| | Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA | | 240 |
| | Principales indicadores medioambientales | | 248 |
| | CajaGRANADA y el cambio climático | | 252 |
| | Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social | | 261 |
| INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL | | | |
| Materiales | | | |
| EN.1 | EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen | GC8 | 248 |
| EN.2 | EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados | GC8 | 248, 249 |
| Energía | | | |
| EN.3 | EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias | GC8 | 253 |
| EN.4 | EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias | GC8 | 253 |
| EN.5 | EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia | GC9 | 254, 255, 258 |



| | | | |
|----------------------|--|-----|---|
| EN.6 | EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas | GC9 | 241-247 |
| EN.7 | EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas | GC8 | 244-247 |
| Agua | | | |
| EN.8 | EN8 Captación total de agua | GC8 | 251 |
| EN.9 | EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | | 250, 251, todas las aguas utilizadas por CajaGRANADA son gestionadas por los contratos de servicios suscritos por la entidad con las empresas de gestión de aguas que operan en los municipios en los que estamos presentes |
| EN.10 | EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | GC8 | 250, 251, todas las aguas utilizadas por CajaGRANADA son gestionadas por los contratos de servicios suscritos por la entidad con las empresas de gestión de aguas que operan en los municipios en los que estamos presentes |
| Biodiversidad | | | |
| EN.11 | EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajena s a áreas protegidas | GC8 | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada |
| EN.12 | EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajena s a las áreas protegidas | GC8 | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada |
| EN.13 | EN13 Hábitat protegidos o restaurados | | 257 |
| EN.14 | EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad | | 257 |
| EN.15 | EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie | | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las zonas donde está implantada |



| Emisiones, vertidos y residuos | | | |
|--------------------------------|---|-----|---|
| EN.16 | EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso | GC8 | 252 |
| EN.17 | EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso | GC8 | 252, 253, CajaGRANADA sólo dispone de información sobre la emisión de gases de efecto invernadero por consumo eléctrico y por consumo de gas calefacción. En próximas ediciones CajaGRANADA espera poder incluir un mayor detalle sobre emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, por desplazamientos de su plantilla |
| EN.18 | EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas | GC9 | 254, 258 |
| EN.19 | EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso | GC8 | 251. CajaGRANADA espera poder incluir un mayor grado de detalle de manera progresiva. CajaGRANADA reduce estas emisiones con la aplicación del número de máquinas de aire acondicionado que se renuevan a fin de eliminar las que utilizan el gas R-22, por otras más modernas que utilizan el gas refrigerante R-410 y similares que protegen la capa de ozono. El Plan Estratégico de RSC 2009-2012 contempla ampliar la información contenida en este Informe. |
| EN.20 | EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso | GC8 | Indicador no relevante porque, en CajaGRANADA, no se producen emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles. |
| EN.21 | EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino | GC8 | Los vertidos de aguas residuales de CajaGRANADA van a la red de saneamiento público |
| EN.22 | EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | GC8 | 248-250 CajaGRANADA sólo dispone de información relativa al papel, unidades de tóners reciclados y equipos informáticos, no habiendo envases retirados. El Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa 2009-2012 contempla ampliar la información contenida en este Informe. |
| EN.23 | EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos | GC8 | En CajaGRANADA no se ha producido ningún derrame significativo |



| | | | |
|--|--|-----|--|
| EN.24 | EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente | GC8 | CajaGRANADA no ha transportado residuos considerados peligrosos |
| EN.25 | EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante | | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada |
| Productos y servicios | | | |
| EN.26 | EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto | GC8 | 241-243 |
| EN.27 | EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos | GC8 | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no implica venta de productos con materiales de embalaje |
| Cumplimiento normativo | | | |
| EN.28 | EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental | GC8 | CajaGRANADA no ha sido multada o sancionada por incumplimiento de normativas medioambientales en 2008 |
| Transporte | | | |
| EN.29 | EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal | | 253 |
| General | | | |
| EN.30 | EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales | | 246, 247 |
| DIMENSIÓN SOCIAL | | | |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN | | | |
| | CajaGRANADA y sus proveedores | | 92 |
| | CajaGRANADA, comprometida con los clientes | | 104 |
| | CajaGRANADA, comprometida con su plantilla | | 163 |
| | CajaGRANADA, comprometida con su comunidad | | 208 |



INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

1. Prácticas laborales y ética del trabajo

INFORMACIÓN SOBRE ENFOQUE DE GESTIÓN

| | | | |
|--|-----|--|--|
| CajaGRANADA, comprometida con su plantilla | | | 163 |
| Atracción y retención del talento | | | 170 |
| Desarrollo profesional | | | 178 |
| Igualdad de oportunidades | | | 187 |
| Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno | | | 199 |
| Salud y seguridad laboral | | | 201 |
| Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social | | | 261 |
| Empleo | | | |
| LA.1 LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región | | | 169, 170 |
| LA.2 LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupos de edad, sexo y región | | | 173. La rotación por región no es significativa para CajaGRANADA |
| LA.3 LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal | | | 174-175. CajaGRANADA distingue entre plantilla fija y plantilla eventual. No distingue entre plantilla con jornada fija y con jornada reducida a la hora de aplicar sus beneficios sociales. |
| Relaciones empresa/ trabajadores | | | |
| LA.4 LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo | GC3 | | 199 |
| LA.5 LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos | GC3 | | 201 |
| Salud y seguridad en el trabajo | | | |
| LA.6 LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo | | | 202 |
| LA.7 LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región | | | 204 |



| | | | | |
|---|---|------------|----------------------|----------------------|
| LA.8 | LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves | | | 180, 205 |
| LA.9 | LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | | | 201-204 |
| Formación y educación | | | | |
| LA.10 | LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado | | | 181 |
| LA.11 | LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales | | | 201-203 |
| LA.12 | LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional | | | 186 |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | | | | |
| LA.13 | LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad | GC6 | | 69, 169 |
| LA.14 | LA 14 Relación entre salario base de los hombres con respecto a las mujeres, desglosado por categoría profesional | | Niveles Salariales | 194 |
| | | | | 2008 |
| | | | Salario Base Hombres | Salario Base Mujeres |
| | | | | SBH/SBM |
| | | Nivel I | 29.291,02 | 29.291,02 |
| | | Nivel II | 24.660,05 | 24.660,05 |
| | | Nivel III | 21.886,05 | 21.886,05 |
| | | Nivel IV | 20.695,15 | 20.695,15 |
| | | Nivel V | 20.037,06 | 20.037,06 |
| | | Nivel VI | 19.397,01 | 19.397,01 |
| | | Nivel VII | 18.501,08 | 18.501,08 |
| | | Nivel VIII | 17.880,58 | 17.880,58 |
| | | Nivel IX | 16.945 | 16.945 |
| | | Nivel X | 16.150,52 | 16.150,52 |
| | | Nivel XI | 14.403,51 | 14.403,51 |
| | | Nivel XII | 12.312,84 | 12.312,84 |
| | | Nivel XIII | 9.850,26 | 9.850,26 |



2. Derechos Humanos

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

| | |
|--|------------|
| La Responsabilidad Corporativa en CajaGRANADA | 39 |
| Derechos Humanos | 87 |
| CajaGRANADA y sus proveedores | 92 |
| CajaGRANADA, comprometida con los clientes | 104 |
| Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes | 120 |
| El Monte de Piedad | 149 |
| CajaGRANADA, comprometida con su plantilla | 163 |
| Desarrollo profesional | 178 |
| Igualdad de oportunidades | 187 |
| Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno | 199 |
| Salud y seguridad laboral | 201 |
| CajaGRANADA, comprometida con su comunidad | 208 |
| Microcrédito: Una herramienta de lucha contra la pobreza | 214 |
| Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social | 261 |

Prácticas de inversión y abastecimiento

| | | | |
|------|--|---------|---|
| HR.1 | HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos | GC1-GC2 | CajaGRANADA no ha detectado riesgos en esta materia, puesto que el entorno jurídico donde opera garantiza una adecuada protección de los derechos humanos. |
| HR.2 | HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y en medidas adoptadas como consecuencia | GC1-GC2 | CajaGRANADA no ha considerado estos aspectos para la selección de proveedores. No obstante, en 2008 se ha desarrollado el proceso de homologación de proveedores, donde se valora especialmente la adhesión de éstos al Pacto Global, patrocinado por la ONU, la adhesión a los convenios y criterios de la OIT y demás organismos que promueven las mejores prácticas en materia de RSC. |
| HR.3 | HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados | | 78, 181, 184 |



| No discriminación | | | |
|---|---|---------|---|
| HR.4 | HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas | GC1-GC6 | 193 |
| Libertad de asociación y convenios colectivos | | | |
| HR.5 | HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos | GC3 | 199-200 |
| Explotación infantil | | | |
| HR.6 | HR6 Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación | GC5 | Ninguna de las actividades desarrolladas por CajaGRANADA presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil |
| Trabajos forzados | | | |
| HR.7 | HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación | GC4 | Ninguna de las actividades desarrolladas por CajaGRANADA presenta riesgos potenciales de incidentes de trabajo forzado |
| Prácticas de seguridad | | | |
| HR.8 | HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades | | 184 |
| Derechos de los indígenas | | | |
| HR.9 | HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas | | Ninguna de las actividades desarrolladas por CajaGRANADA presenta riesgos potenciales de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas |
| 3. SOCIEDAD | | | |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN | | | |
| | La Responsabilidad Corporativa en CajaGRANADA | | 39 |
| | Modelo de gobierno corporativo de CajaGRANADA | | 67 |
| | Prevención de blanqueo de capitales | | 76 |



| | | | | |
|--|--|------|--|--------|
| | Participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying | | | 87 |
| | CajaGRANADA, comprometida con su plantilla | | | 163 |
| | Desarrollo profesional | | | 178 |
| | CajaGRANADA, comprometida con su comunidad | | | 208 |
| | Desarrollo económico y cohesión social | | | 213 |
| | Microcrédito: una herramienta de lucha contra la pobreza | | | 214 |
| | Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social | | | 261 |
| Comunidad | | | | |
| S0.1 | S01 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa | | | 213 |
| Corrupción | | | | |
| S0.2 | S02 Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción | GC10 | | 78, 79 |
| S0.3 | S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización | GC10 | | 78 |
| S0.4 | S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción | GC10 | | 79 |
| Política pública | | | | |
| S0.5 | S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" | | | 87 |
| S0.6 | S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países | | | 87 |
| Comportamiento de competencia desleal | | | | |
| S0.7 | S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados | | | 87 |
| Cumplimiento normativo | | | | |
| S0.8 | S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones | | | 87 |



4. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

| | | | |
|------|--|--|---------|
| | La Responsabilidad Corporativa en CajaGRANADA | | 39 |
| | Ley Orgánica de Protección de Datos | | 79 |
| | CajaGRANADA, comprometida con los clientes | | 104 |
| | La satisfacción de nuestros clientes | | 112 |
| | El servicio de atención al cliente de CajaGRANADA | | 114 |
| | Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes | | 120 |
| | Comunicaciones comerciales | | 157 |
| | Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social | | 261 |
| | Salud y seguridad del cliente | | |
| PR.1 | PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación | | 83 |
| PR.2 | PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | | 83 |
| | Etiquetado de productos y servicios | | |
| PR.3 | PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos | | 157-159 |
| PR.4 | PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | | 83 |
| PR.5 | PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente | | 112 |
| | Comunicaciones de marketing | | |
| PR.6 | PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios | | 157 |



| | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|---|
| PR.7 | PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | | | 157 |
| Privacidad del cliente | | | | |
| PR.8 | PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes | | | 83 |
| Cumplimiento normativo | | | | |
| PR.9 | PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización | | | 83. El coste total de las multas significativas asciende a 7.100 euros |
| SUPLEMENTO SECTORIAL | | | | |
| Gestión de la RSC | | | | |
| CSR.1 | Política de Responsabilidad Social Corporativa | | | 53-61 |
| CSR.2 | Organización de la RSC | | | 53-61 |
| CSR.3 | Auditorías de RSC | | | En 2008, no se han llevado a cabo auditorías en materia de RSC |
| CSR.4 | Gestión de los temas sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.) | | | 75-85 |
| CSR.5 | Incumplimiento de normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc. | | | 83 |
| CSR.6 | Diálogo con las partes interesadas (incluye premios de matiz social) | | | 36, 37, 61-67, 265, 267 |
| Desempeño social interno | | | | |
| INT.1 | Política interna de RSC (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.) | | | 187-202 |
| INT.2 | Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo | | | 169-173 |
| INT.3 | Satisfacción de los empleados | | | 176 |
| INT.4 | Retribución de los Altos Directivos | | | 69. Informe de Gobierno Corporativo, página 88, 89 |
| INT.5 | Retribución vinculada a la Sostenibilidad | | | CajaGRANADA no aplica una retribución variable vinculada a la sostenibilidad de las operaciones |
| INT.6 | Ratio salarial hombre/mujer | | | 194 |
| INT.7 | Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.) | | | 169, 170 |



| Desempeño hacia la sociedad | | | |
|-----------------------------|---|--|-------------------------------------|
| SOC.1 | Acción Social | | 136-149, 208-234 |
| SOC.2 | Valor económico añadido (EVA) | | 89 |
| Proveedores | | | |
| SUP.1 | Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales) | | 92-97 |
| SUP.2 | Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.) | | 92-97 |
| Banca Minorista | | | |
| RB.1 | Aspectos sociales de la política de la Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.) | | 131-133, 149-152, 160, 161, 214-216 |
| RB.2 | Perfil de la política de créditos | | 130, 149-152, 160, 161, 214-216 |
| RB.3 | Criterios sociales de sostenibilidad en la política de créditos | | 149-152, 214-216 |
| Banca de inversión | | | |
| IB.1 | Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión | | 100, 101, 244-247 |
| IB.2 | Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales | | 108, 109 |
| IB.3 | Operaciones con un alto contenido social y medioambiental | | 26, 127-133, 208-234 |
| Gestión de activos | | | |
| AM.1 | Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos | | 100, 101 |
| AM.2 | Activos bajo Gestión con aspectos de sostenibilidad | | 100, 101, 246, 247, 256 |
| AM.3 | Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR) | | 100, 101 |
| Seguros | | | |
| INS.1 | Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (Marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.) | | 82, 132, 143 |
| INS.2 | Perfil de los clientes | | 108, 109 |
| INS.3 | Reclamaciones de clientes | | 116, 117 |
| INS.4 | Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.) | | 82, 132, 143 |

ENFOQUE DE GESTIÓN ESPECÍFICO PARA EL SECTOR DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS¹⁶

| Impacto de Productos y Servicios | | | |
|----------------------------------|---|--|--|
| FS.1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio | | 214-219, 236-247 |
| FS.2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio | | 74, 75, 240-247 |
| FS.3 | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones | | 71, 75 |
| FS.4 | Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio | | 78, 178-185 |
| FS.5 | Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales | | 71-85, 240-247, 256 |
| FS.6 | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (microempresas/Pymes/grandes) y el sector | | 89, 127, 160-161, 213, 214, 222 |
| FS.7 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito | | 125-133, 146-152, 214-219 |
| FS.8 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito | | 256-259. Por otra parte, CajaGRANADA no dispone de otros productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito |
| Auditoría | | | |
| FS.9 | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos | | 71-85, 236-247 |
| Activismo Accionarial | | | |
| FS.10 | Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales | | 13, 14. De momento, no estamos en condiciones de informar sobre el número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la CajaGRANADA ha interactuado en temas medioambientales y sociales |
| FS.11 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos | | 100, 101, 149-152, 245-247, 256 |
| FS.12 | Política (s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto | | 100 |

16 Suplemento para el sector servicios financieros proporcionado por CECA.



| Desempeño Social | | | |
|-----------------------------------|---|--|----------------------------|
| FS.13 | Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo | | 111, 112 |
| FS.14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas | | 125-128, 154, 155, 214-219 |
| Responsabilidad sobre el Producto | | | |
| FS.15 | Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros | | 83-84, 127, 128, 160-161 |
| FS.16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario | | 127 |



Informe de Verificación



Edita: CajaGRANADA

Diseño y maquetación: Alternativa Comunicación

