

responsabilidad  
social  
corporativa

09

CRECIENDO **CONTIGO**



caixa**nova**



<b>1. Presentación del Presidente y del Director General</b>	<b>5</b>
<b>2. Así es Caixanova</b>	<b>7</b>
2.1. Las bases de Caixanova	9
2.2. Misión, visión y valores	10
2.3. Principales magnitudes	11
2.4. Red comercial	12
2.5. Hechos principales del ejercicio	13
<b>3. Gestión responsable</b>	<b>16</b>
3.1. Gestión de la responsabilidad social corporativa (RSC)	18
3.2. Gestión del diálogo de Caixanova con sus grupos de interés	21
3.3. Gestión sostenible	25
3.4. Gobierno corporativo	27
3.5. Estructura y organigrama	30
3.6. Gestión del riesgo	31
3.7. Premios y reconocimientos a la gestión responsable	31
<b>4. Creciendo con nuestros clientes</b>	<b>33</b>
4.1. Gestión de clientes	35
4.2. Accesibilidad	36
4.3. Productos y servicios con perfil social	39
4.4. Educación financiera	44
4.5. Consideración del impacto ambiental indirecto en productos y servicios	45
4.6. Calidad en el servicio	46
4.7. Escuchando al cliente	50
4.8. Responsabilidad en nuestros productos	52

<b>5. Creciendo con nuestros profesionales</b>	<b>58</b>
5.1. Gestión del talento	60
5.2. Igualdad y diversidad	62
5.3. Selección, formación y desarrollo profesional	64
5.4. Compensación y beneficios sociales	70
5.5. Relaciones laborales	74
5.6. Seguridad y salud laboral	76
5.7. Compromiso ético	77
<b>6. Creciendo con nuestros proveedores</b>	<b>78</b>
6.1. Gestión de compras	80
6.2. Homologación y evaluación de proveedores	82
<b>7. Creciendo con nuestro entorno</b>	<b>83</b>
7.1. Impacto económico indirecto en la sociedad	85
7.2. Acción social	86
<b>8. Anexos</b>	<b>96</b>
Anexo I: Criterios de la Memoria	97
Anexo II: Compromisos	99
Anexo III: Gestión Ambiental	103
Anexo IV: Indicadores GRI	104
Anexo V: Evaluación GRI	115
Anexo VI: Tu opinión nos ayuda a crecer	116

# Presentación del Presidente y del Director General

1





**Julio Fernández Gayoso**  
Presidente



**José Luís Pego Alonso**  
Director General

### (1.1)

Por cuarto año consecutivo, Caixanova presenta su memoria de responsabilidad social corporativa como un ejercicio voluntario de transparencia en el que muestra su posición frente a sus grupos de interés, los pilares que componen su estrategia en el ámbito de la gestión responsable, así como el planteamiento y el grado de avance de los compromisos en que se concreta.

No cabe duda de que 2009 no ha sido un año fácil. La complicada situación económica tuvo su lógico reflejo en las cuentas de resultados de las entidades de crédito, abocadas a reforzar su solvencia y a mejorar sus índices de eficiencia, sin descuidar su responsabilidad en la búsqueda de las vías más adecuadas para garantizar el flujo de financiación que requieren los sectores productivos para su reactivación.

Las prudentes dotaciones realizadas por Caixanova en 2009 dirigidas a cubrir los riesgos de crédito un beneficio bruto de 113,3 millones de euros, reduciendo en un 36,6% el alcanzado en el ejercicio precedente. Este resultado se apoyó en un crecimiento del balance del 4,4%, en el que destaca el comportamiento de los recursos de la clientela, que incrementaron su saldo en un 8,8% y del crédito a la clientela que, si bien se ralentizó respecto a 2008, registró un avance anual del 1,6%, prueba de la apuesta de Caixanova por los agentes económicos de su entorno, que se acentúa en momentos de especial dificultad.

En 2009 se llevó a cabo el estudio para la optimización de la red comercial de Caixanova, que, si bien se tradujo en una reducción de las oficinas operativas en 23 unidades, no afectó a la accesibilidad de los clientes a los puntos de venta ni a la calidad en el servicio prestado.

En cuanto al capital humano, Caixanova contaba a 31 de diciembre de 2009 con una plantilla homogénea de 3.292 profesionales, de los que el 100% gozaba de contrato indefinido, lo que reafirma la apuesta de la entidad por la generación de empleo estable y de calidad. Asimismo, se mantuvo el ritmo de crecimiento de la participación femenina en la plantilla registrado en los últimos años, alcanzando el 43% del equipo humano de la entidad, porcentaje que supera en 12,5 puntos al dato de cierre del año 2000. Igualmente, y dando respuesta a un compromiso de la dirección de la entidad, en 2009 se incrementó la presencia de la mujer en los cuadros de mando de la caja.

Por lo que respecta al desarrollo de su estrategia de RSC, Caixanova llevó a cabo a lo largo de 2009 una serie de programas e iniciativas tendentes a incrementar el nivel de formalización de políticas de gestión responsable, a mejorar sus impactos en el entorno y a comunicar, en un ejercicio de transparencia, su enfoque de la responsabilidad social y su alineamiento con la cultura corporativa de la organización, concretando líneas de acción, objetivos y su grado de avance.

Entre ellos, y en lo que respecta a los proyectos desarrollados en el ejercicio 2009, cabe destacar la aprobación del *Código ético y de conducta profesional de Caixanova*, que recoge los principios que componen el compromiso ético



de la organización, así como las pautas que rigen el comportamiento profesional ético de sus cuadros directivos y técnicos en el ámbito de su actividad profesional; el refuerzo de las vías de diálogo con los empleados, con la puesta en marcha de un Servicio de atención al empleado y una *Oficina del empleado*, así como el recurso a innovadoras fórmulas de comunicación a través del portal del empleado, entre las que destaca la apertura de una sección sindical para información de la plantilla; el apoyo a la integración social de personas discapacitadas del entorno familiar del equipo humano de Caixanova, mediante el programa *Plan familia*; el diagnóstico y diseño del *Plan de igualdad*, cuya implantación está prevista para el año 2010; la revisión y ampliación de alcance del *Protocolo de prevención de acoso moral, sexual y por razón de sexo*; la puesta en marcha de la *Universidad Corporativa Caixanova (Unova)*; la realización de un *estudio de accesibilidad universal* a los puntos de venta y servicios ofrecidos por la red comercial de Caixanova; la ampliación del *Programa Caixanova de asesoramiento y acogida de inmigrantes*, con un nuevo centro en la ciudad de A Coruña; la implantación de un *sistema de gestión ambiental*, certificado conforme a la norma ISO 14001 y al Reglamento EMAS; la realización de un estudio de mejora de la *eficiencia energética* en la red de oficinas; y las iniciativas de sensibilización ambiental dirigidas a clientes y empleados, difundiendo, entre estos últimos, una *Guía de buenas prácticas medioambientales en la oficina*.

Paralelamente, desde su obra social, a la que en 2009 destinó 43,97 millones de euros en concepto de inversiones y mantenimiento, Caixanova promovió, entre otros aspectos, el respeto por el entorno, la gestión responsable, la educación financiera, la mejora de la calidad de vida, la inclusión social, el desarrollo de la I+D+i y el acceso de los jóvenes al trabajo. En 2009, el desarrollo de la acción social de Caixanova registró nuevos máximos en cuanto al alcance de sus programas, superando los 3,5 millones de beneficiarios y asistentes, a través de una media de 20 acciones diarias.

Así, y entre otras acciones, Caixanova colaboró en la realización de un estudio sobre las necesidades, soluciones técnicas y modelos de financiación en materia de depuración de aguas residuales del área geográfica determinada por las cuencas de los ríos Lérez, Oitavén y Verdugo, en la provincia de Pontevedra; facilitó la recogida selectiva y reciclaje de móviles, CD y DVD, mediante la instalación de puntos limpios; reforzó la formación sobre RSC de ejecutivos gallegos a través del *International Business Program* de la Universidad de Georgetown; inició la publicación de la revista edn, que nace con el propósito de convertirse en una herramienta de conexión, de diálogo y de permanente actualización de la comunidad académica de la Escuela de Negocios Caixanova; mantuvo su apuesta por la educación financiera y empresarial de los jóvenes, con el programa *Play! Desafío para Novos Emprendedores*; ayudó a mejorar la calidad de vida de los mayores, mediante los talleres *Moldeando caminos*, destinados a la estimulación de la memoria y a promover el envejecimiento activo; colaboró con destacados centros tecnológicos y clusters sectoriales en el desarrollo de proyectos de innovación; y convocó, de nuevo, el programa de *Becas de iniciación profesional Caixanova*, con el doble objetivo de promover la innovación y la protección del medio ambiente en las empresas de su entorno y de fomentar la creación de empleo entre los jóvenes universitarios de Galicia, galardonado en 2009 con el segundo premio a la Mejor Obra de Conocimiento y Mejora del Medio Ambiente, otorgado por la publicación "Mi cartera de inversión" a la obra social de las cajas de ahorros.

Como uno de los ejes básicos sobre los que articula su estrategia de RSC, Caixanova considera que la difusión de una cultura de gestión responsable es fundamental de cara a asumir el liderazgo transformador de su entorno. En esta línea, Caixanova lleva a cabo una labor de promoción de la RSC, mediante la celebración de cursos y jornadas dirigidos a colectivos diversos, la publicación de artículos de divulgación, la realización de estudios y trabajos en colaboración, así como a través de la participación en iniciativas públicas y privadas de impulso de la acción social y ética.

Un año más, en la memoria de responsabilidad social corporativa 2009 de Caixanova se mantiene como línea de comunicación el mensaje de crecimiento paralelo de la entidad y sus grupos de interés. Un mensaje que se refuerza en la fase actual del ciclo económico y que recoge los valores corporativos de proximidad y confianza que caracterizan a una entidad que no comprendería su evolución futura sin su eficaz reflejo en la consecución de un modelo de desarrollo sostenido y equilibrado del entorno.



Julio Fernández Gayoso  
Presidente



José Luis Pego Alonso  
Director General

Así es Caixanova

2





**27.174**

millones de euros  
de balance

**563**

oficinas

**3.292**

profesionales



# 2 ASÍ ES CAIXANOVA

## 2.1. Las bases de Caixanova

(2.1) (2.2) (2.4) (3.8) (SO1)

La Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), constituida como tal el 17 de junio de 2000 en virtud del acuerdo de fusión de Caixavigo e Ourense y Caixa de Pontevedra, es una institución financiera privada, de naturaleza fundacional, con carácter benéfico social, ajena al afán de lucro mercantil y completamente independiente de toda corporación, entidad o empresa, con personalidad propia y funcionamiento autónomo.

Con objeto de diversificar ingresos y participar en el desarrollo de empresas que ofrezcan servicios básicos para la sociedad, el grupo dispone de una cartera de participaciones en empresas<sup>1</sup> pertenecientes a diversos sectores: energías renovables, residencias de la tercera edad, inmobiliario, gestoras, seguros y banca, entre otros.

Caixanova junto con Banco Gallego, S.A.<sup>2</sup> (en adelante Banco Gallego o el banco), del que posee el 49,84% de su capital social, conforman la primera plataforma financiera de Galicia integrada por una caja de ahorros y un banco, que cuenta con 767 oficinas (563 de Caixanova y 204 del Banco Gallego), lo que la convierte en la mayor red de Galicia, y 4.236 empleados (3.292 de Caixanova y 944 del Banco Gallego) con un volumen de negocio que supera los 50 millones de euros. En concreto, Caixanova dispone de unos recursos totales de clientes de más de 22.4 millones de euros.

El equipo humano y la amplia gama de productos y servicios ofrecidos se constituyen en elementos básicos para potenciar la financiación a los distintos agentes económicos y sociales, que se sustentan en los principios de plena identificación con Galicia y de compromiso con el desarrollo socioeconómico de su ámbito de actuación. Así, Caixanova pone de manifiesto su interés por la consolidación de un sólido tejido empresarial gallego, de elevada aportación de valor y gran proyección de futuro, y la importancia que para este fin tiene la apuesta por determinados sectores estratégicos como el energético, el de las telecomunicaciones y el de las infraestructuras. El domicilio social de Caixanova se encuentra situado en Vigo, Avda. García Barbón, 1 y 3. Tanto en la web oficial de la entidad ([www.caixanova.com](http://www.caixanova.com)), como en su sede social, pueden consultarse los estatutos y otra información pública relativa a su actividad.

1 Para más información de las sociedades del grupo ir al Informe Anual, disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es).

2 Sociedad participada. Banco Gallego es una institución privada de crédito y ahorro, sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España. Éste se constituye en 1991 como consecuencia de la fusión entre Banco 21, S.A. y Banco Gallego, S.A.

## 2.2. Misión, visión y valores

(4.8)

### Misión

Caixanova contribuye al desarrollo de las áreas en las que está presente, mediante la oferta de una amplia gama de productos y servicios financieros de elevada calidad, así como a través del destino de la totalidad de sus excedentes de libre disposición, no aplicados a fortalecer la solvencia de la entidad, a acciones de carácter social, con una gestión basada en los principios de sostenibilidad del negocio y de su entorno, compromiso social y transparencia.

### Visión

Caixanova apuesta por el desarrollo de una organización de alto rendimiento orientada a la satisfacción del cliente para generar un crecimiento intenso, rentable, sostenido y equilibrado, sobre la base de una cultura cuyo valor básico reside en la consideración de las personas como principal activo y que se transmite al exterior a través de un modelo de caja de ahorros.

### Valores corporativos

Caixanova clasifica sus valores corporativos en base a su relación con la percepción de la marca, con la gestión de la actividad y con el desempeño profesional de las personas que integran su proyecto.

Como caja de ahorros estrechamente ligada a su territorio de origen, la marca Caixanova se reconoce por su fuerte imbricación en el tejido social y productivo de su entorno, ofreciendo un servicio de banca próximo a las familias y a las empresas, generando un favorable clima de confianza mutua y estabilidad en su toma de decisiones y asunción de compromisos.

Su gestión está presidida por el principio de eficiencia, en el marco de una organización que busca optimizar el rendimiento de sus recursos para alcanzar la máxima satisfacción de sus clientes, empleados, aliados empresariales, así como de los beneficiarios de sus acción social, renovando cada día su compromiso con el desarrollo de su área de influencia desde su criterios de responsabilidad en la valoración del impacto social y medioambiental de su actividad. Todo ello desde una permanente actitud de servicio y un continuo afán de superación que permite la preactiva adaptación a las demandas de sus grupos de interés, sólo posible en un ambiente interno de colaboración y metas compartidas en la construcción de una caja en el que el valor de las personas es entendido como el pilar de su cultura organizativa y el mayor activo de una sociedad.





## 2.3. Principales magnitudes

(2.8) (EC1)

	2009	2008	Variación 2009-2008
<b>Dimensión (miles de euros)</b>			
Balance total	27.174.607	26.031.591	4,39%
Recursos de clientes	24.687.508	22.687.697	8,81%
Crédito a la clientela	17.833.378	17.554.295	1,59%
<b>Solvencia (miles de euros)</b>			
Recursos propios computables	2.878.067	2.771.216	3,86%
Coeficiente de solvencia	12,2%	10,8%	0,13%
<b>Resultados (miles de euros)</b>			
Resultado de la actividad de explotación	55.052	199.449	-72,48%
Beneficio antes de impuestos	113.300	178.573	-36,55%
Beneficio después de impuestos	109.949	178.573	-38,43%
<b>Medios operativos (miles de euros)</b>			
Empleados	3.292	3.270	0,67%
Oficinas	563	586	-3,92%
Cajeros automáticos	582	593	-1,85%
T.P.V.	18.881	17.470	8,08%
Total tarjetas activas en circulación	630.228	556.389	13,27%
<b>Datos del grupo consolidado (miles de euros)</b>			
Balance total	31.737.549	30.492.730	4,08%
Beneficio neto atribuido al grupo	131.656	170.990	-23,00%
Oficinas	767	789	-2,79%
<b>Valor económico directo generado (miles de euros)</b>	<b>890.508</b>	<b>1.070.522</b>	<b>-16,82%</b>
Margen de intereses	366.167	275.574	32,87%
Rendimiento de instrumentos de capital	47.846	86.813	-44,89%
Comisiones netas	105.143	95.685	9,88%
Resultados de operaciones financieras (netas)	295.257	581.748	-49,25%
Diferencias de cambio	636	1.468	-56,68%
Otros productos de explotación	16.174	28.258	-42,76%
Otras ganancias	59.285	976	5.974,28%
<b>Valor económico distribuido (miles de euros)</b>	<b>350.047</b>	<b>351.486</b>	<b>-0,41%</b>
Otros gastos generales de administración	98.280	105.243	-6,62%
Otras cargas de explotación	11.223	8.130	38,04
Impuestos (*)	3.351	0	-
Sociedad	26.600	35.000	-24,00%
Gastos de personal (**)	210.593	203.113	3,68%
<b>Valor económico retenido (miles de euros)</b>	<b>540.461</b>	<b>719.036</b>	<b>-24,84%</b>

(\*) Gasto contable por el impuesto sobre beneficios.

(\*\*) Incluye las cuotas de la Seguridad Social y las dotaciones a los planes de pensiones.

## 2.4. Red comercial

(2.5) (2.6) (2.7) (2.9)

En 2009 se llevó a cabo el estudio para la optimización de la red comercial de Caixanova, que, si bien se tradujo en una reducción de las oficinas operativas en 23 unidades, no afectó a la accesibilidad de los clientes a los puntos de venta ni a la calidad en el servicio prestado.

Caixanova está presente en todas las comunidades autónomas españolas y en países como Portugal (Lisboa, Oporto y Braga), Francia, Alemania, Argentina, Suiza, Brasil, México, Venezuela, Reino Unido y Estados Unidos, donde cuenta con una oficina operativa en Miami que sirve de cabecera para toda América.





RED DE OFICINAS	2009	2008	2007
<b>Oficinas operativas (1)</b>	<b>554</b>	<b>577</b>	<b>533</b>
Galicia	389	415	410
Pontevedra	198	211	210
Orense	109	113	112
A Coruña	64	71	68
Lugo	18	20	19
Resto de España	161	158	119
<b>Total España</b>	<b>550</b>	<b>573</b>	<b>529</b>
Portugal	3	3	3
EE.UU. (Miami)	1	1	1
<b>Oficinas de representación (2)</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
Alemania (Francfort)	1	1	1
Argentina (Buenos Aires)	1	1	0
Brasil (Sao Paulo)	1	1	1
Francia (París)	1	1	1
México (México D.F.)	1	1	1
Suiza (Ginebra y Zúrich)	2	2	2
Venezuela (Caracas)	1	1	1
Reino Unido (Londres)	1	1	1
<b>Total</b>	<b>563</b>	<b>586</b>	<b>541</b>

(1) Número total de oficinas operativas en España, Resto de Europa y América.

(2) Número total de oficinas de representación en Resto de Europa y América.

## 2.5. Hechos principales del ejercicio

### (2.6) (2.9) (FS4)

- A inicio de 2009 se llevó a cabo una amplia **reforma de la estructura organizativa** de Caixanova, adaptándola a sus requerimientos actuales y previstos de acuerdo a su dimensión y estrategia de mercado.
- A lo largo del ejercicio se puso en práctica el plan de **reordenación de la red de oficinas**, con el objeto de optimizar la fuerza de ventas de la entidad, respetando, al mismo tiempo, la calidad y la proximidad del servicio. La reordenación afectó al cierre de 26 oficinas en Galicia y a la apertura de 3 unidades en el resto de España.
- La plantilla homogénea de Caixanova se incrementó un 0,7% en tasa anual, alcanzando los 3.292 profesionales al cierre del ejercicio. En una **apuesta por el empleo de calidad e igualitario**, cabe destacar que el 100% de la plantilla posee un contrato fijo, así como que la participación de la mujer en el equipo humano de Caixanova volvió a incrementarse en 2 puntos porcentuales por quinto año consecutivo.



- En 2009 se publicó la **tercera memoria de responsabilidad social corporativa** de Caixanova. Por respeto medioambiental, el contenido íntegro de los informes institucionales de la entidad se publicaron exclusivamente a través del canal Internet. Con el ánimo de hacerla llegar al conjunto de los grupos de interés de la entidad, la noticia de publicación de la memoria de RSC de Caixanova se difundió a través del portal del empleado, del boletín del Club de Clientes y de los medios de comunicación.
- En su sesión del 30 de diciembre de 2009, el consejo de administración aprobó el **Código ético y de conducta profesional de Caixanova**, que recoge los principios de compromiso ético de la entidad y las pautas de comportamiento del equipo humano que la compone en el ámbito de sus relaciones profesionales.
- En enero de 2009 Caixanova inauguró su propia **universidad corporativa, Unova**, que estimulará la formación continua de sus profesionales, optimizando la transmisión del conocimiento y el talento dentro de la organización. Contará con varios campus físicos y con un campus virtual que combina la capacitación en el uso de las nuevas tecnologías, la formación y la simulación.
- Caixanova implantó y certificó, en base a la norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS, un **sistema de gestión ambiental** en su complejo de la calle López Mora, de la ciudad de Vigo, que engloba al centro de informática, a la universidad corporativa (Unova) y a un tercer edificio de servicios administrativos. En el ámbito de gestión de la Fundación Caixanova, se implantó el sistema, e igualmente se certificó, en el Pazo y Finca de San Roque, en Vigo, sumándose así al Centro Social de Pontevedra, certificado en 2008.
- Con el objetivo de mejorar su relación con el medio, reduciendo sus impactos ambientales, se llevó a cabo un estudio de mejora de eficiencia energética en la red comercial de Caixanova, así como se publicó una **Guía de buenas prácticas medioambientales en la oficina**, difundida a través del portal del empleado.
- En respuesta a la demanda detectada, se amplió el **Programa Caixanova de Acogida y Asesoramiento de Inmigrantes**, con la apertura de un nuevo centro en la ciudad de A Coruña, orientado al asesoramiento, gestión de trámites administrativos, formación e inserción laboral.
- En línea con su **política de transparencia**, Caixanova reforzó sus canales de comunicación incorporando nuevas funcionalidades al portal del empleado, con una nueva sección sindical -a la que acompaña la habilitación de un buzón de correo sindical al que tiene acceso la totalidad de la plantilla- y un nuevo apartado de comunicaciones que, bajo el título de "Buenos días Caixanova", posibilita a miembros del equipo directivo explicar las últimas novedades de sus respectivas áreas.



- Dentro del Área de Recursos Humanos, en 2009 se creó la **Oficina del Empleado (Oel)**, para agilizar la resolución de consultas y trámites laborales de los empleados.
- En 2009, Caixanova se perfiló como **la caja de ahorros de implantación autonómica mejor valorada** en aspectos como la calidad de sus servicios y la garantía y solvencia que ofrece la entidad, según el estudio MercoMarcas 2009, realizado por la firma Villafaña & Asociados Consultores y Análisis e Investigación. En el ranking total, la caja de ahorros gallega se situó en tercera posición.
- Por último, Caixanova fue reconocida como una entidad comprometida con ser una de las organizaciones más valoradas para trabajar, en base a la encuesta externa de clima laboral realizada por al **Best Work Place Institute España**.



3



Gestión responsable





**Desarrollo  
socioeconómico**

**Inclusión social**

**Comportamiento  
ético y  
transparente**

**Respeto  
medioambiental**

**Difusión de  
cultura  
socialmente  
responsable**



# 3 GESTIÓN RESPONSABLE

## 3.1. Gestión de la responsabilidad social corporativa en Caixanova

(3.5) (4.13) (4.14) (4.15) (FS5)

En los orígenes fundacionales de Caixanova se encuentran las raíces de la cultura socialmente responsable de la entidad y su carácter diferenciador como entidad financiera. Como se recoge en el apartado 2.2 de esta memoria, hoy en día la misión y la visión de la entidad integran la responsabilidad social corporativa (RSC) como base de su definición, lo que ha supuesto un proceso continuo de revisión y adaptación en sus directrices y sus criterios de gestión a las nuevas demandas de sus grupos de interés y de la sociedad en general.

Un proceso de interacción y diálogo abierto con su entorno basado en una estrategia que comprende la RSC como el equilibrio deseable entre la evolución solvente y rentable del negocio y el paralelo desarrollo sostenible de la sociedad en la que actúa. Para ello, Caixanova parte de una serie de principios e intereses compartidos con la sociedad, de los que surgen las cinco líneas estratégicas sobre las que se articulan las actuaciones con las que Caixanova da respuesta de forma sostenible a las necesidades de sus grupos de interés.

*Caixanova comprende la RSC como el equilibrio deseable entre la evolución solvente y rentable del negocio y el paralelo desarrollo sostenible de la sociedad en la que actúa*

Dichas líneas se describen como el apoyo al desarrollo socioeconómico del entorno, la procura de la inclusión social, el compromiso con un comportamiento ético y transparente, el respeto medioambiental y la difusión de cultura socialmente responsable, a través de sus líneas de nego-





cio y de acción social, lo que convertirá a Caixanova en un motor de cambio hacia una nueva manera de entender el impacto de las organizaciones en su entorno.

Caixanova es consciente del papel dinamizador de comportamientos éticos y responsables que puede desempeñar en su entorno, y de su necesario compromiso de apoyo a las iniciativas institucionales enmarcadas en esta línea.

De esta manera, en enero de 2008, Caixanova formalizó su adhesión al Global Compact de Naciones Unidas y su ingreso en la Red Española de Pacto Mundial, por los que asume el compromiso de velar por el cumplimiento del decálogo de principios en materia de derechos humanos, normas laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción que lo componen. Asimismo, Caixanova firmó en el mismo año la carta de principios para una banca ética, promovida por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros (ESBG).

Las actuaciones en el ámbito de la RSC de una organización se deben basar en un equilibrio entre el diálogo efectivo con los diferentes grupos de interés y en la satisfacción de sus expectativas. Caixanova, considera a sus principales grupos de interés como aquellas personas, organizaciones o entornos que puedan resultar afectados significativamente por su actividad o que puedan afectar a ésta. Los principales grupos de interés identificados por Caixanova, son los siguientes:

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Entorno

Asimismo, en la actualidad, el medio ambiente es considerado como uno de los grandes asuntos de interés para la sociedad. Esta creciente preocupación social por la protección de nuestro entorno es también un asunto considerado relevante por Caixanova. Por este motivo, se tratará al medio ambiente de forma transversal en cada uno de los capítulos de la presente memoria con objeto de comunicar mejor cada una de las actuaciones que desarrolla la organización en este ámbito.

El reto del **crecimiento sostenido** se alinea con los rasgos definitorios de la entidad, a través de las siguientes áreas básicas de gestión:



<b>Organización de alto rendimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecnología: Seguridad, confianza, flexibilidad, nuevos canales, sistemas de información y aportación de valor al cliente</li><li>• Gestión y control: orientación al crecimiento rentable</li><li>• Recursos Humanos: planes de formación, desarrollo profesional y gestión del talento, y adopción de medidas preventivas que aseguren la seguridad y salud de los empleados</li><li>• Desarrollo organizativo: máxima eficiencia</li><li>• Desarrollo orgánico: desarrollo de nuevos negocios, alianzas para el crecimiento y planes de contingencia/continuidad de la actividad</li></ul>
<b>Organización comprometida y arrraigada</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Acción Social</li><li>• Red de Centros Sociales</li><li>• Obra social adecuada a las nuevas tendencias</li><li>• Política de RSC</li><li>• Apoyo a sectores productivos clave y a iniciativas empresariales</li></ul>
<b>Crecimiento solvente y rentable</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Óptima gestión de márgenes y mejora de la eficiencia</li><li>• Mantenimiento de adecuados niveles de solvencia</li><li>• Refuerzo del posicionamiento en Galicia</li><li>• Mercados Exteriores: oportunidad de la Internacionalización en Portugal, resto de Europa y América</li><li>• Mercados Financieros: sostenibilidad de la aportación</li></ul>
<b>Próxima al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generación de nuevos productos</li><li>• Comunicación eficaz y asesoramiento responsable</li><li>• Personalización de la oferta</li><li>• Eficiencia funcional y comercial</li><li>• Fomento de la innovación y la calidad de servicio</li></ul>

Asimismo, las líneas de actuación en el ámbito de la RSC, se complementan con una serie de compromisos asumidos por la caja con sus grupos de interés:

- Compromiso de neutralidad: diseñar diferentes mecanismos que ayudan a la toma de decisiones objetivas y a evitar conflictos de intereses. Los miembros de los órganos de gobierno gozan de plena independencia.
- Compromiso de liderazgo en RSC: asumir un papel dinamizador para impulsar la responsabilidad social en Galicia, como referente en la comunidad gallega.
- Compromiso de transparencia en RSC: proporcionar información en el ámbito de la RSC según las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI).
- Compromiso medioambiental: gestionar adecuadamente los aspectos medioambientales, contribuir a la sensibilización medioambiental y financiar proyectos relacionados con la protección del medio ambiente.
- Compromiso con los proveedores: garantizar la optimización de la calidad y el precio, respetando los compromisos adquiridos con los proveedores y estableciendo relaciones de confianza mutua.
- Compromiso de globalidad: consolidar la posición de referente social capaz de implicar a todos sus grupos de interés.



## 3.2. Gestión del diálogo de Caixanova con sus grupos de interés

(1.2) (4.4) (4.16) (4.17) (FS5)

Las relaciones de Caixanova con sus grupos de interés se basan en un diálogo permanente, a través de diferentes canales de comunicación que le permiten identificar, dentro del marco de la RSC, sus aspectos materiales y los riesgos y oportunidades asociados. De esta manera, se asegura que las líneas de actuación en RSC de la organización estén alineadas con las expectativas de sus grupos de interés.

### Canales de comunicación

Los canales de comunicación de Caixanova con sus grupos de interés se especifican en la tabla siguiente:

<b>Ciudadanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Red de oficinas</li><li>• Servicio de Atención al cliente</li><li>• Página Web corporativa (<a href="http://www.caixanova.es">www.caixanova.es</a>)</li><li>• E-nova</li><li>• Encuestas de satisfacción a clientes</li><li>• Publicaciones</li><li>• Mailings</li><li>• Publicidad</li><li>• SMS a móviles</li><li>• MNova</li><li>• Prescriptores</li><li>• Cajeros Automáticos</li><li>• Servicio de atención telefónica (SAT)</li><li>• Programa de compromiso de servicio (gestión de la calidad)</li></ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión informativa anual</li><li>• Reuniones con áreas y departamentos</li><li>• Sistemas de evaluación de empleados</li><li>• Encuestas de clima laboral</li><li>• Reuniones con representantes sindicales</li><li>• Intranet. Portal del empleado (Canal NEO)</li><li>• Publicaciones y boletines internos</li><li>• Buzón de sugerencias</li></ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas de homologación y evaluación de proveedores</li><li>• Reuniones con proveedores</li><li>• Contacto directo con proveedores de servicios</li></ul>
<b>Entorno social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en jornadas, seminarios, ponencias y eventos.</li><li>• Reuniones con organismos públicos</li><li>• Colaboración con agentes sociales, universidades y ONGs</li><li>• Reuniones de los órganos de gobierno</li><li>• Página Web corporativa (<a href="http://www.caixanova.es">www.caixanova.es</a>)</li><li>• Publicaciones</li><li>• Informe Anual, Informe de Gobierno Corporativo y Memoria de RSC</li><li>• Centros sociales</li><li>• Centros de formación</li></ul>



Alguno de estos canales de comunicación serán descritos con mayor detalle en el capítulo correspondiente.

Los aspectos identificados como materiales dentro del marco de la RSC, (aspectos relevantes que podrían influir significativamente en la toma de decisiones de los grupos de interés de Caixanova) se determinan a partir de los diferentes canales de comunicación que la organización tiene establecidos habitualmente con sus grupos de interés (mencionados anteriormente).

No obstante, se han considerado también otras fuentes de información, entre las que destacan las siguientes: memorias de RSC de otras entidades financieras, foros de RSC para detectar nuevas expectativas de los grupos de interés, asuntos relativos a Caixanova y a otras entidades financieras aparecidos en los medios de comunicación y aspectos identificados por expertos en el sector.

Estos aspectos identificados como materiales se indican en la siguiente tabla:

<b>Ci entes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solvencia</li><li>• Satisfacción con el servicio</li><li>• Servicio personalizado</li><li>• Productos adaptados a las necesidades de los clientes</li><li>• Transparencia</li><li>• Política de precios</li><li>• Rapidez en las gestiones y consultas</li><li>• Confidencialidad</li><li>• Seguridad y fiabilidad</li><li>• Incremento de la funcionalidad en los servicios</li><li>• Comunicación fluida respecto a novedades en productos y servicios</li><li>• Sistema de atención a reclamaciones rápido y eficiente</li><li>• Reconocimiento de la entidad</li></ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retribución</li><li>• Desarrollo profesional</li><li>• Clima laboral</li><li>• Formación</li><li>• Conciliación vida laboral y personal</li><li>• Comunicación fluida</li><li>• Información sobre noticias de actualidad en Caixanova</li><li>• Reconocimiento de la entidad</li></ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza y satisfacción mutua</li><li>• Cumplimiento de las condiciones acordadas</li><li>• Buen nivel de interlocución</li></ul>
<b>Entorno social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diálogo</li><li>• Imagen de marca</li><li>• Fomento del empleo</li><li>• Participación activa en el desarrollo social</li><li>• Integración social y asistencia a los sectores más desfavorecidos</li><li>• Impactos directos e indirectos de las actividades</li><li>• Fomento del desarrollo empresarial</li><li>• Participación en proyectos éticos e innovadores</li></ul>



Las principales respuestas de Caixanova para satisfacer adecuadamente las expectativas de sus grupos de interés respecto a estos aspectos materiales, ya avanzadas en las líneas de actuación y compromisos de la caja en el ámbito de la RSC, se resumen en la siguiente tabla, partiendo de los principios compartidos entre Caixanova y la sociedad.

		GRUPOS DE INTERÉS			
		Clientes	Empleados	Proveedores	Entorno
LÍNEAS ESTRÁTÉGICAS	Desarrollo socioeconómico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generación de nuevos productos.</li><li>• Innovación y adaptación a las nuevas tecnologías.</li><li>• Sostenibilidad en los mercados financieros.</li><li>• Desarrollo de nuevos negocios.</li><li>• Comunicación con la Administración.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación y desarrollo profesional.</li><li>• Compensación y beneficios sociales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Búsqueda de relaciones estables y el beneficio mutuo.</li><li>• Existencia de sistemas de homologación y evaluación de proveedores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consideración del impacto indirecto en la sociedad.</li></ul>
	Inclusión social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptabilidad y accesibilidad geográfica y operativa.</li><li>• Oferta de productos y servicios con perfil social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integración laboral de personas con minusvalías.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo indirecto de medidas de inclusión.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actuaciones sociales para la integración de grupos sociales menos favorecidos</li><li>• Red de centros sociales.</li></ul>
	Comportamiento ético y transparente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovación y calidad en el servicio.</li><li>• Comunicación con el cliente.</li><li>• Seguridad en los datos de clientes.</li><li>• Adopción de medidas para evitar el fraude.</li><li>• Cumplimiento normativo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomento de la igualdad y diversidad.</li><li>• Relaciones laborales.</li><li>• Diálogo con los empleados.</li><li>• Seguridad y salud laboral.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantía de transparencia y estricto cumplimiento de las condiciones contractuales.</li><li>• Comunicación con los proveedores.</li><li>• Existencia de sistemas de homologación y evaluación de proveedores.</li><li>• Evaluación positiva de la existencia de certificados de calidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criterios sostenible de gestión de la acción social.</li><li>• Programas de desarrollo social.</li></ul>
	Comportamiento medioambiental	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consideración del impacto ambiental en productos y servicios.</li><li>• Oferta de fondos de inversión socialmente responsable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomento de buenas prácticas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomento de una gestión medioambiental adecuada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilización medioambiental</li></ul>
	Difusión de cultura socialmente responsable	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo a sectores productivos clave y a iniciativas empresariales.</li><li>• Desarrollo del plan de acción social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Igualdad y diversidad.</li><li>• Conciliación de la vida familiar y laboral.</li><li>• Desarrollo del plan de acción social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valoración positiva de certificados de calidad de impacto ambiental.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo del plan de acción social.</li><li>• Red de centros sociales.</li></ul>



## Riesgos y oportunidades en RSC

Finalmente, la caja ha analizado los riesgos y oportunidades ligados a las expectativas de sus grupos de interés y su posible evolución en el tiempo, ya que estos aspectos están directamente relacionados con la potencial implantación de acciones de mejora.

Los riesgos y oportunidades en el ámbito de la RSC identificados por la caja y sus respuestas, se indican en la siguiente tabla:

Aspectos identificados	Respuesta
<b>Confianza de los clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Gestión personalizada.</li><li>· Aumentar la transparencia.</li><li>· Reforzar la credibilidad y fidelización.</li><li>· Aumentar la satisfacción y la calidad del servicio.</li><li>· Aumento de la seguridad en los servicios ofrecidos.</li><li>· Mejora de los canales de comunicación.</li><li>· Respuesta inmediata ante quejas y reclamaciones.</li></ul>
<b>Adecuación a las nuevas exigencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Lanzamiento de productos innovadores adaptados a las necesidades de los clientes.</li><li>· Crecimiento sostenido (cuantitativo y cualitativo) y continuo.</li></ul>
<b>Satisfacción de los empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Incorporación de los mejores profesionales.</li><li>· Identificación y retención del talento.</li><li>· Formación y desarrollo profesional.</li><li>· Conciliación vida laboral y profesional.</li><li>· Diálogo fluido con los empleados.</li></ul>
<b>Inclusión financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Creación de una caja sostenible e integradora.</li><li>· Desarrollo social del entorno.</li></ul>
<b>Acción social eficiente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Enfoque de las actuaciones de la obra social hacia las demandas de los grupos de interés y el entorno social.</li><li>· Visibilidad de la obra social.</li></ul>
<b>Prevención de fraude y corrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Medidas de buen gobierno.</li><li>· Profundizar en el control interno.</li><li>· Inversión y mejora continuada en Tecnología.</li></ul>
<b>Impactos indirectos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Desarrollo de proyectos y productos sostenibles.</li><li>· Sistematización de la gestión medioambiental.</li><li>· Apoyo a las iniciativas de desarrollo social, cultural y económico de Galicia.</li></ul>



### 3.3. Gestión sostenible

(4.12) (EN1) (EN2) (EN16) (EN17) (EN26) (FS4)

Caixanova no sólo defiende y protege el medio ambiente a través de su obra social, sino que tiene además como objetivo minimizar los impactos medioambientales derivados de su actividad financiera, aunque estos no sean significativos.

Los aspectos medioambientales asociados a Caixanova son los propios de las actividades de gestión y de servicio al público, llevadas a cabo en edificios y oficinas, es decir, consumo de recursos naturales (materias primas y energía) y generación de residuos (principalmente asimilables a urbanos).

Tras la implantación en 2008 de un **sistema de gestión medioambiental** certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14001 y Reglamento EMAS, para las actividades de gestión de eventos del Centro Social de Caixanova en Pontevedra, en 2009 se implantó y certificó el sistema de gestión medioambiental para las actividades desarrolladas en el complejo de López Mora y en el Pazo y Finca de San Roque, ambos ubicados en la ciudad de Vigo. Así, se quiere formalizar y sistematizar la identificación de sus diferentes aspectos ambientales de forma que en todo momento se asegure el cumplimiento de la normativa aplicable y se fomente la mejora continua. La iniciativa refuerza la acción de Caixanova en cuanto a la promoción de buenas prácticas ambientales respecto a la optimización en el consumo de recursos y la adecuada gestión de los residuos generados.



Al margen de las iniciativas de sensibilización medioambiental canalizadas a través de la obra social de la entidad, Caixanova promueve, a través de convenios con otras instituciones, la protección del medio y la difusión de buenos hábitos ambientales. Entre otras actuaciones llevadas a cabo en 2009 destacan:

- El convenio firmado con FECOVI y FECIMO, para la difusión de 200.000 y 250.000 bolsas biodegradables D2W, respectivamente.
- La colaboración con la feria Alternalia'09, muestra de bioconstrucción, energías renovables y ecología, enfocada a ofrecer una visión más amplia y profesional de la situación actual en el ámbito energético y dotar de respuestas a las múltiples interrogantes que surgen acerca de nuevas tecnologías con un alto potencial de crecimiento y ahorro energético.
- La firma de un convenio con FED para la instalación de paneles solares, fotovoltaicos y térmicos en residencias de la tercera edad.
- El acuerdo alcanzado con INNOVAPYME -proyecto INNOPROTEC- para ofrecer soluciones a empresas en temas energéticos y medioambientales.
- La celebración de una jornada sobre eficiencia energética en edificios, en colaboración con APROIN.



## Uso eficiente de recursos naturales

Los principales recursos consumidos por la caja en el desarrollo de sus actividades son papel, agua, electricidad y combustibles. Una de las principales líneas de actuación medioambiental de Caixanova se basa en el uso eficiente de estos recursos, por lo que se están poniendo en marcha diferentes actuaciones para la medición, optimización y reducción de sus consumos. En el anexo III se recogen los consumos correspondientes a papel, agua y energía, así como las emisiones a la atmósfera derivadas de la actividad de la caja.

### Consumo de papel

El papel consumido en las oficinas es papel libre de cloro elemental (ECF), que cuenta asimismo con otras certificaciones a nivel de producción entre las que destacaron el Certificado de la Cadena Custodia FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification). Por otra parte, se avanzó en el uso del canal Internet en las comunicaciones con empleados y clientes.



### Consumo de agua

El agua consumida procede de la red municipal y es empleada principalmente para uso sanitario. En las nuevas oficinas, así como en los edificios rehabilitados, se están instalando sistemas de ahorro de agua en griferías y cisternas. Asimismo, los edificios y oficinas de la caja disponen de los medios adecuados para la canalización de las aguas residuales generadas a las redes de alcantarillado.

### Consumo de energía

Se debe principalmente a la iluminación y la climatización de edificios y oficinas, y el uso de equipos informáticos. En las nuevas oficinas y en los edificios rehabilitados, se promueve el ahorro energético con medidas como:

- Sustitución de los ascensores tradicionales por ascensores ecológicos. Este tipo de ascensores utilizan cintas planas, que permiten un ahorro del 30% en consumo eléctrico. Las cintas y la máquina con rodamientos sellados no requieren el uso de ningún tipo de lubricante contaminante, así como permiten un funcionamiento mucho más silencioso, que reduce la transmisión de vibraciones y ruido a las estancias adyacentes.
- Eliminación de conductos de aire acondicionado, que estaban construidos en fibra de vidrio, en la sede central de Caixanova, sustituyéndolos por otro tipo no contaminantes y de más fácil limpieza.
- Implantación de un sistema de gestión integral de las instalaciones de la sede central, lo que permitirá reducir el consumo energético.
- Utilización de sistemas de climatización de alta eficiencia, así como regulación del nivel de iluminación en las zonas próximas a las cristalerías en función de la intensidad de la luz en el exterior.
- Realización de estudios y experiencias piloto encaminadas a implantar un sistema de telecontrol para instalaciones eléctricas y de iluminación en todas las oficinas de la red comercial, con el fin de optimizar su consumo energético.



En cuanto al consumo de gasóleo, está siendo reducido progresivamente a medida que se sustituyen las calderas antiguas tanto en edificios principales como en grandes oficinas que cuentan con caldera propia. El resto de oficinas utilizan bombas de calor, que reducen considerablemente el consumo directo de energía primaria.

### Control de emisiones

Las emisiones generadas por la caja no son relevantes, dada la actividad desarrollada. Las emisiones directas de gases de efecto invernadero de Caixanova son generadas principalmente por el consumo de energía eléctrica y, en menor medida, por el consumo de combustibles de calefacción y de automoción. Cabe señalar que Caixanova no se tiene constancia de equipos que emitan sustancias destructoras de la capa de ozono.

En cuanto a las medidas tomadas en 2009 para la reducción de las emisiones, destan:

- La eliminación de todas torres de refrigeración de la sede central.
- La sustitución de calderas de gasóleo por bombas de calor de alta eficiencia.
- La utilización de refrigerantes homologados que no contienen sustancias destructoras de la capa de ozono.
- La eliminación de todos los transformadores eléctricos que utilizaban aceite contaminante.
- El fomento de la formación on-line, en lugar de la formación presencial, para evitar desplazamientos no estrictamente necesarios.

## 3.4. Gobierno corporativo

(4.1) (4.3) (4.4) (4.5) (4.6) (4.9) (4.10) (4.11) (LA13) (SO5)

Caixanova goza de una serie de características reseñables en sus órganos de gobierno, asociadas a su naturaleza de caja de ahorros, que garantizan su pluralidad e integridad:

- Gran representación social, a través de los grupos de impositores, entidades fundadoras, corporaciones locales, personal y entidades no fundadoras -representativas de la sociedad civil-, de carácter cultural, científico, benéfico, cívico, económico y profesional.
- Renovación bienal y por mitades de la representación en todos los órganos de gobierno, así como limitación temporal de mandatos de los consejeros.
- Regulación de requisitos e incompatibilidades y estricto control de los conflictos de interés.
- Establecimiento de un doble mecanismo de supervisión y control de la gestión, mediante las funciones separadas del consejo de administración y la de comisión de control.

Persistiendo en el ánimo de actuación ética, íntegra y responsable, en los estatutos de Caixanova



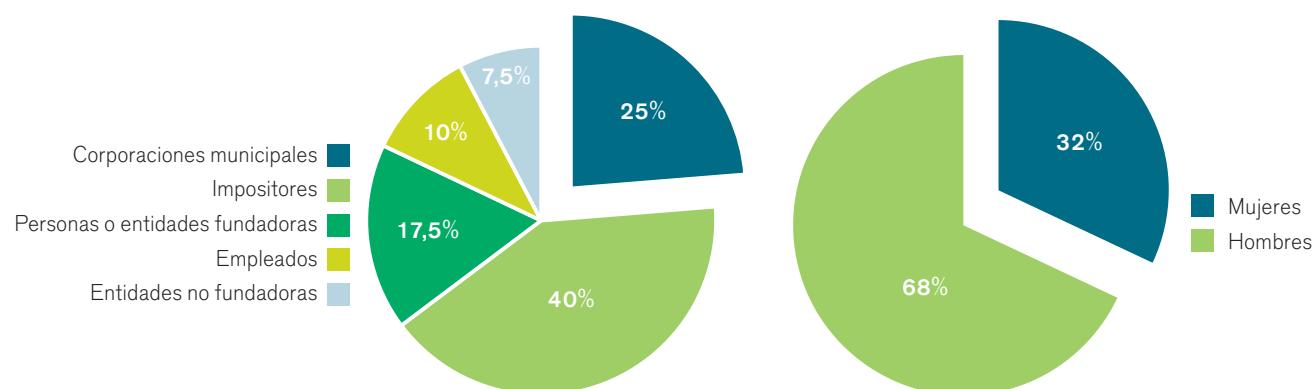
y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se recogen las incompatibilidades de los miembros de los órganos de gobierno. Asimismo, a pesar de que la caja no cuenta con una política específica en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying, en los documentos anteriormente citados se asigna al consejo de administración la definición de las líneas de actuación para canalizar adecuadamente la posición de la entidad en las políticas públicas.

El máximo órgano de gobierno es la **asamblea general**, compuesta por 160 consejeros generales independientes, si bien al cierre de 2009 contaba con 156 miembros, encargada de la supervisión de la gestión de la entidad, además de la aprobación de sus líneas generales de actuación.

La distribución de los consejeros generales en los diferentes grupos que conforman la asamblea general, así como su distribución según el género y grupo de edad al que pertenecen a cierre del ejercicio 2009, es la siguiente:

Grupo al que pertenecen	Número	Porcentaje
Corporaciones municipales	36	23,1%
Impositores	64	41,1%
Personas o entidades fundadoras	28	17,9%
Empleados	16	10,2%
Entidades no fundadoras	12	7,7%
<b>Total Consejeros Generales</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>
Hombres > 50 años	75	48,1%
Hombres 25-50	31	19,9%
<b>Total hombres</b>	<b>106</b>	<b>68%</b>
Mujeres > 50 años	23	14,7%
Mujeres 25-50	27	17,3%
<b>Total mujeres</b>	<b>50</b>	<b>32%</b>

### COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL





El **consejo de administración**, que está formado por 19 consejeros, tiene encomendadas las tareas de gobierno, gestión, administración y representación de la caja. El consejo de administración delega parte de sus facultades en una comisión delegada, compuesta por 10 consejeros. En el seno del consejo están constituidas además, la comisión de inversiones y la comisión de retribuciones, compuestas cada una de ellas por tres consejeros, cuyo objeto es informar a aquél sobre las inversiones estratégicas de la entidad y sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros de la alta dirección, respectivamente.

Por su parte, la **comisión de control**, compuesta por 8 miembros, tiene por objeto supervisar la gestión del consejo de administración asumiendo, asimismo, las competencias del comité de auditoría.

En relación a la remuneración percibida por los miembros de los órganos de gobierno de CaixaNova, cabe señalar que, según se establece en los estatutos de la entidad, los cargos de compromisario, consejero general, miembro del consejo de administración, miembro de la comisión de control y de presidente de la entidad, tienen carácter gratuito y honorífico, no pudiendo percibir honorarios distintos de las dietas por asistencia y desplazamiento a las sesiones de los distintos órganos, las cuales son fijadas, en un límite máximo, por el organismo oficial competente.

Los importes que se presentan en la siguiente tabla corresponden a la retribución percibida por los miembros del consejo de administración y de la alta dirección<sup>3</sup>, en los que se recogen todos los conceptos retributivos, fijos y variables, incluyendo la antigüedad.

Remuneraciones (miles de euros)	Importe 2009	Importe 2008
Remuneración a la alta dirección de CaixaNova	4.008	4.713
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas		
Consejo de administración	490	453
Comisión de control	19	30
Comisión de retribuciones	5	4
Comisión de inversiones	19	14

Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del consejo de administración

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como en los estatutos de la caja (disponibles en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) se amplía y completa la información que se recoge en este capítulo y se explican en detalle las normas y las medidas adoptadas en relación al gobierno corporativo de la entidad.

(3) Se considera personal clave de la dirección a los cargos de director general, directores generales adjuntos y subdirectores generales, integrados, al cierre del año 2009, por un total de 12 personas.  
Información recogida en el IAGC 2009 de CaixaNova.



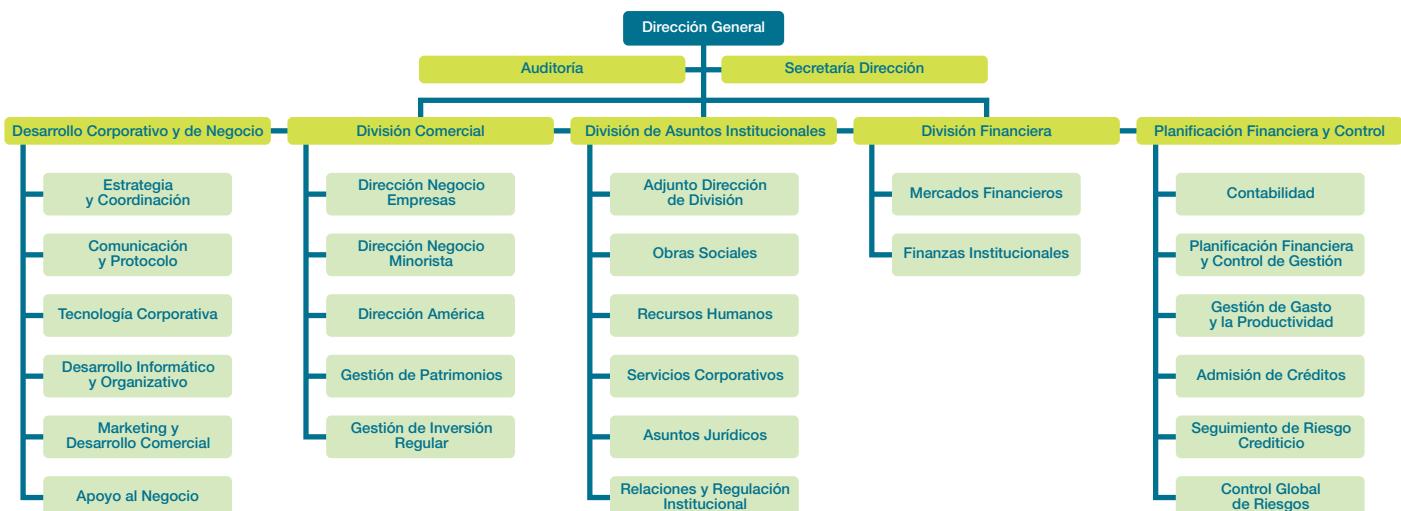
## 3.5. Estructura y organigrama

(2.3) (4.1)

Existe una conciencia generalizada en que el nuevo entorno del mercado en el que actúan las entidades financieras configura un contexto caracterizado por un importante incremento de la presión competitiva y elevadas tensiones en la eficiencia y en los resultados, lo que obliga a las mismas a evolucionar en los esquemas de gestión y organizativos hacia estructuras más eficientes y orientadas al cliente.

Como consecuencia y teniendo en consideración tanto las características de la evolución del contexto regulador y competitivo en el que se desenvuelve Caixanova, así como las necesidades derivadas de su nueva dimensión, en 2009 se definió la nueva estructura organizativa en base a los siguientes principios:

- Claridad y simplicidad, con definición precisa de roles y responsabilidades.
- Focalización de la organización en el cliente, externo e interno.
- Direccionamiento de la evolución de la cultura corporativa hacia los resultados, la cooperación, el mérito y el liderazgo.
- Incremento de las sinergias y de la agilidad en la toma y ejecución de las decisiones.
- Mayor reconocimiento estructural de negocios clave.
- Deslinde organizativo del análisis y admisión de créditos de las fases de negociación y comercialización.
- Organización de la actividad comercial en función de criterios de negocio, complementados con geográficos.
- Optimización de la eficiencia de áreas administrativas y de back-office.





Caixanova cuenta con un departamento específico de responsabilidad social corporativa, ubicado dentro del Área de Relaciones y Regulación Institucional, a su vez dependiente de la División de Asuntos Institucionales.



## 3.6. Gestión del riesgo

(4.11) (SO2)

Caixanova considera la gestión del riesgo un elemento clave de competitividad y eficiencia dentro del sistema financiero, maximizando la relación riesgo-rentabilidad y considerando prioritarios aspectos de RSC como la ética y la transparencia. Como consecuencia, durante el ejercicio 2009, Caixanova ha continuado con los procesos necesarios para adecuarse a la nueva normativa, Basilea II, que regula el nivel de capital en entidades de crédito con actividad internacional.

Desde la implicación de todas las áreas de la organización, se mantienen unas líneas de trabajo consecuentes con las propuestas planteadas con el objetivo de realizar, tanto en el marco operativo como en el organizativo, las acciones necesarias para disponer de la estructura de gestión de riesgos más adecuada.

Con el fin de efectuar un seguimiento de los riesgos derivados de la actividad financiera, en Caixanova se gestionan, de forma delegada, los diferentes límites de riesgos asumidos por la organización.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo de la caja del ejercicio 2009 (disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) se amplía y completa la información sobre la gestión del riesgo en Caixanova.

## 3.7. Premios y reconocimientos a la gestión responsable

(2.10)

Diversas instituciones, organismos, asociaciones y grupos de opinión galardonaron la labor de Caixanova en 2009, en reconocimiento al acierto de su diseño y enfoque, así como al impacto que produce en el desarrollo socioeconómico de su entorno. Entre los reconocimientos más destacados, en el ámbito de la gestión responsable, cabe destacar:

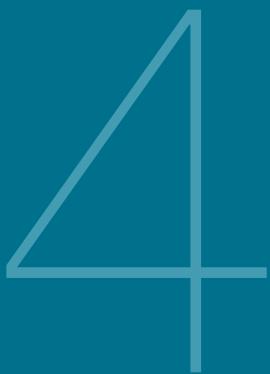


- **Premio a la mejor obra social**, otorgado por la revista **Actualidad Económica**, al programa de “Becas de medio ambiente Caixanova”, una iniciativa que ha favorecido la puesta en marcha de 70 proyectos medioambientales en el ámbito empresarial gallego. La iniciativa supone una apuesta por la incorporación de jóvenes titulados al mundo del trabajo, la innovación, la gestión del conocimiento y el desarrollo sostenible.
- **Premio a la mejor obra social de las cajas de ahorros** en la categoría de “Conocimiento y mejora del medio ambiente”, concedido por la prestigiosa publicación **Mi Cartera de Inversión** al programa de “Becas de medio ambiente Caixanova”.
- Reconocimiento de Caixanova como la **caja de ahorros española de implantación autonómica mejor valorada** en aspectos como la calidad de sus servicios y la garantía y solvencia que ofrece a sus clientes, como se desprende del estudio **MercoMarcas 2009**, realizado por Villafranca & Asociados Consultores y Análisis e Investigación. En el ranking del conjunto del sector, Caixanova se situó en tercera posición.





Creciendo con nuestros clientes





**1,33**

millones de clientes

**7,89**

(sobre 10) satisfacción  
de los clientes particulares

**63,8%**

del crédito destinado  
a actividades productivas



# 4 CRECIENDO CON NUESTROS CLIENTES

## 4.1. Gestión de clientes

(2.7) (FS6)

En su visión, Caixanova apuesta por un modelo de organización de alto rendimiento orientada a la satisfacción del cliente. Con esta filosofía, en el ejercicio 2009 la entidad mantuvo su estrategia de fidelización y ampliación de su base de negocio como línea prioritaria de actuación, con especial atención a la inclusión financiera de acuerdo a criterios de sostenibilidad.

### Ejes de la gestión responsable de clientes

- La accesibilidad geográfica, física y operativa a los servicios de la entidad.
- El desarrollo de productos y servicios con perfil social.
- La promoción de la educación financiera.
- La mejora de la calidad a través de una actitud de escucha activa a los clientes.
- La responsabilidad en el tratamiento de la información y en la gestión de las operaciones.

### Perfil de clientes

El número total de clientes al cierre de 2009 se situaba en 1,33 millones. Al igual que en el ejercicio precedente, el mayor incremento de clientes se produjo en el segmento de niños y jóvenes, en el de sector público y en empresas.





SEGMENTO	2009		2008	
	Nº de Clientes	Distribución (1)	Nº de Clientes	Variación 09/08
<b>Particulares</b>				
Familias	1.104.865	83,15%	1.051.130	5,11%
Niños y jóvenes	290.005	21,83%	260.987	11,12%
Tercera edad	314.130	23,64%	311.047	0,99%
Autónomos	118.101	8,89%	112.175	5,28%
No residentes	28.123	2,12%	29.862	-5,82%
<b>Total particulares</b>	<b>1.237.125</b>	<b>93,11%</b>	<b>1.193.167</b>	<b>3,68%</b>
<b>Empresas y organismos</b>				
Empresas	51.421	3,87%	39.201	31,17%
Comercios	38.363	2,89%	37.057	3,52%
Sector público	1.774	0,13%	1.093	62,31%
<b>Total empresas y organismos</b>	<b>91.558</b>	<b>6,89%</b>	<b>77.351</b>	<b>18,37%</b>
<b>Total de clientes</b>	<b>1.328.683</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.270.518</b>	<b>4,58%</b>

(1) Porcentaje sobre el total de clientes

ÁREA	Administraciones públicas		Otros sectores residentes	
	Importe (*)	Distribución	Importe (*)	Distribución
Galicia	1.016.963	72,3%	23.604.017	73,4%
Resto comunidades autónomas	389.108	27,7%	8.543.658	26,6%
<b>Total España</b>	<b>1.406.071</b>	<b>100%</b>	<b>32.147.675</b>	<b>100%</b>

(\*) Suma de las partidas de crédito a la clientela y depósitos de la clientela a 31 de diciembre de 2009. En miles de euros.

## 4.2. Accesibilidad

(2.7) (2.9) (FS13) (FS14)

### Accesibilidad geográfica. Red de servicio

Durante el año 2009 se ha llevado a cabo un proceso de reestructuración por proximidad de la red de oficinas lo que implicó el cierre de veintiseis sucursales en la comunidad gallega y la apertura de tres en el resto de España.

Como un **instrumento de inclusión financiera y social**, Caixanova mantiene un servicio de proximidad con oficinas en áreas rurales de escasa población, en parte de las cuales es la única entidad de crédito con presencia estable:



RED DE OFICINAS	2009	2008	2007	2006
<b>Oficinas operativas</b>	<b>554</b>	<b>577</b>	<b>533</b>	<b>495</b>
Galicia	389	415	410	409
Pontevedra	198	211	210	210
Ourense	109	113	113	112
A Coruña	64	71	68	68
Lugo	18	20	19	19
Resto de España	161	158	119	82
<b>Total España</b>	<b>550</b>	<b>573</b>	<b>541</b>	<b>491</b>
Portugal	3	3	3	3
EE.UU. (Miami)	1	1	1	1
<b>Oficinas de representación</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Alemania (Francfort)	1	1	1	1
Argentina (Buenos Aires)	1	1	-	-
Brasil (Sao Paulo)	1	1	1	1
Francia (París)	1	1	1	1
México (México D.F.)	1	1	1	1
Suiza (Ginebra y Zúrich)	2	2	2	2
Venezuela (Caracas)	1	1	1	1
Reino Unido (Londres)	1	1	1	-
<b>Total</b>	<b>563</b>	<b>586</b>	<b>514</b>	<b>502</b>

- Sucursales en área rural (municipios de menos de 2.000 habitantes): 35 (el 6,22% del total de oficinas).
- Número de municipios con exclusiva presencia de la Caixanova como entidad de crédito: 19, de los cuales 10 en Ourense (Arnoia, Os Blancos, A Bola, Coles, Esgos, Monterrei, Rairiz de Veiga, Sandiás, Vilar de Santos y Xunqueira) y 9 en Pontevedra (Arbo, Barro, Cotobade, Crecente, Covelo, Fornelos, Pazos, Portas y Valga).
- Núcleos de población inframunicipales, incluyendo parroquias, con presencia exclusiva de Caixanova: 37 (14 en Ourense y 23 en Pontevedra).

### Accesibilidad física

Caixanova aprobó en 2008 la realización del **estudio de accesibilidad** a sus puntos de venta, que culminará en el año 2009, en base al nuevo diseño de oficina, cuyo modelo piloto fue recientemente inaugurado en la calle Venezuela de Vigo. Con esta iniciativa se pretende ir más allá de la observancia de la normativa en el ámbito de la optimización de la adaptabilidad y accesibilidad de la red de oficinas para aquellos colectivos que precisan y demandan la eliminación de barreras arquitectónicas y operativas.

Paralelamente, los proyectos de obra de los nuevos centros singulares de la entidad y la remodelación de la sede social, contemplan medidas de facilidad de acceso.



### Accesibilidad operativa. Potenciación del autoservicio y nuevos canales

Con el fin de potenciar la acción comercial, en 2009 se avanzó en el **programa de liberación de espacio y tiempo en las oficinas**, favoreciendo el autoservicio y la optimización operativa que posibilitan los nuevos canales de comunicación.

Así, a lo largo del año 2009:

- Un total de 582 cajeros al final del ejercicio, todos ellos con la última tecnología EMV de lectura de tarjetas de chip.
- El número de actualizadores de libretas (máquinas monofunción exclusivas para actualizar libretas) ascendió a 316 terminales.
- El número de cajeros automáticos en los que se puede operar con libreta ascendió a 507.
- Se produjo un ascenso de 1.411 aparatos en la red de TPV, situándose en 18.881 unidades a 31 de diciembre lo que supuso un incremento de 8,08%.
- A 31 de diciembre de 2009, el número de tarjetas emitidas operativas ascendía a 630.228, al tiempo que el volumen total de las 67,6 millones de operaciones correspondientes tanto a actividad emisora como a actividad merchant realizadas durante el año alcanzaba los 3.970,7 millones de euros.

### Banca electrónica

Respecto al servicio de banca electrónica que Caixanova pone a disposición de sus clientes (Enova), cabe señalar los avances que se produjeron en 2009 sobre las potencialidades de explotación de este canal. Así, el portal corporativo de Caixanova se renovó este año con mejoras aplicadas a su diseño y estructura, entre las que destacan las siguientes:

- Aportaciones y anulaciones a planes de pensiones de Caixanova.
- Consulta del detalle de pagos domiciliados y su anulación.
- Consulta de la información fiscal.
- Mejoras en la operatividad y consulta de tarjetas.
- Posibilidad de traer dinero desde otra entidad financiera sin coste alguno para el cliente (transferencia inversa).
- Renting
- Confirming
- A fin de incentivar las contrataciones de depósitos a plazo y el uso de los canales de autoservicio, se ofertaron productos a través de Enova con unas condiciones más favorables para el cliente respecto a la contratación en oficina.
- Correspondencia web: porque cuidar el medio ambiente está en nuestras manos, Caixanova ofrece a sus clientes la posibilidad consultar de manera inmediata toda la correspondencia desde su ordenador de forma sencilla y sin consumir papel para el envío de la correspondencia al domicilio. El uso responsable del papel pretende reducir los 13 millones de comunicaciones que se realiza al año y ahorrar 96 toneladas de papel, lo que evitaría la tala de hasta 1.350 árboles.



Como consecuencia del esfuerzo permanente realizado por ofrecer más y mejor servicio a través de los servicios en Internet, el número de clientes registrados como usuarios en el servicio Enova se incrementó un 46% en el ejercicio 2009, realizando 31.206.000 operaciones a través de éste canal que superaron el importe de 3.673 millones de euros.

#### Servicios en movilidad

Por otra parte, mediante el compromiso de innovación y adaptación a las nuevas tecnologías, Caixanova ofrece a sus clientes, a través de su servicio **Mnova**, la posibilidad de optar a servicios electrónicos alternativos bien por Internet o teléfono móvil, con los que se pueden consultar saldos y movimientos de la cuenta corriente o de las tarjetas, realizar traspasos y transferencias y recibir avisos, entre otras operaciones.

### 4.3. Productos y servicios con perfil social

#### (2.2) (HR1) (FS7)

El compromiso social de Caixanova, base de su origen fundacional, y su vocación de servicio y trabajo en favor del desarrollo socioeconómico de su entorno, le llevan a dar respuesta a las demandas y necesidades detectadas de aquellos sectores de la población con mayores dificultades de acceso a los servicios financieros y, por tanto, más vulnerables al riesgo de exclusión.

#### Productos y servicios dirigidos a determinados segmentos sociales

En una línea de continuidad, en 2009 Caixanova puso a disposición de diferentes segmentos vulnerables de la sociedad una serie de productos y servicios en condiciones preferentes.

#### Segmento de jóvenes

Dirigidos al segmento de jóvenes, Caixanova dispone del programa Novaxove, en el que se promocionan ofertas exclusivas y numerosos beneficios financieros, ampliándose en 2009 el límite superior del rango de edad para su acceso, quedando establecido entre los 16 y los 30 años.

A través del **portal Novaxove** en Internet, se ofertan actividades culturales y otras iniciativas como foros, blogs y ofertas de trabajo, entre otros. Se trata de un lugar de encuentro con los jóvenes, que permite adaptar los productos a sus nuevas demandas. En 2009 se puso en marcha el apartado "Cuéntame lo que necesitas", como un nuevo canal de diálogo con clientes.

Los principales productos que se engloban dentro del programa son la **Cuenta Novaxove** (con un total de 71.110 clientes), la Tarjeta Novaxove y la gama de préstamos Novaxove:

- La **Cuenta Novaxove**, que está exenta de comisiones, es accesible para consultas a través de internet, del móvil o incluso del servicio de avisos sms.



- La **Tarjeta nx**, totalmente gratuita, sin cuotas de emisión y mantenimiento. Desde febrero de 2008 permite la retirada en efectivo en cualquier cajero del mundo sin cobro de comisiones operativas, lo que la hace especialmente atractiva para viajes y estancias de formación en el extranjero, acompañada mayoritariamente, en este último caso, la contratación de los servicios de banca a distancia enova y mnova móvil.
- La **Hipoteca Novaxove** (2.607), con unas condiciones notablemente mejoradas desde su lanzamiento comercial, facilita el acceso a la compra de la primera vivienda a personas de hasta 40 años. Se trata de una hipoteca flexible, sin comisión de apertura que se adapta a las necesidades y posibilidades de cada cliente.
- El **Plan de Renta Básica de Emancipación**, que se ha configurado como un servicio destacado en el catálogo de productos para jóvenes. Mediante convenio con el Ministerio de Vivienda y en colaboración con las comunidades autónomas, se ha elaborado un plan mediante el cual se ofrece apoyo económico a jóvenes para el pago del alquiler de su vivienda habitual, destacando como característica diferencial de Caixanova en este servicio las siguientes:
  - a) Órdenes periódicas gratuitas, tanto entre cuentas de Caixanova como desde una cuenta de Caixanova a otra de una tercera entidad, para el pago del alquiler.
  - b) Aval nx: aval bancario en condiciones preferentes, sin comisión de apertura ni gastos de estudio y con una comisión trimestral de 0,50% sin mínimo.
- **Servicio de Bodas Caixanova**: oferta especial para los jóvenes que deseen contraer matrimonio, consistente en una cuenta boda –sin comisiones de administración y mantenimiento durante el primer año-, que incluye la entrega de tarjetas lista de bodas personalizadas y gratuitas para su entrega con las invitaciones y servicio mnova avisos para que los novios estén en todo momento informados de los regalos/ingresos recibidos y de su ordenante; tarjetas de débito y crédito, exentas de la cuota de emisión, domiciliadas en la cuenta boda; préstamos personales en condiciones especiales, con una fórmula de aplazamiento hasta 5 años y opción de no amortización durante los dos primeros años.



### Segmento de asalariados

En cuanto al segmento de asalariados, y en respuesta al actual entorno económico, Caixanova continuó en 2009 con la oferta del **Servicio Nómica**, con las características de estar exenta de comisiones de administración y mantenimiento, así como la gratuidad en la contratación y mantenimiento de tarjetas de débito y de crédito, sujeta a un requisito mínimo de facturación.

### Segmento de jubilados y pensionistas

Para el segmento de jubilados y pensionistas, Caixanova cuenta con un amplio catálogo de productos, entre el que cabe destacar el *anticipo del cobro de pensiones* soportando la entidad el coste financiero de dicho abono. Paralelamente, dentro de las acciones enfocadas a este seg-



mento, destacan aquellas de fomento de la actividad cultural y relacional, como la subvención de parte del coste de viajes organizados de los que se benefician colectivos que, por su nivel de renta, no tendrían acceso a esta vía de ocio. Durante 2009 se subvencionaron 900 plazas para pensionistas mayores de 60 años, atendiendo también las solicitudes de pensiones no contributivas, las de orfandad, las de invalidez, ayuda familiar y Lismi.

Caixanova es propietaria de la totalidad del capital social de Geriatros, cuyo objeto social es la creación y gestión de residencias de personas mayores, donde más de 1.900 personas, en un total de 15 centros en las comunidades autónomas de Galicia, Madrid y Canarias, confían en sus servicios. Como rasgo diferenciador de la calidad de sus centros, Geriatros ofrece servicios avanzados de psicología, fisioterapia, acceso a Internet, centro de día, terapia ocupacional o animación, entre otras, con la consideración del máximo cuidado de su impacto, estando sus centros certificados medioambientalmente.

#### Economías domésticas

Adicionalmente, conviene destacar determinadas iniciativas tendentes a paliar los efectos del cambio de ciclo económico en las economías domésticas, tales como:

- Las campañas de descuentos aplicados a las compras realizadas con tarjetas de la entidad.
- La cobertura de las necesidades de financiación de los clientes de Caixanova, con motivo de la campaña del impuesto sobre la renta de las personas físicas:
  - Anticipo de las cantidades a devolver, sin intereses, aplicando sólo una comisión de apertura.
  - Financiación de las cantidades a pagar en condiciones especiales y un plazo de hasta 2 años.

#### Colectivo de familias numerosas

En relación al colectivo de familias numerosas, Caixanova, en colaboración con la Xunta de Galicia, patrocina el Carné Familiar, que permite a quienes lo soliciten obtener ventajas y descuentos en las entidades colaboradoras. Caixanova, además de ser el operador logístico que confecciona y distribuye los carnés, ha ofrecido en el ejercicio 2009 importantes ventajas financieras a sus titulares en la contratación de préstamos personales e hipotecarios.

#### Segmento de no residentes

En cuanto al segmento de no residentes, la caja ofrece una importante ayuda al retorno, fundamentalmente, a través de sus oficinas de representación en Europa. Caixanova cuenta con un servicio de envío de remesas con condiciones especialmente favorables, dirigido al colectivo de inmigrantes.

#### Productos y servicios dirigidos a potenciar el tejido empresarial

Fiel a su compromiso con el desarrollo empresarial de su entorno y consciente de las implicaciones del entorno económico en el desarrollo de la actividad empresarial, Caixanova mantuvo en 2009 su apoyo firme al tejido productivo, poniendo el acento en la financiación de pymes y comercios, con el doble objetivo de asegurar la viabilidad de los proyectos solventes y el mantenimiento del empleo.



Destaca el peso que en balance crediticio de la caja tiene la inversión dedicada a actividades productivas, alcanzando, al cierre del año 2009, el 63,8% del total.

En 2009 se afianzaron las líneas especiales con apoyos de la Administración, para favorecer la financiación a las empresas, mediante nuevas **líneas destinadas a paliar los efectos de la crisis económica** a través del IGAPE. Para lograr una mejor difusión de estas líneas, se realizaron múltiples relaciones externas, que convocaron a empresarios, comerciantes y autónomos, tanto en los centros de la caja como en distintos foros, como cámaras de comercio, confederaciones de empresarios y asociaciones de comerciantes.

Con la misma orientación, se realizó un importante esfuerzo en la difusión de la línea Liquidez, en colaboración con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), para facilitar, de nuevo, la inyección de circulante en las empresas.

### Convenios públicos

Caixanova mantiene una estrecha colaboración con las administraciones públicas a través de la firma de convenios, que tienen por objeto el desarrollo de los distintos sectores productivos, mejorando su posicionamiento competitivo y, consecuentemente, promoviendo la calidad de vida en sus áreas de influencia, fortaleciendo el mantenimiento y creación de empleo.

En 2009 se afianzaron las Líneas especiales con apoyos de la Administración, para favorecer la financiación a las empresas, mediante nuevas líneas destinadas a paliar los efectos de la crisis económica, como son:

- IGAPE Circulante, Refinanciación y Ampliación de Capital, para la adecuación y reforzamiento de la estructura financiera de las pymes, en un momento especialmente difícil de la economía para acceder al crédito bancario.
- IGAPE, Plan Re-Solve y Plan Re-Brote, para dotar circulante a los Autónomos y Microempresas, y para el resto de Empresas.
- CONSELLERÍA DE TRABALLO, fondos a trabajadores de empresas pizarreras, en situación de extraordinaria crisis.
- ICO, convenios para su aplicación en 2009 y 2010, como son:
  - ICO liquidez, para atender las necesidades de capital circulante de las empresas.
  - ICO moratoria hipotecaria, para aplazar el pago del 50% de las cuotas de préstamos hipotecarios para el acceso a vivienda de determinados colectivos.
  - ICO vivienda, para cambiar la financiación concedida a promotores de viviendas a la venta, que decidan incorporarlas al mercado del alquiler.
  - Renove-Turismo y Futur-E, para financiar las mejoras en la competitividad e inversiones con destino al ahorro energético y agua, de establecimientos existentes vinculados al sector turístico.
  - ICO-Astilleros, para financiar la construcción de buques de acero.



euros	2009	2008	2007
<b>Convenios con el Instituto de Crédito Oficial (ICO)</b>			
PYME	26.752.090	28.848.636	26.855.393
EMPRENDEDORES	349.800	460.313	222.181
CRECIMIENTO EMPRESARIAL	4.300.544	13.975.000	
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EMPRESA ESPAÑOLA	150.000	62.400	600.000
TRANSPORTE	1.583.505	479.878	806.168
SECTOR PESQUERO	(1)	44.677.831	(1)
ASTILLEROS	23.214.500		
RENOVE-TURISMO Y FUTUR-E	1.545.878		
VIVIENDA	4.199.067		
PLAN AVANZA (a Particulares y Pymes)	4.658.117	4.038.000	2.201.713
PLAN VIVE	8.551.365	452.130	
LIQUIDEZ	44.593.313		
MORATORIA PYMES	55.319		
MORATORIA HIPOTECARIA	383.930		
ICO-ICEX (Instituto Español de Comercio Exterior)	(1)	406.000	179.500
Afectados FORUM-AFINSA	(1)	5.893.803	2.322.189
<b>Convenios con el Instituto Galego de Promoción Económica (IGAPE)</b>			
Microcréditos	672.049	1.871.226	1.936.149
Peme Xove	217.900	1.712.745	2.481.478
Peme Competitiva	359.832	544.770	562.799
Sector Audiovisual	(1)	23.844	
Productores de Uva (Descuento comercial)	3.407.541	5.570.246	3.322.195
Pyme	(1)	(1)	180.304
Productores de Mejillón (Descuento comercial)	(1)	5.891.454	(1)
Establecimientos de Ferrol-Eume-Ortegal	9.033	72.104	11.804
Pyme Circulante	38.863.392	28.500	
Pyme Refinanciación de Pasivos	17.891.632	1.607.652	
Pyme Ampliación de capital	5.646.621	1.395.000	
Plan Resolve	238.000		
Explotaciones Ganaderas	(1)	2.867.364	
<b>Convenios con la Xunta de Galicia</b>			
Fomento de Empleo Autónomo	547.318	860.236	1.425.703
Mulleres Emprendedoras	54.000	157.282	278.807
Universitarios	12.000	30.000	45.000
Anticipo de Subv. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	1.392.919	1.265.480	462.086
IGVS (Instituto Galego da Vivenda e Solo)		1.682.831	2.584.088
Trabajadores de empresas Pizarreras	77.500		
Actuaciones a través de Proyectos "Leader" y "Dinamizadores"	1.269.302		
Sector Lácteo - Anticipo Ayudas "Pago Único"	2.079.601		
<b>Convenios con el Ministerio de Agricultura y Consellería do Medio Rural</b>			
Mejora de Estructuras Agrarias	10.470.462	2.324.231	9.299.195
			10.282.311
<b>Convenio con el Ministerio de Industria</b>			
Mejora de Estructuras Agrarias	4.293.801	10.470.462	2.324.231

(1) El organismo promotor no habilitó esta línea de financiación.



### Inversión socialmente responsable

Caixanova pone a disposición de sus clientes un fondo de inversión socialmente responsable, AC *Responsable 30*, destinado a aquellos inversores que quieran dirigir sus inversiones a empresas o compañías que consideren criterios éticos, solidarios y ambientales, cumpliendo estándares reconocidos de RSC y estén incluidas en el índice DJSI WORLD. A pesar de que al cierre del ejercicio 2009 el peso del patrimonio de dicho fondo en manos de clientes de Caixanova representaba tan solo el 0,04% del valor total de los fondos de inversión comercializados por la entidad, dicho porcentaje se duplicó respecto al año anterior.

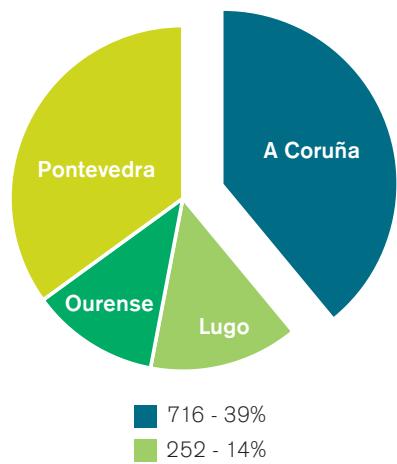
### 4.4. Educación financiera



En 2009 la Escuela de Negocios Caixanova mantuvo la apuesta por la educación financiera y empresarial de los jóvenes estudiantes de enseñanza media, entregándose los premios de la III edición de *"Play! Desafío para Novos Emprendedores"*, en la que participaron más de 1.800 alumnos, y poniéndose en funcionamiento su cuarta convocatoria, con importantes innovaciones que harán que el programa resulte más participativo y formativo:

- Revisión y actualización del sistema de variables para conseguir una mayor competitividad en cada uno de los mercados.
- Diseño de un nuevo sistema de puntuación que ayudará a equilibrar la competencia entre equipos.
- Celebración de semifinales presenciales e intercentros por provincia.
- Apuesta clara por el uso de las nuevas tecnologías, enviándose a cada equipo participante una hoja de cálculo que permitirá realizar distintas previsiones.

Nº DE PARTICIPANTES POR ÁREA GEOGRÁFICA  
(nº de participantes y % sobre el total)





## 4.5. Consideración del impacto ambiental indirecto en productos y servicios

(4.11) (EC2) (FS1) (FS8) (FS10) (FS11) (FS16)

Como entidad de crédito, el impacto ambiental indirecto derivado de las decisiones de toma de participaciones empresariales, así como el de los productos y servicios financieros que ofrece CaixaNova, cobra una especial relevancia y alcance que trasciende al de los impactos ambientales directos producidos como consecuencia de su propia actividad, descritos anteriormente. En este sentido, la caja es consciente de su papel en la protección del medio ambiente, tanto en el desarrollo de líneas de financiación para fomentar el uso de energías renovables, como en el respeto a las exigencias normativas en el análisis de proyectos a financiar.

A través de sus operaciones financieras, la caja apoya las iniciativas ambientalmente responsables y, al mismo tiempo, restringe los fondos destinados a operaciones que pudieran tener repercusiones negativas sobre el medio, teniendo presente el riesgo en materia de cambio climático derivado de la financiación a empresas que desarrollan actividades susceptibles de producir estos impactos.

En este sentido, cabe destacar el apoyo que la caja ha dado a empresas sostenibles a través de su cartera de participaciones, especialmente en sectores como la **energía renovable**<sup>4</sup>, destacando la presencia directa en empresas como Eólica Galenova, el Grupo T-Solar Global, Cantabria Generación, y Elecnor. Sin olvidar la búsqueda de la rentabilidad, aunque aplicando los retornos al crecimiento en su totalidad, se ha hecho especial hincapié en las energías renovables, con una apuesta decidida por el sector, tanto en energía solar, eólica y combustibles ecológicos, con una búsqueda de presencia en toda la cadena de valor.

Considerando el total de participaciones, directas e indirectas (a través de su filial el Banco Gallego), al cierre de 2009 CaixaNova estaba presente en más de 50 sociedades cuyo objeto social se centra en la explotación de energías limpias.

***El grupo CaixaNova está presente en más de 50 sociedades cuyo objeto social se centra en la explotación de energías limpias***

---

(4) Para más información, se puede consultar el apartado E.1 del Informe Anual de Gobierno Corporativo, relativo a la composición del Grupo CaixaNova, disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es).



## 4.6. Calidad en el servicio

(4.12) (PR3)

La calidad en el servicio es uno de los pilares de la cultura de Caixanova. La entidad cuenta con una estrategia diferenciada que le permite conocer las diferentes necesidades de sus clientes y traducirlas en un servicio eficiente y de calidad que satisface las mismas. Así, el Plan de Calidad desarrollado por Caixanova para el período 2008–2010 ha tenido un claro enfoque de orientación al cliente y acorde a una filosofía de mejora continua, alineada con la estrategia de la entidad.

Formando parte del Plan de Calidad anteriormente citado, se encuentran los diferentes estudios de benchmarking desarrollados por CECA, de entre los cuales merece la pena citar aquellos orientados a conocer la satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido desde la red comercial (negocio minorista–particulares). En cuanto a datos de satisfacción global, Caixanova se encuentra en la media del sector, si bien es cierto que los niveles de satisfacción han disminuido, como ocurrió en la generalidad de las entidades, como consecuencia de la complicada coyuntura económica persistente a lo largo del 2009.

	MEDIA DEL SECTOR	MEDIA CAIXANOVA
<b>Satisfacción Global con la Oficina</b>	8,22	8,20
<b>Satisfacción global con la caja</b>	7,97	7,89
<b>Porcentaje clientes fieles</b>	62%	65,5%
<b>Porcentaje de prescriptores netos</b>	50,5%	52,0%

Resultado de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la caja a través de las oficinas de particulares.

	MEDIA DEL SECTOR (CAJAS DE AHORRO)	MEDIA CAIXANOVA
<b>Satisfacción global con el canal Internet</b>	8,02	7,87
<b>Satisfacción global con la caja</b>	7,56	7,67
<b>Porcentaje clientes fieles</b>	84,6%	84,3%
<b>Prescriptores netos</b>	59,4%	57,3%

Resultado de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la caja para el canal internet.

En relación al servicio de banca electrónica (Enova) se detecta una mejoría, tanto a nivel individual como global del sector respecto al año 2008. La evolución de Caixanova sigue siendo positiva al igual que ocurrió en el ejercicio anterior.

En base a los resultados obtenidos, se pone de manifiesto una vez más los esfuerzos llevados a cabo por las diferentes unidades que intervienen en la definición y prestación del servicio de banca electrónica por lograr una mejora continua del servicio, tanto en lo que respecta a sus funcionalidades, como servicios asociados a productos y accesibilidad.



Por otra parte, desde 1996 Caixanova dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), conforme a la norma UNE EN ISO 9001:2008 para los servicios de medios de pago (tarjetas financieras Caixanova), servicio de banca electrónica (Enova) y el recién certificado Servicio de Atención al Cliente para el tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias que llegan a la entidad a través de los canales puestos a disposición del cliente.

### Principios de la política de gestión de la calidad

- Entidad próxima a las personas y sensible a las necesidades de su entorno.
- Imprescindible para Galicia e irreemplazable para los clientes.
- Que fomenta y mantiene las relaciones a largo plazo con los clientes, basadas en la excelencia en el servicio prestado.
- Objetivo de alcanzar la plena satisfacción de sus clientes.
- Organización de alto rendimiento.
- Garantes de la legalidad y de la seguridad en el mercado, al tiempo que entiende la transparencia y confidencialidad como la única forma de ser acreedor de la confianza de los clientes y proveedores.
- Considera la calidad como una responsabilidad compartida por toda la organización.

De las encuestas de satisfacción de los servicios certificados por la norma UNE EN ISO 9001:2008, se han obtenido los siguientes resultados:

SERVICIO	2009	
	NOTA MEDIA	SATISFACCIÓN
<b>Medios de pago</b>	7,44	94,23

Resultado de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la caja para servicio de tarjetas financieras.

De las encuestas de satisfacción del servicio de tarjetas financieras se observa que se siguen manteniendo niveles muy altos de satisfacción por parte del cliente y una nota media que está por encima 7 (valor considerado como óptimo en lo que respecta a calidad de servicio prestado, en los diferentes estudios de benchmarking realizados para el sector de las cajas de ahorros y entidades financieras).



Asimismo, como novedad, interesados en conocer la percepción que nuestros clientes tienen sobre el servicio de banca electrónica, a lo largo del año 2009 se han realizado oleadas de encuestas "on-line", obteniéndose los siguientes resultados:

SERVICIO	BANCA ELECTRÓNICA					
	FEB 09	MAR 09	MAY 09	JUL 09	SEP 09	ACUM.
Satisfacción global canal Internet	7,57	7,59	7,47	7,55	7,59	7,55
Prescripción	7,74	7,61	7,47	7,59	7,56	7,60

Resultado de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la caja para servicio de banca electrónica.

De los resultados obtenidos se extrae que para dicho servicio Caixanova se encuentra en niveles de satisfacción con nota media superior a 7. Asimismo, en relación al grado de prescripción por parte de nuestros clientes, sobre el servicio, obtenemos igualmente una nota superior a 7, siendo en ambos casos resultados positivos.

Paralelamente, se han realizado encuestas de satisfacción para el servicio de atención al cliente. En dichas encuestas se preguntado a los clientes que a lo largo del 2009 presentaron alguna queja/reclamación a la entidad, su nivel de satisfacción con el servicio dispensado. Los resultados obtenidos se detallan a continuación.

SERVICIO	2009	
	NOTA MEDIA	% SATISFACCIÓN
Satisfacción global con el servicio	5,3	39,40%

Resultado de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la caja para el Servicio de Atención al Cliente.

En base a los resultados obtenidos y al margen de que se trata de un servicio complejo en relación a medir el nivel de servicio prestado, siempre condicionado a la resolución favorable o desfavorable para el cliente, se detecta un amplio recorrido de mejora.

Fuera ya del alcance de los servicios certificados, el Departamento de Calidad de Caixanova continúa desarrollando un programa específico, dentro del plan estratégico de la entidad para el trienio 2008-2010, cuya principal línea de actuación es la profundización en el conocimiento de la percepción del cliente, tanto interno como externo, a través de encuestas de satisfacción encuadradas dentro de dos proyectos específicos:

- **Proyecto de acuerdos de servicio**

Para el primero de ellos, a principios del 2009 se realizó el primer estudio de percepción de cliente interno, en el que participaron 31 unidades/departamentos, para los que se les preguntó a la red comercial sobre su nivel de satisfacción con el servicio prestado por dichas unidades. Como resultado del mismo, se establecieron planes de



mejora específicos para cada unidad, de los que identificaron un total de 173 acciones, de las cuales se han puesto en marcha un 93% (el 62% finalizadas y el 16% en un elevado grado de avance).

Además, en relación con el citado proyecto, se establecieron los primeros acuerdos de servicio en los que han participado siete unidades o departamentos como experiencia piloto. Desde el mes de octubre, y con carácter mensual, se comunica a red comercial el grado de cumplimiento y evolución de los niveles de los servicios pactados.

#### • Proyecto de satisfacción de clientes

En relación con el proyecto de satisfacción de clientes, desde principio de año se han realizado encuestas mensuales de satisfacción. En base a los resultados obtenidos se han elaborado informes de evolución específicos para cada oficina. Identificando aquellas que tienen mayor recorrido de mejora así como establecido planes de acción para su avance.

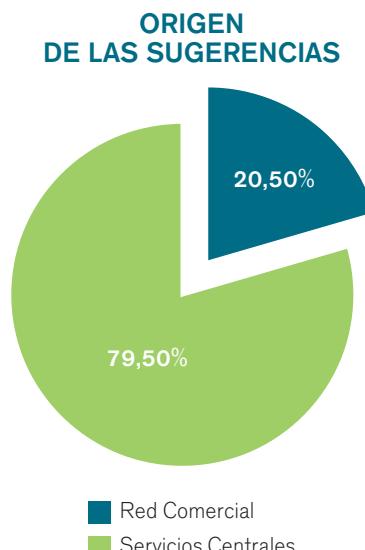
Paralelamente, durante el año 2009 se ha continuado con la realización de estudios de calidad objetiva del servicio prestado por la red de oficinas en base a la técnica del cliente misterioso. En estos estudios se evaluaron aspectos relativos a la rapidez, el trato, la gestión comercial, los aspectos físicos y la explicación de productos, con el fin de poder establecer políticas y medidas correctoras sobre los aspectos considerados mejorables.

Respecto al **buzón de sugerencias**, se ha mantenido en 2009 un alto índice de participación, contabilizándose un total de 601 sugerencias recibidas a lo largo del año.

En relación a las sugerencias presentadas por los profesionales de Caixanova, el grueso de las mismas procede de la red de oficinas (un 79,5%), si bien se ha producido un aumento del 6% de sugerencias enviadas desde las diferentes unidades de servicios centrales.

Del total de sugerencias recogidas en el buzón, el 57,6% de las mismas fueron valoradas positivamente (de las que más de la mitad se espera que estén implantadas a lo largo de 2010).

Un año más, Caixanova convocó los **Premios a la Calidad ("Equipos 10 - Oficinas")** como vehículo de motivación y de diálogo con los trabajadores. De esta forma, Caixanova premia el buen servicio que ofrecen los empleados, tanto a clientes externos como internos. Se trata básicamente de premios de prestigio profesional dentro de la entidad, que sirven como ejemplo y estímulo para el resto de áreas y oficinas en el empeño por la consecución del mejor nivel de servicio al cliente.





## 4.7. Escuchando al cliente

El **Servicio de Atención al Cliente** (en adelante SAC) es uno de los canales de que disponen los usuarios y clientes para presentar quejas<sup>5</sup> y reclamaciones<sup>6</sup> que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela y de las buenas prácticas o usos financieros.

Este servicio se organiza a través del Departamento de Atención al Cliente, actualmente encuadrado en la División de Desarrollo Corporativo y del Negocio, dentro del Área de Orientación al Cliente, garantizando su independencia de las restantes unidades funcionales de la entidad en cuanto a sus actuaciones y decisiones.

Las funciones principales del Servicio de Atención al Cliente son:

- Atender, canalizar y resolver las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes y usuarios de forma adecuada y, con ello, alcanzar la satisfacción del cliente.
- Actuar como mediadores en los conflictos con los clientes y usuarios.
- Servir de canal de comunicación con los clientes para localizar los puntos fuertes y débiles de la entidad a través de las opiniones de los clientes y usuarios.

El procedimiento empleado para gestionar una reclamación o queja se inicia con la recepción en el SAC de los escritos remitidos por clientes y usuarios, a través de los impresos de queja/reclamación disponibles en las oficinas, o a través de otros medios escritos: carta, burofax, correo electrónico. A medida que se registran los escritos, se resuelven en el menor tiempo posible bien directamente por el SAC, o por la unidad afectada.

De forma paralela, se realiza un seguimiento de todas las reclamaciones y quejas que se encuentran pendientes de resolución, con el fin de evitar retrasos injustificados en las respuestas y prestar una mayor calidad de servicio.

A lo largo de 2009 se recibieron en el SAC un total de 1.301 quejas y reclamaciones escritas, es decir un 14,52% más que el año anterior. En el incremento del número de escritos recibidos ha incidido directamente el escenario financiero, el comportamiento de los mercados y algunos de sus índices de referencia, las nuevas redes sociales, etc.

AÑO	2009	2008	2007
Quejas	1.002	954	841
Reclamaciones	299	242	189
<b>Total</b>	<b>1.301</b>	<b>1.136</b>	<b>1.050</b>

(5) Entendiendo por queja la declaración de insatisfacción o desacuerdo por parte del cliente.

(6) Se entiende por reclamación la queja que implique la solicitud de reparación de un quebranto económico.



Los criterios de clasificación de productos y servicios, tienen su origen en la codificación utilizada como soporte de la aplicación del SAC, que nace como propuesta de la Comisión de Atención al Cliente, constituida en la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Dichos criterios sirven de soporte homogéneo para que las cajas de ahorros remitan los informes requeridos tanto por la propia CECA y por el Banco de España.

La tipología de las quejas y reclamaciones presentadas relativas a la actividad financiera, según la nueva clasificación por temas contemplada por la autoridad supervisora, fue la siguiente:

Tipología de las reclamaciones	2009
Productos de activo	224
Productos de pasivo	207
Fondos inversión	18
Valores/Deuda del Estado	13
Medios de pago	156
Cajeros y TPV	81
Banca electrónica y telefónica	52
Servicios	135
Seguros y planes de pensiones	29
Otros productos y servicios	386
<b>Total</b>	<b>1.301</b>

Los criterios generales para la toma de decisiones se basan en el cumplimiento de las normativas internas y externas, así como en los criterios de decisión utilizados por otros organismos para supuestos similares (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), teniendo siempre en consideración las circunstancias particulares de cada caso y valorando en las conclusiones la claridad como base de la respuesta a la solicitud planteada.

Gracias a la labor del SAC, Caixanova mantiene un canal de comunicación activo con sus clientes que le permite conocer sus necesidades e inquietudes y, de esta forma, orientar mejor sus actuaciones comerciales, de cara a mantener e intensificar las relaciones financieras con sus clientes bajo un clima de confianza mutua, asegurando la mejor prestación de servicio.

En un año en el que se han llevado a cabo proyectos que permiten un mayor acercamiento al cliente, como el desarrollo e implantación de una nueva aplicación informática, de modo que se agilizará el tratamiento de escritos, se obtuvo la certificación de calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 para el SAC.

Los clientes de Caixanova pueden, además, remitir sus quejas o reclamaciones, tanto en primera como en segunda instancia, al Defensor del Cliente de la Federación Gallega de Cajas de



Ahorros, cuyas actuaciones se realizarán con plena independencia, objetividad, eficacia y transparencia en la defensa de los intereses y derechos de los clientes de las cajas de ahorros operantes en Galicia, pudiendo emitir informes y recomendaciones generales con el fin de promover la defensa de los intereses legítimos y derechos de la clientela y la mutua lealtad y confianza recíproca entre las partes.

Paralelamente, en julio de 2009 Caixanova puso en marcha un proceso alternativo de atención a sugerencias y quejas de clientes por vía telefónica, con la colaboración de un centro de llamadas (contact center), con el ánimo de mejorar la comunicación con los clientes que quieran hacer una aportación a la mejora de la calidad del servicio prestado por la entidad o manifiesten un descontento y no deseen recurrir en inicio al circuito formal de presentación y resolución de quejas y reclamaciones descrito en el reglamento del SAC. En el procedimiento se establece que la llamada ha de recibirse a través de este centro, que grabará la conversación y la guardará en un recurso electrónico compartido, al que el SAC también tiene acceso, para escuchar las conversaciones con el cliente. Posteriormente, desde el SAC se analiza y recaba la información necesaria a la unidad o unidades afectadas para dar respuesta al cliente, que se traslada al centro de llamada para su comunicación al cliente.

Sin duda, los canales de comunicación como el teléfono y correo electrónico están suponiendo una mejor y más ágil percepción de las inquietudes de los clientes, al tiempo que permiten una respuesta más rápida.

## 4.8. Responsabilidad en nuestros productos

(PR1) (PR3) (PR6) (PR9) (EN28) (SO2) (SO3) (SO4) (SO8) (FS15)

### Seguridad en los datos de clientes

Para una entidad financiera como Caixanova, la salvaguarda de la información que maneja es un compromiso que trasciende la obligación legal de protección de datos y la defensa empresarial, formando parte de un código deontológico que contempla la confidencialidad como uno de los valores clave de su actividad. En esta línea, Caixanova ha instaurado una serie de medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos de datos:

- Comunicar a los clientes la información obligatoria a la hora de facilitar datos de carácter personal y recoger la autorización específica para el tratamiento de datos por parte de las personas físicas.
- Implantar un sistema de seguridad de los datos de acuerdo con las medidas contempladas en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 (RD 1720/2007), orientado a mantener la adecuada confidencialidad y privacidad de la información que se



maneja en la entidad. Las medidas a aplicar corresponden a nivel medio, ya que son las aplicables a ficheros cuyo responsable es una entidad financiera y para finalidades relacionadas con la prestación de servicios financieros.

- Mantener los datos con un nivel adecuado de calidad, efectuando la declaración, modificación e inscripción en el registro de la Agencia de Protección de Datos de los ficheros con información de carácter personal.
- Atender los ejercicios de los derechos de acceso, rectificación, cancelación de datos así como al derecho de oposición.

Durante el año 2009 se ha efectuado una auditoría interna para verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal de los ficheros de Caixanova.

En cuanto a la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información y la prestación de cualquier servicio a petición individual de los usuarios por dicho medio, Caixanova cumple con:

- El mantenimiento de logs de la actividad realizada.
- La identificación fiscal de la entidad financiera.
- La indicación del precio de los servicios.
- La indicación del tipo de información que se facilita.
- El consentimiento previo del destinatario de la información que se emite.
- La contratación específica debido al medio electrónico.

En la celebración de contratos a distancia Caixanova cumple la normativa legal destacando especialmente su preocupación por la referida a:

- Requisitos de información previa al contrato.
- Comunicación de las condiciones contractuales.
- Atención al derecho de desistimiento.
- El pago del servicio prestado antes del desistimiento
- Admisión de pago mediante tarjeta
- No prestar servicios no solicitados.

### **Medidas adoptadas para evitar el fraude en las tarjetas y banca electrónica**

#### *Seguridad en cajeros automáticos*

Los cajeros disponen de puertas de acceso con acristalamiento resistente, detección sísmica, elementos de blindaje, conexión al sistema de alarma, anclaje al suelo o pared, todo ello ajustado a los requerimientos legales y dependiendo del lugar donde se encuentren instalados.

De acuerdo con los requerimientos exigidos por las compañías internacionales de medios de pago, Caixanova cuenta con una nueva aplicación de cajeros automáticos, incluyendo las últimas



medidas de seguridad. Se han llevado a cabo inspecciones previas por parte del Servicio de Seguridad Privada del Cuerpo Nacional de Policía o, en su caso, por los cuerpos de seguridad de las administraciones autonómicas que asuman dichas funciones, que han verificado el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y de niveles de resistencia.

Asimismo, CaixaNova cuenta con un dispositivo antifraude que evita la captura de números y claves de tarjetas. En concreto, respecto a tarjetas, CaixaNova dispone de un sistema "espía" que permite detectar usos no habituales y contrastar con el cliente si los datos son correctos.

#### *Seguridad en servicios internet*

Enova incorpora en su servicio las más avanzadas medidas de seguridad que garantizan que todas las operaciones se realicen dentro de un contexto de confidencialidad aportando un alto grado de fiabilidad a los usuarios. Además, a lo largo del ejercicio se ha continuado desarrollando mejoras para garantizar la seguridad de las operaciones.

En el portal corporativo de CaixaNova se incluyen informaciones básicas relativas a aspectos relevantes de la seguridad de los productos y servicios bancarios, con recomendaciones concretas relacionadas con la protección frente a los riesgos más habituales.

#### **Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales**

CaixaNova asume el compromiso, en su ámbito financiero de actuación, de adoptar las medidas exigidas por nuestra sociedad, y recogidas en la más reciente normativa, para evitar ser utilizada como instrumento involuntario en operaciones de blanqueo de capitales o vinculadas con la realización de actividades delictivas.

Asimismo, la caja asume la obligación de dedicar los recursos necesarios para desarrollar una política de prevención activa y colaborar de manera decidida con las autoridades competentes y, en especial, con la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. Por estos motivos, CaixaNova sigue avanzando en el fortalecimiento de los medios de prevención y detección del blanqueo de capitales, tanto a través de medios técnicos como a través de la formación a sus empleados.

La política de prevención de blanqueo de CaixaNova refleja el compromiso de la entidad de ir más allá del cumplimiento estricto de la legalidad, desarrollando las acciones necesarias para evitar ser utilizada, si quiera de modo involuntario, para el blanqueo de capitales asociados a delitos graves. Esta política es reflejo del compromiso social de la actividad financiera de CaixaNova y del reconocimiento de la importancia de que el sistema financiero impida su utilización por grupos u organizaciones cuyas actividades ilícitas socaven los pilares de convivencia social y de protección de los derechos humanos.

Durante el año 2009 se ha reforzado esta política de prevención de blanqueo mediante el desarrollo de una nueva metodología de evaluación de riesgos (Risk Based Approach) y con el



refuerzo de los medios disponibles para identificar riesgos de corrupción o terrorismo, mediante acceso a listas externas de personas o entidades especialmente designadas, y para detectar operaciones potencialmente sospechosas de estar relacionadas con abuso de mercado. Esta lista se actualiza periódicamente y se promueve su difusión entre los empleados de Caixanova, tanto en España, como en Portugal y Estados Unidos para facilitar la detección de operaciones que podrían estar en contradicción con la política general de Caixanova de prevenir la utilización, siquiera involuntaria, de sus productos y servicios para el blanqueo de capitales.

Asimismo, se ha actualizado el sistema interno de gestión de alertas y las evaluaciones destinadas a identificar riesgos específicos relacionados con actividades económicas más sensibles y países o territorios de especial riesgo.

Anualmente la Unidad e Prevención de Blanqueo actualiza los indicadores de riesgo país, entre los que se incluyen diversos indicadores de solvencia institucional y financiera, así como las advertencias internacionales sobre las jurisdicciones de mayor riesgo y los indicadores internacionales sobre corrupción publicados por la organización Transparencia Internacional. La prevención de las actividades financieras relacionadas con la corrupción es una de las prioridades del programa de prevención del blanqueo, en que se han actualizado los sistemas de detección de alertas destinadas a la comunicación de operaciones con indicios de blanqueo, de acuerdo con a normativa vigente en España, Portugal y Estados Unidos.

En lo que respecta a la formación en materia de prevención del blanqueo de capitales, todos los empleados de la caja que tienen contacto directo con clientes o están en disposición de identificar operaciones potencialmente sospechosas, tienen a su disposición documentación de referencia permanentemente actualizada y participan en un plan de formación de carácter bianual en esta materia que, en el ejercicio 2009, se tradujo en 27 cursos, con una participación de 279 empleados.

Todos los empleados de la caja deben conocer y poner en práctica las medidas de prevención contempladas por la normativa interna, descritas en el Manual Operativo de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas. En el caso de producirse algún incidente al respecto, se estudiarían las medidas a adoptar de acuerdo a sus particularidades.

Estas mismas medidas son exigibles en los distintos países en los que Caixanova ha desarrollado su expansión internacional, cumpliéndose con la diligencia debida, de acuerdo con los principios establecidos en la política general de la caja y con el cumplimiento de la normativa local.

Los aspectos básicos de la política y de los procedimientos de prevención de blanqueo son dados a conocer a otras entidades, con la finalidad de reforzar de modo coordinado la fortaleza del sistema financiero frente al riesgo de blanqueo de fondos de origen delictivo o ligados a la financiación del terrorismo.

Tanto las políticas como los procedimientos de prevención de blanqueo son objeto de revisión anual por expertos externos en este ámbito.



## Cumplimiento normativo

El estricto cumplimiento de la legislación vigente y de las bases fundacionales de la entidad, hacen que toda la actividad desarrollada por CaixaNova en sus diferentes ámbitos esté basada en los principios de igualdad y respeto a la dignidad y los derechos fundamentales de las personas.

Cabe señalar que en 2009 CaixaNova no ha registrado incidencias relevantes derivadas del incumplimiento de la normativa medioambiental, sobre prácticas antimonopolio, en materia de marketing y publicidad o en cuanto a información en el suministro y uso de productos y servicios de la entidad.

Respecto al cumplimiento en materia de publicidad y marketing, la caja somete las campañas a la supervisión de los órganos competentes en cada caso para su autorización y, en concreto, a la Supervisión de Cajas de Ahorros y Entidades Financieras de la Dirección General de Política Financiera y Tesoro de la Xunta de Galicia, la cual supervisa y aprueba todas las campañas de comunicación o de publicidad de productos, en relación a tarifas, comisiones o protección de datos.

CaixaNova ha implantando las medidas necesarias para su adaptación a las exigencias derivadas de la Directiva MiFID (Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros), con las especificidades de su transposición en la Ley del Mercado de Valores. Para cumplir con los objetivos de protección al cliente que MiFID define en relación con la ejecución de órdenes de clientes, CaixaNova ha establecido una "Política de Ejecución Óptima", encaminada a establecer y mantener medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para sus clientes, teniendo en cuenta de modo prioritario el precio y los gastos o costes asociados a la tramitación de sus órdenes, junto con otros factores, como la fiabilidad del sistema de negociación, la rapidez y probabilidad de ejecución o aquellos otros considerados como relevantes.

De esta manera, CaixaNova, al ejecutar las órdenes de los clientes, tiene en cuenta tanto las características del cliente, incluida la categorización como cliente minorista o profesional, como las de la orden, las de los instrumentos financieros objeto de dicha orden y las de los centros de ejecución o intermediarios intervenientes.

Para mayor información acerca de la actuación de la caja para el cumplimiento de la normativa MiFID, puede acudirse a la web corporativa de CaixaNova ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)).



Principales magnitudes	2009	2008	2007
Número de clientes	1.328.683	1.270.518	1.238.070
% de crédito destinado a actividades productivas	63.8%	63.3%	64.5%
Número de oficinas	563	586	541
Volumen de negocio (1)/empleado (2)(miles de euros)	12.916	12.306	12.418
Volumen de negocio/oficina (miles de euros)	75.526	68.760	70.787

(1) Volumen de negocio = recursos de clientes + créditos a la clientela.

(2) Empleado: plantilla homogénea al cierre del ejercicio.





Creciendo con nuestros profesionales

5





**100%**  
plantilla con contrato fijo

**43%**  
empleo femenino  
(+12,5 puntos desde 2000)

**55,4**  
horas de formación  
por empleado

\* Año de creación de Caixanova por la fusión de la caja de ahorros de Vigo, Ourense e Pontevedra.



## 5 CRECIENDO CON NUESTROS PROFESIONALES

### 5.1. Gestión del talento

(2.8) (LA1) (LA2) (LA13)

Caixanova considera a su plantilla como el motor de su actividad diaria, por lo que tiene como objetivo prioritario la óptima alineación de las expectativas profesionales de sus empleados con los objetivos institucionales, a fin de reafirmar su compromiso y orgullo de pertenencia, y aunar esfuerzos para la mejor orientación al cliente, como protagonista del proyecto financiero de la caja.

La confidencialidad, la amabilidad, la entrega y el afán de superación continua son la base de la excelencia en la gestión y los atributos que definen la profesionalidad de la plantilla de Caixanova.

El fuerte ritmo de expansión de la red comercial de Caixanova en los últimos años ha supuesto un importante esfuerzo de captación de profesionales, afianzado en todo momento en los valores y principios de la marca y en una gestión del capital humano basada en la igualdad de oportunidades, la diversidad, el fomento del desarrollo profesional y la conciliación de la vida familiar y laboral. Asimismo, supuso un reto fundamental en lo que respecta a la difusión interna de la cultura corporativa.

#### Perfil de la plantilla de profesionales

En cuanto al capital humano, la caja contaba a 31 de diciembre de 2009 con una plantilla homogénea<sup>7</sup> de 3.292 profesionales. El 99.97% de los profesionales que integran la plantilla de Caixanova goza de contrato indefinido, lo que reafirma la apuesta de la entidad por la generación de empleo estable y de calidad.

La participación de la mujer en la plantilla de la caja se incrementó en 12,5 puntos porcentuales desde el nacimiento de Caixanova en el año 2000. Igualmente se aprecia una creciente presencia de la mujer en los cuadros técnicos y de mando de la caja.

---

(7) Número de contratos equivalentes a tiempo total, excluido servicio de limpieza.



	2009			2008		
	H	M	%	H	M	%
<b>Distribución por edad</b>						
>50	624	161	24%	644	161	25%
entre 30 y 50	1.025	806	56%	1.007	767	54%
<30	256	419	21%	271	420	21%
	H	M	<b>TOTAL</b>	H	M	<b>TOTAL</b>
<b>Edad media</b>	46	38	43	45	38	42
<b>Distribución por género</b>	57%	43%	100%	59%	41%	100%
<b>Total plantilla homogénea a 31/12</b>	<b>1.889</b>	<b>1.403</b>	<b>3.292</b>	<b>1.921</b>	<b>1.348</b>	<b>3.269</b>

### Distribución de empleados por región

Distribución geográfica	2009	2008	2007
Andalucía	93	96	73
Aragón	5	5	4
Asturias	7	6	4
Baleares	8	6	6
Cantabria	4	5	5
Canarias	38	40	40
Castilla y León	33	31	20
Castilla-La Mancha	21	22	16
Cataluña	90	87	61
Comunidad Valenciana	83	85	52
Extremadura	4	5	4
Galicia	2.537	2.495	2.436
Madrid	199	214	176
Murcia	26	27	18
Navarra	7	7	7
La Rioja	5	4	4
País Vasco	25	24	56
EUROPA-AMÉRICA	107	111	102
<b>TOTAL</b>	<b>3292</b>	<b>3270</b>	<b>3.084</b>



Distribución por nivel salarial y género		2009		2008	
GRUPO I		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nivel I		17	2	20	2
Nivel II		87	7	92	7
Nivel III		181	26	198	26
Nivel IV		267	76	272	72
Nivel V		285	120	286	113
Nivel VI		179	94	208	107
Nivel VII		168	143	170	129
Nivel VIII		151	146	137	130
Nivel IX		64	57	65	51
Nivel X		57	92	70	102
Nivel XI		69	112	50	53
Nivel XII		267	418	238	378
Nivel XIII		25	41	42	113
GRUPO II		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nivel I		0	0	0	0
Nivel II		20	2	20	3
Nivel III		4		3	0
Nivel IV		2	0	0	0
Nivel V		1	0	2	0
red internacional		45	67	48	63
<b>TOTAL</b>		<b>1889</b>	<b>1403</b>	<b>1921</b>	<b>1349</b>

De acuerdo a la clasificación del convenio colectivo de cajas de ahorros.

## 5.2. Igualdad y diversidad

(LA14) (HR4) (HR6) (HR7)

Los criterios que rigen la gestión de los recursos humanos en la CaixaNova son:

- **Transparencia:** la comunicación interna es básica, de tal manera que las políticas y acciones de CaixaNova están a disposición de todos sus empleados de manera clara y transparente.
- **Conciliación:** en la medida de lo posible, se tienen siempre en cuenta las circunstancias individuales, personales y familiares de los empleados para su mejor conciliación.



La conducta ética en Caixanova se evidencia en su quehacer diario, no permitiendo actuaciones que se presumen contrarias a los fundamentos de su cultura organizativa. Por el tipo de actividad y el ámbito territorial de actuación, la probabilidad de vulnerar los principios fundamentales de los derechos humanos es muy baja, de tal forma que prácticas como el trabajo infantil o el trabajo forzoso y obligatorio no se consideran un factor de riesgo.

Caixanova, en el cumplimiento de la normativa vigente, así como en virtud de los acuerdos internos alcanzados con los representantes de los trabajadores, garantiza la igualdad de oportunidades y la libertad de asociación. En este contexto, no se ha detectado ningún incidente de discriminación. En el caso de que ocurriera algún incidente de este tipo, se estudiarían las particularidades del mismo para adoptar las medidas oportunas.

Desde su constitución, Caixanova ha optado por un modelo de selección basado en el perfil competencial, independientemente del género del candidato, lo que ha llevado en la práctica a un equilibrio natural de género en las nuevas incorporaciones. Paralelamente, en las promociones internas se está experimentando una mayor incorporación de la mujer a puestos de responsabilidad. Caixanova potencia igualmente la integración laboral mediante el acoplamiento de perfil y puesto para empleados con algún tipo de discapacidad.

- Número de mujeres directivas: 15
- Número de directoras de comarca: 3
- Número de directoras de oficina: 135
- Porcentaje de discapacitados en plantilla: 2%
- Ratio salarial hombre/mujer: 1

### **Plan de igualdad**

A lo largo de 2009 se llevaron a cabo las fases de diagnóstico y diseño del plan de igualdad de Caixanova que está previsto que se implante en 2010. De sus conclusiones se pueden extraer los siguientes puntos:

- Estabilidad laboral: 100% de la plantilla con contrato fijo.
- Tendencia al equilibrio de género en la composición de la plantilla: crecimiento anual sostenido de 2 puntos porcentuales en la participación femenina.
- Incremento de la presencia femenina en cargos directivos durante 2009.
- Igualdad retributiva: ratio salarial hombre/mujer = 1.
- Igualdad de oportunidades en formación.
- Medidas de conciliación.



## 5.3. Selección, formación y desarrollo profesional

(LA1) (LA2) (LA10) (EC4)

### Selección

Debido al proceso de expansión en que se encuentra la caja, la selección de profesionales es continua. Los procesos de selección de Caixanova buscan proporcionar candidatos idóneos, de tal forma que el perfil se adecue a las competencias requeridas atendiendo a un modelo de competencias, y, en ningún caso, a criterios subjetivos o que no respeten la igualdad de oportunidades. Los procesos de selección se realizan a través de diferentes vías, siendo el canal de acceso más activo el portal corporativo de la entidad ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) y otras páginas web de ofertas de empleo. No obstante, el sistema varía en función del perfil requerido (perfil con experiencia o recién licenciados).

A lo largo de 2009, Caixanova ha estado presente en distintos foros de empleo en colaboración con distintas universidades, como las de A Coruña, Madrid y Santiago de Compostela. Asimismo, mantiene y renueva todos los años acuerdos con universidades, centros de formación profesional y otros centros que tienen como objetivo principal facilitar el acercamiento entre el mundo empresarial y el académico.

Uno de los compromisos más importantes asumidos por Caixanova es el establecimiento de relaciones estables y sostenibles entre los empleados y la organización, mediante la creación de empleo estable, registrando un bajo índice de rotación externa (0,85%) a través de contratos indefinidos -cubriendo eventuales necesidades de personal a través de empresas externas de trabajo temporal-, y la conciliación entre la vida personal y laboral.

***Caixanova establece una relación estable con sus empleados, registrando un bajo índice de rotación externa (0,85%)***

#### Desglose de la plantilla homogénea por tipo de contrato y jornada

	2009		2008		2007	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Indefinido	3248	43	3197	27	3058	21
Temporales	1	0			0	5
<b>Total plantilla</b>	<b>3249</b>	<b>43</b>			<b>3058</b>	<b>26</b>
Contratados a través de ETT					189	0

Nº altas	2009	%	2008	%	2007	%
Hombres	71	44,1	128	41,6	176	50,1
Mujeres	90	55,9	180	58,4	175	49,9
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100</b>	<b>308</b>	<b>100</b>	<b>351</b>	<b>100</b>



Número de bajas	Sexo	2009	2008	2007
>50 años	H	23	24	22
	M	13	9	1
30-50 años	H	10	13	19
	M	2	4	4
<30 años	H	7	18	19
	M	9	15	24
<b>Número bajas</b>		<b>64</b>	<b>89</b>	<b>83</b>
De las que:				
Jubilación		27	13	20
Invalidez		7	7	-
Fallecimiento		2	5	-
Voluntaria		10	57	35
Despido		7	4	7
Fin contrato periodo prueba		11	-	9
<b>Índice de rotación (*)</b>		<b>0,85%</b>	<b>1,91%</b>	<b>1,72%</b>

Desglose del número de bajas según género, grupo de edad, e índice de rotación.

(\*) Índice de rotación: bajas voluntarias, por despido y por finalización de período de prueba/plantilla media homogénea.

## Formación y desarrollo profesional: UNOVA

En el ámbito de la formación, en 2009 se puso en marcha uno de los proyectos de formación interna más ambiciosos emprendidos por la caja en su historia. El 12 de enero del 2009 nació Unova (Universidad Corporativa de Caixanova), con el objetivo de realizar una gestión más eficiente de la formación, a partir de la vinculación y alineación de los esfuerzos formativos con la estrategia global de la organización.



Mediante un proceso de selección de formadores internos, que constituyen el claustro de profesores, Unova aprovecha el gran potencial docente de las personas que componen Caixanova, con claros efectos en la mejora de la eficiencia, así como en el incremento de la motivación, en el fomento del orgullo de pertenencia y en el fomento de la transmisión del conocimiento, esencial en la consolidación de una cultura organizativa.

Asimismo, entre los objetivos de Unova se encuentra la utilización y difusión de las nuevas tecnologías, con una amplia oferta de formación on line, caracterizada por la amplitud y la agilidad de su alcance, complementando a los programas de formación presencial.



Su organización se basa en el modelo universitario, asumiendo su rectorado el Director General de Caixanova que, a su vez, preside el Consejo Rector. Un Comité Mixto, compuesto por las áreas implicadas en la formación y desarrollo de los recursos humanos y por aquellas otras responsables de la definición de las líneas estratégicas y de negocio de la caja. De esta forma se garantiza que la formación se alinee con la estrategia de la entidad. Los Decanatos están integrados por cada una de las Escuelas que forman parte de Unova y que responde tanto a las necesidades formativas detectadas, como a los distintos colectivos que componen la entidad. Las escuelas inicialmente definidas, dirigidas por un especialista en su respectivo ámbito de conocimiento, son:

- Escuela de Directivos
- Escuela de Directores de Red y Servicios Centrales
- Escuela DRAFT
- Escuela de Gestores
- Escuela de Interventores o Subdirectores
- Escuela de Técnicos
- Escuela de "Coaching"
- Escuela Genérica





En su primer año, la intensa actividad de Unova se refleja en:

- Más del 80% de los profesionales de Caixanova han recibido, al menos, una acción formativa a lo largo del ejercicio.
- La media de tiempo de formación por empleado alcanzó las 55,4 horas, dos más que el dato medio del sector.
- Más de 140 acciones formativas, en todas sus modalidades: presencial, on-line y mixta.
- Constitución del claustro de profesores, con 83 miembros, y decanatos.

El objetivo de la formación en Caixanova es promover el desarrollo y las capacidades de los empleados de forma alineada con las directrices del **Plan Anual de Formación**. La formación es entendida en Caixanova como el motor de cambio en un entorno que exige una renovación profesional constante, de cara a conseguir una relación estable con los clientes, profundizando en el conocimiento de sus necesidades y así poder ofrecerles un servicio que supere sus expectativas.

	2009	2008
Formación e-learning	108.164,94	59.912
Formación Presencial	83.102	87.056
<b>Total</b>	<b>191.266,94</b>	<b>146.968</b>
Horas de formación/empleado <sup>8</sup>	55,44	46,11

(8) Calculado sobre la plantilla media homogénea del año.

Nº de asistentes a programas de formación	2009
Directivos	128
DIRECTORES/ Gestores	1.930
Perfil Administrativo	1.126
Otros (peticiones Individuales)	108
<b>Total</b>	<b>3.292</b>

Uno de los grandes pilares del plan de formación de la caja, es el programa de desarrollo y formación del nuevo equipo directivo, para crear un equipo de alto rendimiento, a modo de una Escuela de Liderazgo.

Existen certificaciones europeas de finanzas que garantizan el asesoramiento fiscal de los directores de Caixanova:

- Diploma de Asesores Financieros (DAF), dirigido a directores noveles.
- Asociación Europea de Asesores y Planificadores Financieros (EFPA), dirigido a directores.
- Certificación CISSP: Certified Information Systems Security Professional



- Certificación MiFID
- Certificación Seguros

(Estos dos últimos son obligatorios por ley y para todos los miembros de la caja).

Merece una especial atención el título EFA (European Financial Adviser) para crear grupo de gestores de patrimonios, gestores de banca privada y directores de oficina tanto en un entorno nacional como internacional, el más alto nivel de profesionalidad del cuadro de asesores financieros de Caixanova.

A lo largo de 2009 se establecieron colectivos formativos con la finalidad de diseñar programas académicos específicos a lo largo del tiempo que den respuesta a las necesidades formativas de cada uno de los colectivos identificados. A lo largo de este año se han identificado los siguientes colectivos:

- *Desarrollo de directivos:* **Proyecto Horizonte** (“De ser buenos a ser los mejores”). Cursos continuados en el tiempo que se imparten a medida que se incorporan nuevos directores. Su ámbito de actuación es el equipo de mandos formales de la organización, con el objetivo de potenciar su desarrollo profesional y personal sobre la base de la evaluación de competencias y el diseño de una actividad formativa variada y de calidad. Los módulos que se imparten en el programa son: 7 hábitos de las personas altamente efectivas, presentaciones eficaces, gestión del cambio, trabajo en equipo, modulo 360º y unidad de coaching.
- *Desarrollo de directores noveles de oficina y mandos intermedios de servicios centrales:* **Proyecto R.A.N.D.E.** Proyecto formativo destinado a jóvenes directores, tanto de sucursales como de servicios centrales que asumen por primera vez una dirección, lo que implica no sólo la asunción de una buena dosis de responsabilidad sino también de un nuevo desempeño en la dirección de personas. Se compone de las siguientes actividades formativas: ruta de desarrollo profesional, perspectiva compañía y negocio, Otto Walter, simulador bancario, dirección de personas y dos módulos de liderazgo. El modulo de Otto Walter, dirigido a interventores y directores de oficina, abarca todos los aspectos y situaciones que afectan al día a día de la venta en una entidad financiera
- *Desarrollo de gestores pymes:* **Proyecto Prisma.** Destinado a gestores de pequeñas y medianas empresas recién nombrados. Para dar cobertura a este segmento, se han seleccionado personas que están en continuo contacto profesional con pequeñas y medianas empresas, con la intención de dotarlas de las herramientas necesarias de actuación y lograr una gestión más eficaz de este sector. El curso tiene como objetivo el realizar una actividad comercial más proactiva, rentabilizar mejor el contacto comercial y homogeneizar la gestión comercial de los gestores de pymes, priorizando y planificando los impactos comerciales, captando oportunidades de negocio y vinculando a los clientes que más valor aportan a la cartera.
- *Capacitación de directores y gestores de la morosidad:* formación orientada a la adecuada **gestión de la morosidad** y a la reestructuración financiera, como uno de los principa-



les retos a los que se enfrentan actualmente las empresas y las entidades de crédito. La anticipación es clave en la competencia por la recuperación de los activos en riesgo, por lo que Caixanova seleccionó, formó y organizó a un grupo de profesionales internos con capacidad y experiencia demostradas para la mejor gestión de la morosidad.

- *Capacitación y desarrollo de gestores de banca personal:* programa que surge del auge experimentado por la demanda de asesoramiento financiero por determinados segmentos de clientes de la entidad como consecuencia de la creciente complejidad de los mercados financieros. Para la red comercial que cubre el territorio nacional, excluida Galicia, se seleccionó un **gestor de banca personal** por oficina, formando un equipo de 145 expertos.
- *Colectivo del claustro de profesores de Unova:* con el nacimiento de Unova, y dada su estructura organizativa, surge la necesidad de dotar un claustro de profesores de calidad y profesionalizado, dada la diversidad de funciones y ámbitos de conocimiento que engloba una entidad de crédito. Tras superar exigentes pruebas que tenían como finalidad medir las destrezas docentes de los candidatos se constituyó el claustro inicial de Unova con un total de 83 docentes repartidos por toda la geografía española.
- *Nuevas incorporaciones:* **Proyecto GUN** (Gestores de Unidades de Negocio). A pesar de que en los próximos años se prevé una reducción en la contratación por las propias circunstancias del mercado, se mantiene un completo plan de formación para este colectivo.

Cabe señalar que Caixanova está trabajando en la creación de más cursos de formación encaminados al desarrollo de un conjunto de acciones, palancas e instrumentos que contribuyan a aumentar la fidelidad del equipo humano y maximizar el valor aportado por cada empleado, consiguiendo satisfacer las necesidades cambiantes de cada uno de ellos.

- **Pedro Sepúlveda:** curso de análisis de balance y estados financieros esta dirigido a gestores de empresa, Pymes, directores y directores potenciales es quizás el curso mas demandando y el mejor curso de la caja.
- **Fiscalidad**
- **Curso interno de derecho concursal y curso interno de gestión de impagados,** son dos cursos de vital trascendencia, debido a situación actual, se impartió a todos los directores de oficina en septiembre y octubre y se les dio las pautas para gestionar la morosidad.
- **Prevención de riesgos laborales General,** para directores y para delegados de preventión. Es un curso de carácter obligatorio.
- **R.I.C. Reglamento Interno de Conducta,** dirigido aquellas personas de la caja que puedan trabajar con información privilegiada, evitando que puedan utilizarla en beneficio propio.

Caixanova recibió subvenciones del Crédito Forcem y de la Fundación Tripartita por valor de 147.495,38 euros para acciones formativas.



### Desarrollo profesional

Con la intención de retener el talento, la caja desarrolla líneas de actuación encaminadas a fomentar y desarrollar las capacidades profesionales de cara al óptimo crecimiento personal y profesional.

Para ello, existen políticas de desarrollo profesional acordes con la estrategia de la caja, tendentes a la búsqueda de la mejora profesional como, por ejemplo, los sistemas de incorporación a través del proyecto "gestores de unidades de negocio", el sistema de valoración de puestos técnicos o el sistema de convocatoria interna para la cobertura de vacantes.

El sistema de desarrollo profesional de la caja se articula en un modelo cuyas prioridades son la valoración de competencias y los méritos realizados. En este sentido, estos dos elementos deben estar en consonancia con el estilo de adecuación al puesto de trabajo.

Nº empleados que han promocionado	2009	2008	2007
<b>Hombres</b>	423	200	531
<b>Mujeres</b>	461	266	407

### Clima laboral

En 2009 Caixanova participó en el exclusivo estudio realizado por el **Instituto Great Place to Work®** que identifica, a partir de una metodología enfocada principalmente en el empleado, las mejores empresas para trabajar en España, obteniendo el sello "**Comprometidos para ser un Best WorkPlaces**", que reconoce la intención de la entidad de avanzar día a día y de autoevaluarse para identificar áreas de mejora.

## 5.4. Compensación y beneficios sociales

(EC3) (EC7) (LA14)

### Compensación

Los profesionales de Caixanova disponen de un competitivo paquete retributivo derivado de acuerdos colectivos donde se contempla la igualdad de salario dentro de una misma categoría profesional sin distinción o discriminación por sexo, raza u otros motivos. La única diferenciación aplicada es aquella que deriva del propio puesto y el desempeño.

En este sentido, los empleados de Caixanova disponen de una retribución fija, con mejoras internas respecto a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, así como de una retribución variable y/o en especie.



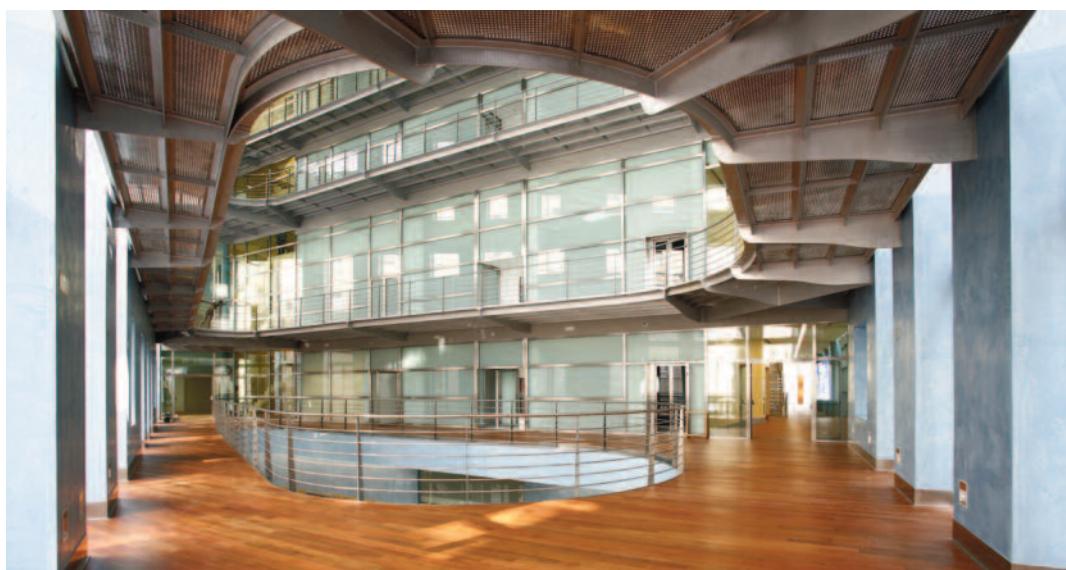
La retribución variable, que afecta al 100% de la plantilla, se cobra una vez al año y su cuantía está en función de los resultados obtenidos por la entidad y del grado de cumplimiento de objetivos por parte del trabajador. La retribución en especie, consiste en un amplio paquete de beneficios sociales, donde se incluyen facilidades para la solicitud de préstamos, de una amplia cobertura en seguros, aportación a un fondo de pensiones externo y otras prestaciones, mucho más allá de una mera retribución del trabajo y de los mínimos establecidos por convenio. En el Informe Anual 2009 de CaixaNova (disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) puede encontrarse información adicional en cuanto a las condiciones de retribución en prejubilaciones, jubilaciones y premios de fidelidad, entre otros.

***La retribución variable afecta al 100% de la plantilla calculándose en función del grado de cumplimiento de los objetivos corporativos y personales***

### Política de remuneraciones

En 2009, CaixaNova aprobó una **política de remuneraciones**, asociada a la gestión del riesgo –Pilar II del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea-, complementaria a la *Política de conflictos de interés* recogida en el Reglamento Interno de Conducta (RIC), con la doble finalidad de lograr un adecuado equilibrio entre los intereses y objetivos de negocio de la entidad y el esfuerzo y la motivación profesional de sus empleados, así como el favorecer una gestión de riesgos sólida y efectiva, que no entrañe una asunción de riesgos excesivos.

La nueva política de remuneraciones garantiza la independencia de las funciones de negocio de las de control y se alinea con los objetivos, estrategia, valores e intereses a largo plazo, considerando no solo los resultados financieros, sino también la conformidad con otros valores como la ética o el comportamiento con los clientes, entre otros. Así, el cumplimiento de las directrices del *Código ético y de conducta profesional de CaixaNova* se tomará en consideración en los procesos de valoración de los empleados de la entidad.





Salario base Caixanova (euros)	2009
<b>Grupo 1</b>	
Nivel I	29.291,02
Nivel II	24.660,70
Nivel III	21.886,05
Nivel IV	20.695,15
Nivel V	20.037,06
Nivel VI	19.379,01
Nivel VII	18.501,08
Nivel VIII	17.880,58
Nivel IX	16.945,37
Nivel X	16.150,52
Nivel XI	14.403,51
Nivel XII	12.312,84
Nivel XIII	9.850,26
<b>Grupo 2</b>	
Nivel I	15.582,45
Nivel II	14.756,13
Nivel III	13.921,61
Nivel IV	12.197,46
Nivel V	11.675,37

Salario base de Caixanova según niveles del convenio colectivo de cajas de ahorros, referente a doce pagas en el año.

## Beneficios sociales

- Condiciones especiales de financiación: préstamos vivienda, préstamos personales y anticipos sobre nómina. A lo largo del año 2009 se realizaron 251 préstamos personales e hipotecarios por un valor de 36.248.440 euros, concediéndose 450 anticipos por un montante próximo a los cinco millones de euros.
- Cuenta nómina remunerada.
- Exención de comisiones en cuentas y tarjetas.
- Dote económica por matrimonio y nacimiento de hijos. En 2009, las dotes por nacimiento de hijo se elevaron a 123 por un importe de 110.887 euros; en cuanto a la dote por matrimonio, la aportación de la caja ascendió a 68.516 euros, repartidos entre 76 beneficiarios.
- Ayuda para realización de estudios relacionados con el desempeño profesional, cubriendo la entidad el 100% de la matrícula oficial.
- Ayuda para guardería y estudios de hijos. En 2009 el importe total de la ayuda ascendió a 175.125 euros.



- Seguros de vida y de accidente:
  - En el seguro de vida obligatorio el capital asegurado por fallecimiento o invalidez absoluta es de 9.015 euros, cobertura que se duplica en caso de accidente y se triplica si el accidente es de tráfico. El desembolso de la prima se distribuye al 50% entre la caja y el empleado.
  - En cuanto al seguro de accidentes, la caja aporta el 100% del coste de la prima.
  - El seguro de vida voluntario, con la oferta de dos pólizas a las que se pueden adherir los empleados con un capital asegurado máximo de 30.000 euros por póliza, asumiendo la caja el 30% del coste de la prima en una de ellas.
- Seguro médico, del que la caja subvenciona un 60% de la prima, estando asegurados en 2009 un total de 452 empleados, ascendiendo a 5.862 la cifra de beneficiarios.
- Premios a la antigüedad que se traducen en días extraordinarios de vacaciones y obsequios conmemorativos.
- Mejoras sobre la cobertura complementaria a la pensión por jubilación.
- Apoyo al club de empleados y jubilados de la entidad, aportando la caja una cantidad equivalente al 50% de la cuota satisfecha por el socio.
- Durante el 2009, voluntariamente y con una reducción del 20% sobre la tarifa a clientes, los empleados de Caixanova pudieron formalizar un seguro de vida con mayores prestaciones ("Segurnova protección total").

### Conciliación de la vida familiar y laboral

Cabe destacar el esfuerzo de Caixanova para que sus empleados puedan conciliar la vida laboral con la personal. Son muchas las acciones llevadas a cabo en respuesta a las necesidades detectadas dentro del colectivo de empleados de la caja y con el objetivo de dar respuesta a los criterios que rigen las políticas de recursos humanos de Caixanova.

Pueden distinguirse dos grandes grupos de acciones: aquellas que, de forma voluntaria y por decisión de la caja, se han implantado y se han convertido en políticas explícitas de la entidad; y, por otro lado, un grupo de actuaciones que se derivan directamente de la aplicación del actual convenio colectivo.

Entre las acciones de carácter voluntario, pueden destacarse las siguientes:

- Caixanova ofrece convocatorias internas para los puestos vacantes, con lo que se garantiza a todos los empleados la posibilidad de optar a cubrirlos, así como que aquella persona que resulta finalmente seleccionada ha manifestado explícitamente su voluntad de trabajar en dicho puesto, bien por motivos profesionales y/o personales.
- A aquellos profesionales que sean nombrados a través de una convocatoria interna de dirección de sucursal y tengan que modificar su residencia habitual se les compensa íntegramente los gastos para alquilar una vivienda en su nuevo destino, así como la necesaria mudanza.



- Se ha establecido un canal de comunicación para la solicitud por parte de los empleados de cambios de destino por motivos familiares.
- La retribución variable complementaria se prorrata en función del tiempo efectivamente trabajado en el ejercicio en cuestión, minorando dicho importe proporcionalmente a las ausencias, justificadas o no. Desde el proceso de integración, a sugerencia de la representación legal de los trabajadores, Caixanova decidió que para esta reducción no contase ni se tuviese en cuenta el permiso especial por maternidad a fin de favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Aún no estando formalizado en una política el trato preferente a los residentes locales en la contratación de personal en lugares donde se desarrollan actividades significativas, en la práctica Caixanova procura que sus empleados procedan de los lugares donde se está expandiendo la actividad para facilitar su integración.

## 5.5. Relaciones laborales

(LA4) (LA5) (HR5)

Caixanova es respetuosa con los derechos del personal en el ámbito de las relaciones laborales, asumiendo el cumplimiento del marco jurídico laboral tanto de carácter general, como el específico del convenio colectivo y los pactos de empresa.

En cumplimiento de la legalidad vigente, en Caixanova concurren diferentes estamentos de representación laboral y sindical de la plantilla. En este sentido, existen delegados de personal, comités de empresa y, conforme a la existencia de secciones sindicales, también existe la figura de los delegados sindicales. Todos ellos actúan como interlocutores ante la entidad en todos los ámbitos en los que es necesaria o conveniente su participación. El porcentaje de plantilla repre-





sentado por las organizaciones sindicales alcanza el 100%, dado que todos los empleados con carácter indefinido tienen derecho a participar en los procesos de elección de miembros del comité de empresa para elegir a sus representantes, los cuales son informados de los cambios organizativos con anterioridad a su ejecución.

En el período 2007 a 2009 se llevaron a cabo diversos procesos electorales quedando la distribución actual de la representación legal de los trabajadores de la siguiente forma:

- Comités de empresa: 9 Comités de Empresa con 95 representantes
- Delegados de personal: 9 representantes
- Delegados sindicales: 13 representantes

La representación numérica y porcentual de los diferentes sindicatos en virtud de la información anterior queda establecida en la siguiente forma:

- UGT 35 representantes (33,653%)
- CIG 9 representantes (8,653%)
- CSICA 49 representantes (47,115%)
- CSIF 0 representantes (0%)
- CCOO 9 representantes (8,653%)
- CGT 2 representantes (1,923%)

En cuanto a las relaciones sociales y laborales, Caixanova ha actuado a los efectos de establecer ámbitos de negociación colectiva en diversos ámbitos tales como:

- Plan de igualdad
- Protocolo de acoso moral, sexual y por razón de sexo.
- Reordenación de oficinas.
- Crédito horario de la representación legal de los trabajadores.
- Jornadas especiales en el centro de informática

Adicionalmente, en Caixanova existe una regulación específica y complementaria del convenio colectivo en materia de previsión social, que mejora ostensiblemente los mínimos de la norma colectiva y establece un adecuado marco de actuación y protección de los derechos como jubilación, incapacidad, viudedad y orfandad. A tal efecto, desde el año 2001 existe un acuerdo y reglamento específicos en la materia.

Los representantes sindicales son invitados a las reuniones informativas dirigidas al equipo directivo de la entidad.



## 5.6. Seguridad y salud laboral

(4.11) (4.12) (LA7) (LA8)

Caixanova, acorde con la legislación vigente, en 2009 se encontraba adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros, que tiene la certificación OHSAS 18001:1999 por parte de TÜV. A lo largo del año se han evaluado 45 sucursales, el edificio donde se ubica la Universidad Corporativa Caixanova (Unova) y determinadas áreas críticas de la sede central de la entidad con el único fin de llevar a cabo y mejorar la actividad preventiva de la caja.

La organización de la prevención, a través de su sistema de gestión, garantiza que el desarrollo del trabajo se realice en las condiciones de seguridad y salud exigidas por la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Con este fin, Caixanova cuenta con un Comité de Seguridad y Salud que está compuesto por 24 miembros, así como una Comisión de Prevención de Riesgos Laborales constituida por 4 representantes que actúan como delegados de prevención.

A lo largo del año, además de las reuniones obligatorias del Comité de Seguridad y Salud, se vienen realizando reuniones con la Comisión de Prevención (periodicidad mensual) y con el Secretario del Comité de Seguridad y Salud y de la Comisión de Prevención (periodicidad semanal), que asimismo actúa como delegado de prevención.

Durante el año 2009 se realizaron 501 reconocimientos médicos de los cuales 120 fueron fuera de Galicia.

Dentro del marco normativo establecido por del Plan de Prevención para Medicina del Trabajo como servicio de prevención ajeno, dentro del marco normativo establecido por la Ley 31/1995 (Art.22) y por el RD 39/1997 (Art.37) Caixanova realiza:

- Se establecerá los riesgos existentes en cada puesto
- Evaluación de la salud
- Protocolo de vigilancia sanitaria específicas por riesgos laborales
- Pruebas diagnósticas
- Campañas de educación sanitaria
- Formación para la prevención

En 2009 la especialidad de vigilancia de la salud estaba contratada con un servicio de prevención ajeno, de tal forma que el alcance y la gestión de la salud laboral se aseguran a todos los empleados de la caja. Se ofrece cercanía de los centros asistenciales, la formulación de un protocolo específico de actuación para los reconocimientos médicos preventivos y la formación especial en primeros auxilios y prevención y tratamiento de dolencias de espalda.

Dentro de la actividad de vigilancia de la salud, Caixanova facilita a sus empleados:



- Cursos de formación para la Prevención de Riesgos Laborales. En 2009 se han realizado 3 cursos, con un total de 179 participantes.
- Información en Prevención de Riesgos, mediante dípticos como la “Guía práctica de postura y espalda” o las “Recomendaciones para prevenir trastornos oculares en usuarios de PVD”.
- Cursos de primeros auxilios, para formar socorristas entre los trabajadores de la entidad.

Índices de absentismo	2009
Enfermedad	4,56%
Accidente laboral	0,20%
Maternidad	0,85%
Paternidad	0,09%

Índice de absentismo en base a jornadas laborales.

## 5.7. Compromiso ético

(FS1) (FS15)

En su sesión del 30 de diciembre de 2009, el consejo de administración de Caixanova aprobó el **Código ético y de conducta profesional de Caixanova**, que recoge los principios que definen el compromiso ético de la entidad y las pautas que rigen el comportamiento de su equipo humano en el ámbito de su actividad profesional, estando prevista para 2010 su difusión interna y externa.

En el momento de publicación de este informe, el *Código ético y de conducta profesional de Caixanova* puede consultarse en el portal corporativo de la entidad ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)), dentro del epígrafe de “Compromiso ético” en el apartado de “Responsabilidad social corporativa”, así como en el portal del empleado de la entidad.

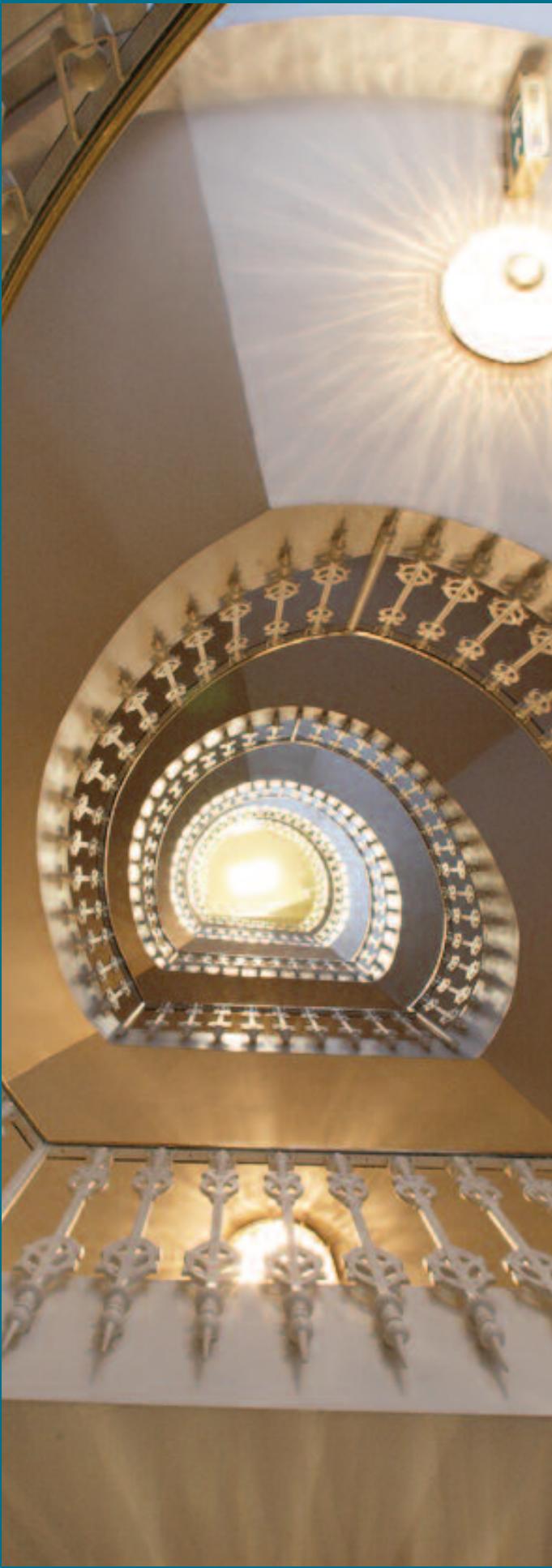
***El código ético y de conducta profesional de Caixanova formaliza los principios que rigen la actividad de la entidad y de sus profesionales***

Principales magnitudes	2009	2008	2007
Gastos de personal (miles de euros)	210.593	203.113	184.996
Plantilla media homogénea	3.294	3.188	2.964
Plantilla homogénea a 31 de diciembre	3.292	3.270	3.084
Promedio años de antigüedad	14	16	16
Edad media (años)	43	42	41
% hombres/mujeres	57/43	59/41	61/39

Creciendo con nuestros proveedores

6





168,7

millones de euros  
de facturación en 2009

1.567

proveedores\*

89%

proveedores locales\*\*

\* Proveedores con facturación anual superior a 3.005,06 euros.

\*\* Entendidos como aquellos cuya sede social está en el territorio nacional.



# 6 CRECIENDO CON NUESTROS PROVEEDORES

## 6.1. Gestión de compras

(4.11) (EC6) (HR2)

Caixanova comprende su relación con la cadena de proveedores de bienes y servicios como una alianza necesaria para la consecución de los fines de la entidad. Por ello, Caixanova promueve la formación de un eficiente tejido de aliados empresariales mediante el establecimiento de relaciones de conocimiento y beneficio mutuos.

El número de proveedores de servicios críticos para la actividad de la entidad es relativamente reducido, con el fin de optimizar las tareas de gestión y control, en las que prevalecen criterios de calidad, seguridad y estabilidad del servicio, siempre dentro de los criterios de eficiencia que rigen la gestión de compras.

Los compromisos de la caja con sus proveedores se basan en unos principios de actuación que resultan de aplicación a toda la organización y están en consonancia con las estrategias desarrolladas por las diferentes áreas de la caja:

### Principios de actuación con proveedores

- Clima de estabilidad y confianza en las relaciones
- Consecución del beneficio mutuo
- Satisfacción de las necesidades específicas mediante la selección de productos y servicios adecuados
- Prioridad de la calidad en el servicio mediante la exigencia de unos requisitos mínimos a todos los proveedores
- Garantía de transparencia y estricto cumplimiento de las condiciones contractuales

Paralelamente, Caixanova promueve la difusión de comportamientos éticos entre los agentes que forman su red de suministro, bien apoyando iniciativas sociales de nuestros proveedores, como la desarrollada por la papelera portuguesa Portucel-Soporcel, que colabora con Laço, organización no lucrativa que contribuye a la lucha contra el cáncer de mama, con una donación directamente relacionada con el volumen de compras que realice Caixanova; o bien directamente, publicando una guía de buenas prácticas de aplicación a los proveedores de los centros certificados medioambientalmente.



Para la consecución de una óptima relación con los proveedores que garantice la línea descrita de actuación, la caja establece los siguientes canales de diálogo:

- Reuniones anuales con los proveedores de mayor facturación
- Interrelación permanente con proveedores de servicio
- Sistemas de evaluación y homologación de proveedores de los servicios certificados de calidad

Ante la expansión que en los últimos años ha experimentado la entidad se tiende a incentivar los procesos globales de compras, considerando, asimismo, la contratación de proveedores en los lugares donde se desarrollan las actividades de Caixanova, siempre que por la naturaleza del servicio contratado o por criterios de agilidad o eficiencia sea aconsejable. La mayor parte de los proveedores tienen implantación nacional.

Por otra parte, hay que destacar que no se han detectado riesgos de vulneración de las normas internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, incidentes de explotación infantil o trabajo forzoso en la cadena de suministro.

### **Proveedores de servicios medioambientales y de seguridad**

En cuanto a la gestión medioambiental, tratada en el capítulo “Gestión Responsable”, cabe señalar que en el desarrollo diario de las actividades de la caja, así como en el mantenimiento de sus edificios e instalaciones, se generan una serie residuos (principalmente asimilables a urbanos), que son gestionados interna y externamente de acuerdo a la normativa vigente. Para ello, la caja tiene contratados con gestores autorizados los servicios de gestión externa de estos residuos, que principalmente son:

- Papel: procedente de archivos y de la gestión diaria en los edificios principales, se deposita en contenedores específicos, siendo posteriormente recogido por un gestor autorizado que lo destruye y lo recicla. En 2009 se gestionó el reciclaje de más de 109 toneladas de papel, cifra que resulta 9,2% inferior al año anterior por la menor necesidad de destrucción de papel del archivo de la entidad.





- Residuos tipificados como “peligrosos” (pilas y fluorescentes, fundamentalmente). Estos residuos son debidamente segregados y almacenados hasta su entrega a gestores autorizados para su tratamiento externo.
- Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos: fundamentalmente equipos informáticos obsoletos, que son entregados a un gestor autorizado, salvo aquellos son donados a entidades sin ánimo de lucro.

Los servicios de vigilancia de las oficinas y edificios se encuentran subcontratados, habiendo recibido el personal encargado de la seguridad formación en relación con el respeto a los derechos humanos recogidos en la Declaración Universal de las Naciones Unidas.

## 6.2. Seguimiento y evaluación de proveedores

(EC6)

Dentro de los servicios de CaixaNova certificados por la norma UNE-EN ISO 9001 de calidad, las responsabilidades de contratación y las de evaluación de proveedores están orgánicamente separadas, lo que asegura una mayor transparencia en la relación con los mismos. Dichos proveedores son sometidos a un proceso de seguimiento y evaluación con objeto de:

- Valorar la calidad de los productos y servicios.
- Controlar la capacidad de cumplimiento de los requisitos de suministro de bienes y servicios aceptados por los proveedores en contrato.
- Establecer objetivos de mejora.

Con una periodicidad semestral o anual, se cumplimentan los cuestionarios de evaluación de los proveedores, que se van actualizando en función de los requerimientos exigidos. Entre los criterios de evaluación se incluye no sólo la calidad de los productos y servicios, sino también el cumplimiento de las condiciones contractuales y la exigencia de cumplimiento de los requisitos legales aplicables, respeto por los derechos fundamentales, estar al corriente de pago a la Seguridad Social y otros aspectos generales.

Principales magnitudes	2009	2008	2007
Volumen de facturación [1] (miles de euros)	168.728	218.621	268.849
Numero de proveedores [1]	1.567	1.435	1.480
% de proveedores locales [2]	89%	97%	98%

(1) Número de proveedores con facturación anual superior a 3.005,06 euros.  
(2) Entendidos como proveedores cuya sede social está en el territorio nacional.

Creciendo con nuestro entorno

7





**43,9**

millones de euros  
en obra social

**3,5**

millones de beneficiarios

**20**

acciones sociales  
diarias de media



# 7 CRECIENDO CON NUESTRO ENTORNO

## 7.1. Impacto económico indirecto en la sociedad (dividendo social)

(1.2) (EC8) (SO1) (FS1)

La misión de Caixanova de contribuir al desarrollo de su entorno se traduce en el compromiso que adquiere desde su doble vertiente de actividad, financiera y social, con el progreso socioeconómico de la comunidad en la que actúa, buscando en todo momento el crecimiento, la generación de empleo y el bienestar social, a través del apoyo a los sectores productivos, la apuesta por la innovación, un servicio próximo y de calidad y el desarrollo de una amplia acción social. Todo ello se encuadraría en lo que podríamos denominar **dividendo social** de Caixanova, resultado de agregar a la dotación de fondos para el mantenimiento de su obra social, la contribución al desarrollo sostenible de su entorno que realiza desde su actividad ordinaria.

<b>Apoyo a la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ofreciendo al sector empresarial las herramientas y el apoyo necesario para hacer frente a los nuevos retos empresariales (instrumentos de financiación, formación y asesoramiento, investigación e impulso a la innovación).</li><li>• Manteniendo una cartera de participaciones en sectores clave y de alto valor añadido.</li><li>• Participando en proyectos de infraestructuras básicas que posibiliten los ritmos de crecimiento económico adecuados.</li></ul>
<b>Apuesta por la innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apostando por las nuevas tecnologías, con el fin de mejorar la posición competitiva de la caja mediante la innovación y la diferenciación en servicios y canales de distribución.</li><li>• Dando respuesta a las necesidades sociales detectadas, mediante la generación de iniciativas originales en su ámbito de actuación.</li></ul>
<b>Atención próxima y de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorando la calidad del servicio promoviendo la información, rapidez, agilidad y seguridad de las operaciones realizadas con los clientes.</li><li>• Acermando los servicios y el asesoramiento financieros al conjunto de la población, promoviendo la accesibilidad y la cultura financiera como herramientas contra la exclusión social.</li><li>• Extendiendo la red de centros y el desarrollo de iniciativas sociales, procurando la mayor cobertura posible en sus principales áreas de influencia.</li></ul>
<b>Acción social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contribuyendo al desarrollo del entorno mediante acciones sociales encaminadas a mejorar la calidad de vida de la población en general y a crear valor para la sostenibilidad de su desarrollo futuro.</li></ul>



## 7.2. Acción social

(4.13) (EC4) (EC8) (EN11) (FS1) (FS16)

Como caja de ahorros, Caixanova canaliza a través de su obra social gran parte de los proyectos de la entidad encaminados a favorecer el desarrollo social, educativo y socioeconómico de Galicia, así como a mejorar la situación de aquellos colectivos con bajos niveles de renta o en riesgo de exclusión social.

### Criterios de gestión

La acción social de la caja está enmarcada bajo unos criterios básicos de gestión que, junto a los principios de universalidad y eficiencia, responden a su compromiso de apoyo al desarrollo del entorno. Estos criterios se resumen en:

#### Criterios de gestión de la acción social

- Diálogo con la sociedad: análisis de las demandas sociales
- Principio de máxima eficiencia social: atención prioritaria a necesidades no cubiertas
- Efecto multiplicador de la inversión: desarrollo de proyectos que aporten valor a la sociedad
- Horizonte amplio de acción: estabilidad en las decisiones de actuación
- Formación de tejido social: cultura de colaboración con otros agentes sociales

#### Diálogo con la sociedad: análisis de las demandas sociales

La dirección de la obra social de Caixanova analiza las necesidades del entorno en base a un diálogo permanente con la sociedad, consecuencia de la fuerte imbricación de la entidad en su ámbito de origen, de la experiencia en el desarrollo de iniciativas socioculturales y de la fluidez de los canales relacionales que ha generado a lo largo de su historia.

#### Principio de máxima eficiencia social: atención prioritaria a necesidades no cubiertas

Como un pilar del principio de eficiencia que rige la gestión de los presupuestos de su obra social, Caixanova otorga un trato prioritario a aquellas demandas sociales que no están lo suficientemente cubiertas por otras instituciones, evitando así duplicidades y competencias improductivas.



**Efecto multiplicador de la inversión: desarrollo de proyectos que aporten valor a la sociedad**

En la selección y diseño de proyectos, Caixanova cuida con especial atención aquellos aspectos que generan, directa o indirectamente, un valor a la sociedad que enriquezcan sus capacidades de desarrollo autónomo. Sobre este eje se articula la acción formativa, la difusión del conocimiento, la programación cultural y las acciones dirigidas a potenciar las habilidades de colectivos que, como los jóvenes, las personas mayores o los inmigrantes, precisan de mayor apoyo a su adaptación a un entorno cambiante y a un nuevo marco de convivencia.

**Horizonte amplio de acción: estabilidad en las decisiones de actuación**

Caixanova considera un criterio relevante de decisión el horizonte temporal de la iniciativa a estudio, generando un clima de estabilidad y seguridad en sus beneficiarios.

**Formación del tejido social: cultura de colaboración con otros agentes sociales**

En aquellas actuaciones que, por su alcance o por su envergadura, se estime necesario o conveniente para el bien social, Caixanova fomenta la colaboración con otras instituciones, asentando una cultura de colaboración institucional y ayudando a fortalecer el tejido social de su entorno

**Inversión y gasto social en 2009**

A largo del año 2009, la inversión y el gasto en obras sociales ascendió a 44 millones de euros. De esta cantidad, las actuaciones orientadas hacia el área cultural absorbieron el 34,76%.

Áreas	Obras propias		En colaboración		Total	OBS
	Inversión	Mantenim.	Total	Mantenim.	Total	
Docente	533	3.359	3.892	1.300	1.300	5.192 11,81%
Cultural	1.070	9.016	10.086	5.197	5.197	15.283 34,76%
Asistencial social y fomento del empleo	3.400	5.545	8.945	5.249	5.249	14.194 32,28%
Investigación y apoyo a sectores productivos	395	1.992	2.387	4.306	4.306	6.693 15,22%
Administración y gestión		2.610	2.610			2.610 5,94%
<b>Total</b>	<b>5.398</b>	<b>22.522</b>	<b>27.920</b>	<b>16.052</b>	<b>16.052</b>	<b>43.972 100,00%</b>

(en miles de euros)

Del resultado contable del ejercicio, Caixanova aprobó 26,6 millones de euros al fondo de obra social. Resultado que se vio beneficiado por un total de 20.276.847 euros en las distintas deducciones y bonificaciones que contempla la normativa fiscal anual.



## Ámbitos de actuación y colectivos de interés

La obra social de CaixaNova se desarrolla a través de una red de infraestructuras socioculturales propias y de multitud de colaboraciones con administraciones públicas, organizaciones y asociaciones en relación con proyectos sociales, culturales, medioambientales, de promoción económica o de difusión de las nuevas tecnologías. En total, a lo largo de 2009 se realizaron 7.117 actividades, lo que implica una media de 19,5 acciones diarias, alcanzando una cifra de casi tres millones y medio de beneficiarios y asistentes a actos.

Asistentes y beneficiarios de la obra social	2009	2008	Variación
Área cultural	2.538.172	2.508.326	11,90%
Área docente	48.104	33.007	45,74%
Área asistencial y de fomento de empleo	524.694	479.824	9,35%
Área de apoyo a sectores productivos e investigación	346.849	167.693	106,84%
<b>Total</b>	<b>3.457.819</b>	<b>3.188.850</b>	<b>8,43%</b>

Los principales pilares de la obra social de CaixaNova son la promoción y la difusión cultural, la formación, el compromiso con los colectivos socialmente más vulnerables, el apoyo a los sectores productivos y la sensibilización y defensa medioambientales. Todo ello desde el convencimiento de que la cultura, en su acepción más amplia, constituye el activo con mayor valor añadido del capital humano de un pueblo y, en último término, la garantía más sólida de su futuro desarrollo.

### ↗ Difusión cultural

En el año 2009 CaixaNova continuó con su política de acercamiento de la amplia programación cultural que desarrolla a un número cada vez mayor de beneficiarios, ofreciendo actividades en la práctica totalidad de escenarios y salas de exposiciones de su área de influencia. De esta manera, la obra social de la caja cumple con su cometido de contribuir al enriquecimiento de la formación integral de la sociedad gallega, mediante una labor de difusión cultural que elimine barreras de acceso al conocimiento del arte y su disfrute en todas sus manifestaciones.

En esta línea destacan **aquellos programas destinados al acercamiento y compresión de la actividad cultural**, como son:

- Los ciclos de apreciación musical, en los que participaron 100 personas.
- El programa de "Funciones en familia", dirigido a facilitar el disfrute de representaciones teatrales que, por su temática y horario, resultan adecuadas para todos los miembros de la familia, con la asistencia de más de 3.800 personas.
- El programa "Cine de verano", que acerca el séptimo arte a pequeñas localidades que carecen de salas comerciales y, generalmente, de una variada oferta cultural, llegando en 2009 a 65 localidades, con un total de 20.744 asistentes.



- Las visitas guiadas a exposiciones.
- Los talleres literarios.
- El "Aula de cocina", destacando entre sus actividades la colaboración con la Fundación Cume, con el objeto de dar formación de cocina a inmigrantes a fin de mejorar su empleabilidad. En 2009 se contó con la participación de 120 personas de diez nacionalidades diferentes.
- El acercamiento a las nuevas tecnologías a colectivos que, por diferentes motivos, no tienen un fácil acceso a su manejo, destacando la iniciativa "Internet senior" que, en 2009, contó con 1.202 asistentes al programa.
- Los programas de sensibilización medioambiental, destacando las iniciativas dirigidas a formar a los más pequeños en el respeto y el cuidado por el medio.
- El "Tren escolar", que marcó un nuevo récord de aceptación, con 53 viajes y un total de 10.600 escolares.

Completando la oferta con experiencias en la naturaleza, diversos concursos artísticos, jornadas matemáticas, talleres de grabado, ciencia en la calle y un largo etcétera.

Asimismo, Caixanova está presente en diferentes foros de difusión cultural, como la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Vigo (MARCO), la Fundación Laxeiro o el Consello Municipal de Cultura del Ayuntamiento de Ourense, entre otros.

### ↗ El valor de la formación

La amplia oferta de actividades del área docente de la obra social de Caixanova tiene como objetivo contribuir a la mejora constante de la cualificación del capital humano de su entorno como un elemento clave de potenciación del desarrollo socioeconómico regional. La formación constituye uno de los pilares centrales de la acción social de Caixanova, convirtiéndose en un referente en la comunidad gallega en campos tan diversos como la enseñanza primaria, la formación profesional, la administración y dirección de empresas, la administración pública o la investigación.

En cuanto a la **formación primaria y media**, Caixanova cuenta con tres centros de elevado arraigo en su área:

- El *Colegio de Enseñanza Primaria*, en el que estaban matriculados 92 alumnos al inicio del curso 2009-2010.
- El *Colegio Hogar*, centro de Formación Profesional fundado en 1948, dedicado a la preparación de técnicos especialistas. A lo largo del año 2009 el Colegio Hogar contó con 541 alumnos.
- El *Centro de Formación Profesional de Ourense* comenzó a funcionar en el curso 2006-2007, con enseñanzas diseñadas pensando en la realidad socioeconómica de la provincia. En su tercer año de vida, el centro contó con 100 alumnos matriculados.



Dentro del capítulo de la **formación superior**, la Escuela de Negocios Caixanova, proyecto que nace en 1987 con la misión de contribuir al desarrollo empresarial de Galicia y su entorno, es el primer centro de estas características que surge en Galicia, alcanzando una sólida implantación y un amplio reconocimiento como líder en la formación de empresarios y directivos. Entre las nuevas iniciativas más relevantes llevadas a cabo en el año 2009 cabe destacar:

- La firma del histórico convenio de adscripción de la Escuela de Negocios Caixanova a la Universidad de Vigo, en concreto para los programas "Bachelor in Business Administration (BBA)" -título oficial británico homologable al título de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas en España- y "Master in Business Administration (MBA)".
- El avance en las relaciones con la polaca Universidad Económica de Poznan, así como en la propuesta de acuerdo de colaboración con el Regent's College, del Reino Unido, que espera cerrarse a lo largo del año 2010.
- La asistencia de alumnos de la escuela al International Business Program de la Universidad de Georgetown, en el que recibieron formación sobre diferentes temáticas, destacando las relativas a responsabilidad social corporativa e innovación.
- El lanzamiento de la revista **edn**, que nace con el propósito de convertirse en una herramienta de conexión, de diálogo y de permanente actualización de la comunidad que forma la Escuela de Negocios Caixanova.
- Completando la colección de publicaciones de la escuela, en 2009 se presentó una nueva colección de libros en gallego. Nace así una iniciativa que pretende favorecer la difusión del conocimiento sobre gestión empresarial de un modo ameno y cercano, favoreciendo su enfoque divulgativo en la globalidad de la comunidad gallega.



Desde la obra social de Caixanova se promueve, asimismo, la **modernización y dinamización de las administraciones públicas** de Galicia a través de la formación de sus cuadros directivos y cargos públicos en la Escuela de Administraciones Públicas Caixanova. La escuela tiene el objetivo de incentivar la vocación de servicio público entre los titulados gallegos y su adecuado conocimiento de la función pública a través de la formación en técnicas e instrumentos de dirección orientados a la aplicación práctica en el trabajo de los funcionarios y cargos públicos. En 2009 destacó:

- El *Proyecto Xcelens*, cuyo objetivo fundamental es recopilar y difundir buenas prácticas en la Administración Pública llevadas a cabo en los últimos años.
- El *Master Sanitario*, dirigido a contribuir a la mejora de la gestión sanitaria en Galicia.
- El *Diploma para Directivos de la Xunta* (dos ediciones y 16 seminarios para directivos). Programa que surge de la firma de un convenio entre Caixanova y la Escola Galega de



Administración Pública con el fin de introducir a los cargos públicos con responsabilidades directivas en las técnicas de gestión y habilidades directivas necesarias para liderar equipos de trabajo, así como para resolver los problemas estratégicos que se les planteen.

- **Seminarios.** La Escuela para las Administraciones Públicas CaixaNova impartió en 2009 seminarios con temas muy diversos, como el desarrollo de habilidades directivas para la función pública, facturación, gestión del personal, informática, mejora de procesos o sistemas de calidad.

Junto a otras iniciativas de apoyo a la formación superior y a la investigación, CaixaNova colabora estrechamente con las universidades gallegas a través de la financiación de cinco **cátedras** constituidas con este fin:

- La Cátedra CaixaNova de Estudios Feministas.
- La Cátedra Xosé Filgueira Valverde.
- La Cátedra de Empresa Familiar.
- La Cátedra Alexandre Bóveda.
- La Cátedra Almirante Álvarez Ossorio.
- La Cátedra de la Eurorexión Galicia-Norte de Portugal.

#### ➤ Colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión

##### *Jóvenes*

Con una amplia oferta que abarca desde iniciativas dirigidas a la infancia, con una perspectiva que transciende a la acción cultural y persigue un desarrollo global de la persona, hasta el apoyo a la integración laboral de jóvenes formados, CaixaNova se compromete con la juventud, potenciando los valores del esfuerzo y la superación personal como bases del éxito.

En este campo destaca la promoción del deporte base, con el convencimiento de que los valores que se inculcan a través del deporte son el complemento ideal para la formación social de niños y jóvenes. La superación, el esfuerzo para alcanzar el logro, el compromiso y el juego limpio son enseñanza muy útiles para el futuro de los niños y niñas.

La actividad de promoción del deporte de CaixaNova se estructura en tres tipos de actividades:

- Plan de visitas escolares para la promoción del deporte, presentadas por algunos de los deportistas más destacados de la comunidad gallega y en el que han participado más de 20.000 escolares.





- Campeonatos para la promoción del deporte, desarrollados en más de 12 disciplinas deportivas y con 30.700 participantes.
- Apoyo a categorías inferiores de clubes, con la participación de hasta 97 clubes y sociedades y un total de 20.500 niños y niñas.

#### *Personas mayores*

La labor de Caixanova en el ámbito de la atención a las personas mayores se realiza tanto desde la propia obra social como desde la visión asistencial otorgada a las empresas participadas que gestionan residencias y servicios para la tercera edad. Destaca el amplio abanico de alternativas que ofrece el mantenimiento de los clubes de jubilados de Caixanova para la realización de actividades ocupacionales, culturales, recreativas y de promoción de la participación social, así como la realización de programas dirigidos a mayores de sesenta años y con un contenido diseñado para favorecer el envejecimiento activo, como el "Taller de memoria" u otros cursos específicos para el desarrollo y mantenimiento de habilidades que mejoren su calidad de vida, como el curso "Internet señor".



#### *Inmigrantes*

La relación con los inmigrantes merece una especial consideración. Se desarrolla un programa específico en colaboración con la Fundación Juan Soñador sobre la base de dos acciones principales: los centros de acogida temporal y los centros de atención, que prestan un servicio flexible y adaptado a la demanda de formación, asesoramiento jurídico, laboral y relación social. El centro de atención de Vigo tiene como principales funciones proporcionar información, orientación, asesoramiento y formación a los inmigrantes, promover su inserción sociolaboral y desarrollar acciones de sensibilización y voluntariado. Por su parte, el Centro de Acogida de Inmigrantes Caixanova en Ourense desarrolla su programa asistencial orientado a los inmigrantes y retornados con el objetivo de facilitarles la acogida temporal, información, resolución de trámites administrativos y asesoramiento.



El Centro de Acogida para Inmigrantes Caixanova en Ourense desarrolla su programa asistencial orientado a los inmigrantes y retornados con el objetivo de facilitarles acogida temporal, información, resolución de trámites administrativos y asesoramiento, realizando, asimismo, actividades de sensibilización y voluntariado que sirvan de puente entre este colectivo y la población de acogida. En 2009 el centro atendió a 408 personas, dando acogida a un total de 71 personas de diversas nacionalidades.

Continuando con el objetivo de la **extensión del programa** a las principales ciudades de la comunidad gallega, en 2009 se inauguró el Centro de Atención a Inmigrantes de A Coruña, que ofrece servicios de atención temporal, asesoramiento, formación, inserción sociolaboral, cuidado infantil y sensibilización. Desde que inició su actividad en el mes de junio de 2009 han sido atendidas en sus instalaciones 1.405 personas, procedentes de 43 países diferentes. Además del espacio de atención y rincón infantil, el centro también dispone de un ciberaula y una sala de lectura de prensa como mecanismos de integración y búsqueda de empleo, de contacto con sus países de origen y de conocimiento de la actualidad.

#### *Otros colectivos*

Las actuaciones que la caja desarrolla se adaptan a las necesidades cambiantes de la sociedad, favoreciendo la integración y la mejora de la calidad de vida de aquellos grupos más desfavorecidos. Desde el centro de Iniciativas sociales de Caixanova se realiza una importante labor asistencial y de apoyo solidario hacia sectores de la población más necesitados, colaborando con diferentes instituciones y asociaciones, como la Asociación Alborada, la Asociación Española contra el Cáncer, la Asociación Familiares de Enfermos de Alzheimer de Galicia (AFAGA), Cruz Roja Española o los bancos de alimentos, entre otras.

Como novedad en el ejercicio, destaca la colaboración con la Asociación Vida Digna para el mantenimiento de un comedor social que atendió a más de 11.200 personas.

#### **↗ Tejido productivo y emprendedores**

Uno de los rasgos diferenciadores de Caixanova es su fuerte compromiso con el mundo empresarial. Este compromiso queda patente tanto en su actividad financiera como en la obra social, ofreciendo un servicio integral a las empresas que abarca la financiación, el asesora-

***En 2009 el Centro de Acogida para Inmigrantes Caixanova en Ourense atendió a 408 personas de diversas nacionalidades, dando acogida a un total de 71***





miento, el apoyo a la internacionalización, la formación directiva y técnica, la investigación económica y la participación empresarial en proyectos significativos para el desarrollo de la economía gallega.

Caixanova a través de su Instituto de Desarrollo, orienta su actividad a la potenciación de los sectores productivos gallegos y a la consiguiente creación de empleo. Su estructura en torno a cuatro áreas fundamentales:

- Servicio de estudios
- Fomento del empleo
- Difusión del conocimiento y nuevas tecnologías
- Promoción empresarial y apoyo a sectores productivos.

### Sensibilización medioambiental

Caixanova promueve la concienciación social sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, a través del Centro Interactivo de Educación Ambiental –Naturnova-, de las iniciativas de acercamiento de los más jóvenes a la naturaleza y a las formas de protección del entorno, así como del apoyo a proyectos empresariales de carácter medioambiental.

Las principales iniciativas de carácter medioambiental llevadas a cabo a lo largo de 2009 son:

- La elaboración, en colaboración con Aguas de Galicia y la Universidad de Vigo, de un estudio sobre las necesidades, soluciones técnicas y modelos de financiación en materia de depuración de aguas residuales del área geográfica determinada por las cuencas de los ríos Lérez, Oitavén y Verdugo.
- La segunda convocatoria del programa de becas de iniciación profesional, orientadas a facilitar el acceso de jóvenes titulados al mercado de trabajo, a través de proyectos empresariales en los campos del medio ambiente y la innovación.
- Instalación en Naturnova del juego “Hidrátame”, en el que se puede ver el aspecto que tendría la Tierra si en ella no existiera agua, al tiempo que permite simular su hidratación hasta alcanzar la situación actual.
- La colocación de un punto limpio en la entrada de las instalaciones de Naturnova, con el fin de colaborar con la recogida selectiva y reciclaje de móviles, CD y DVD. Para ello colabora con Cruz Roja Española y Entreculturas en la campaña “Dona tu móvil” para la recuperación y reciclado de móviles. Asimismo, Caixanova pone a disposición del público una máquina destructora de datos de los CD y DVD.
- Por tercer año se organizó el “Ciclo de cine de medio ambiente”, así como representaciones teatrales dirigidas a la formar a los niños en la protección del medio.



De la lectura de la evolución de los datos de ingresos y gastos en obra social y del número de asistentes y de beneficiarios, se pone de manifiesto la política de Caixanova de **alcanzar más con menos**, que se traduce en el esfuerzo por incrementar el número de destinatarios de la acción social contando con una menor asignación de recursos, manteniendo, asimismo, la elevada intensidad en su ejecución, con una media de 20 acciones diarias.

Para mayor información sobre la obra social de Caixanova puede consultarse el informe anual de la entidad correspondiente al ejercicio 2009, publicado en el portal corporativo de la caja ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es), dentro del epígrafe de "Información para inversores").

Principales magnitudes	2009	2008	2007
Numero de asistentes y beneficiarios de la obra social	3.457.819	3.188.850	2.623.009
Inversiones y gastos de la obra social (miles de euros)	43.972	51.696	56.096
Número de actividades desarrolladas por la obra social	7.117	7.426	7.661
Media de acciones diarias	20	20	21



## Anexos

8





## ANEXO I: CRITERIOS DE LA MEMORIA

(3.1) (3.2) (3.3) (3.4) (3.5) (3.6) (3.7) (3.8) (3.9) (3.10) (3.11) (3.13) (4.15)

---

Esta es la cuarta memoria anual de responsabilidad social corporativa que publica Caixanova. En ella se da respuesta e informa a todos los grupos de interés de la entidad sobre aquellos aspectos considerados materiales por los mismos.

Para la redacción del contenido de la presente memoria se han considerado los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad, así como otras directrices propuestas por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de 2006 (versión 3.0) y suplemento sectorial para servicios financieros.

### **Materialidad y participación de grupos de interés**

Para determinar cuales son los temas relevantes sobre los que Caixanova debe informar en su memoria de responsabilidad social corporativa, se han identificado los grupos de interés que intervienen en la cadena de valor desde el comienzo de su actividad, a través del desarrollo de sus operaciones y la observación directa de las cuestiones que les preocupan.

De esta forma, pretendemos cubrir aquellos aspectos que reflejen los impactos significativos, tanto sociales, ambientales como económicos generados por la caja y que podrían ejercer una influencia substancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés. El procedimiento de recopilación de información relativa a las expectativas de los grupos de interés de la organización se ha articulado en torno a los canales de comunicación ya establecidos y a la interlocución continua con los mismos.

### **Contexto de sostenibilidad**

Caixanova busca en sus operaciones financieras un equilibrio entre la rentabilidad y la prudencia, con la finalidad de maximizar los beneficios que puede revertir en la sociedad en la que desarrolla sus actividades y, así, incrementar los excedentes que pueda generar para ayudar al crecimiento económico y al bienestar de los ciudadanos, dentro del respeto al entorno.

### **Exhaustividad**

Esta memoria contiene información correspondiente al ejercicio 2009, salvo que se especifique lo contrario, e incorpora, en la medida de lo posible, datos relativos a 2008 y 2007 a efectos comparativos. Se incluye información de la actividad financiera y social de Caixanova

## **8. Anexos**

En términos generales no hubo reformulaciones de información. En caso de producirse alguna modificación sobre los datos aportados en la memoria de responsabilidad social corporativa de 2007, esto se debe a una mejora en los métodos de cálculo.

El alcance de la memoria se circunscribe a la actividad de la Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), quedando excluidas las sociedades que forman parte de su grupo. De producirse alguna limitación al alcance, ésta queda especificada en el apartado correspondiente de la memoria de responsabilidad social corporativa. La principal área de actuación geográfica de Caixanova es España y Portugal, si bien cuenta con una oficina operativa en Miami y 9 oficinas de representación en América y Europa.

La información aportada en este documento se complementa con la aportada en la web corporativa ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)), en la que están accesibles documentos como el informe anual y el informe anual de gobierno corporativo (IAGC).

### **Calidad de la información aportada**

Las auditorias internas y externas a las que están sometidas las diferentes áreas de la caja garantizan la veracidad de la información contenida en la memoria de responsabilidad social corporativa 2009 de Caixanova, no considerándose su sometimiento a un proceso global de verificación externa. En su elaboración se han considerado en todo momento los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad recogidos en la Guía G3 de GRI y en el suplemento sectorial para servicios financieros.

Aquellos interesados en ampliar información respecto al contenido de la presente memoria o en realizar cualquier consulta o sugerencia sobre el mismo, pueden dirigirse a:

Caixanova  
Responsabilidad Social Corporativa  
Avda. García Barbón, 1  
36201 - Vigo (Pontevedra)  
Teléfono: 986 828200  
Fax: 986 828238  
e-mail: [rsc@caixanova.es](mailto:rsc@caixanova.es)  
[www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)



## ANEXO II: COMPROMISOS

Grado de cumplimiento de los compromisos adoptados en la memoria de RSC 2008

(\*) Se indicará si es:

Alcanzado: cumplimiento del objetivo planteado para el ejercicio.

En proceso: en fase de desarrollo o implantación. No cerrado en el ejercicio.

Reorientado: objetivo redefinido o contemplado en una nueva línea de actuación.

Objetivos 2009	Grado de cumplimiento (*)	Acciones concretas desarrolladas
<b>CLIENTES</b>		
Estudio y diseño del plan de acción de un proyecto de mejora de la accesibilidad para la red de oficinas de Caixanova.	Alcanzado	Realización del diagnóstico de accesibilidad física y operativa en la oficina piloto del nuevo diseño de la red comercial de Caixanova. Planteamiento de iniciativas de mejora.
Obtención de la certificación ISO 9001 para el servicio de atención al cliente.	Alcanzado	Implantación y certificación del sistema de calidad.
Mejora de la accesibilidad operativa a través de la posibilidad de contratación de productos y servicios a través del portal corporativo las 24 horas al día los 7 días de la semana.	Alcanzado	Acceso y operativa las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con posibilidad de contratación de depósitos y tarjetas.
Apoyo a iniciativas públicas de seguros y coberturas por desempleo.	En proceso	Realizado el diseño, pendiente de su incorporación en el paquete de medidas orientado a paliar el efecto de ciclo económico en los clientes, previsto para el ejercicio 2010.
<b>EMPLEADOS</b>		
Puesta en marcha de la universidad corporativa (UNOVA).	Alcanzado	Inaugurada en enero 2009, con la puesta en marcha de diversos campus físicos y un campus virtual.
Implantación del modelo "empresa familiarmente responsable" dirigido a la mejora de conciliación de la vida laboral y familiar.	Reorientado	En el año 2009 se realizó el diagnóstico y el diseño del Plan de Igualdad.

## 8. Anexos

Plan familia, programa orientado a facilitar el acceso laboral de los familiares discapacitados de empleados.

Alcanzado

Implantación del Plan Familia como un beneficio social cuyo objetivo persigue la integración social y laboral de los familiares discapacitados de empleados.

Nuevos canales de comunicación interna a través del portal del empleado.

Alcanzado

Como mejora de los canales de comunicación interna, dentro del portal del empleado, se crearon las siguientes secciones:

- "Buenos días Caixanova", que posibilita a los miembros del equipo directivo el explicar las últimas novedades de sus respectivas áreas.
- "Pregúntame", canal abierto para la resolución on-line de dudas operativas.
- "Sección sindical" abierta a las organizaciones representantes de los trabajadores para agilizar sus comunicados a toda la plantilla.

Creación de la oficina del empleado (Oe!) para agilizar la resolución de consultas y trámites laborales de los empleados.

### PROVEEDORES

Traslado de criterios de sostenibilidad a los proveedores de los centros certificados medioambientalmente.

Alcanzado

Comunicación a los proveedores del complejo López Mora, del Centro Social de Pontevedra y del Pazo y Finca de San Roque, de buenas prácticas ambientales.

### ENTORNO

Estudio para conocer las posibilidades de optimización energética en la red comercial de Caixanova.

Alcanzado

Elaborado el estudio de optimización energética. En fase de implantación en 2010.

Sistema de gestión ambiental; mantenimiento, renovación de certificación y ampliación del alcance del sistema de gestión medioambiental de la Fundación Caixanova al Pazo y Finca de San Roque e implantación del sistema en Caixanova, para su actividad en el complejo López Mora.

Alcanzado

Implantación y certificación en base a la norma ISO 14001 y reglamento EMAS del sistema de gestión ambiental en los citados centros.



Segunda convocatoria de las becas Caixanova de medio ambiente.

Alcanzado

Convocadas 89 becas orientadas a la incorporación de jóvenes titulados al mundo del trabajo, a través de proyectos medioambientales y de innovación.

Apertura de un centro de atención a inmigrantes en la ciudad de A Coruña, destinado al asesoramiento e inserción laboral.

Alcanzado

Inauguración y puesta en marcha del centro.

Apoyo a la I+D+i y apuesta por las nuevas tecnologías.

Alcanzado

Creación de un centro de innovación tecnológica en Ourense (CENIT) con la vocación de ser un referente a nivel nacional en el campo de la tecnología aplicada al sector bancario.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y COMPROMISOS PARA 2010	
<b>CLIENTES</b>	<p>Apoyo al espíritu emprendedor y al autoempleo.</p> <p>Diseño y lanzamiento de un paquete de medidas para paliar los efectos de la fase actual del ciclo económico en los desempleados.</p> <p>Puesta en marcha de un programa de apoyo a la creación de empleo.</p> <p>Implantación de medidas de estímulo de la fidelización de clientes.</p> <p>Redefinición del portal corporativo y ampliación de sus funcionalidades.</p>
<b>EMPLEADOS</b>	<p>Difusión del código ético y de conducta profesional de Caixanova.</p> <p>Aprobación e implantación de un plan de igualdad.</p> <p>Desarrollo de iniciativas de medición y valoración del clima laboral en Caixanova.</p> <p>Aplicación de un nuevo programa de identificación y formación de potenciales.</p> <p>Implantación de nuevos modelos de desarrollo profesional.</p>
<b>PROVEEDORES</b>	<p>Difusión de prácticas sostenibles en la cadena de suministro.</p>
<b>ENTORNO</b>	<p>Ampliación de la red de centros sociales de Caixanova (colaboración en la rehabilitación de la Ciudad Vieja de Santiago de Compostela, reconocida como Patrimonio Mundial por la UNESCO).</p> <p>Desarrollo de un programa, de ámbito nacional e internacional, de acogida y formación de menores en grave riesgo de exclusión social.</p> <p>Apoyo a iniciativas públicas de desarrollo regional.</p> <p>Actualización de las certificaciones del sistema de gestión ambiental de Caixanova y de la Fundación Caixanova.</p> <p>Fomento de la responsabilidad ambiental en el entorno laboral de Caixanova.</p>



## ANEXO III: GESTIÓN AMBIENTAL

(3.9) (EN1) (EN3) (EN4) (EN8) (EN16) (EN17) (EN20) (EN22)

Aspectos	2009	2008	Variación 2009/2008
<b>Consumo</b>			
Consumo de papel libre de cloro (t) [1]	280	259	8,11%
Consumo de otro papel (t) [2]	103	109	-5,50%
Consumo de agua (m3) [3]	26.669	26.523	0,55%
Consumo directo de energía (Gasóleo C) (GJ)[4]	1.750	2.593	-32,51%
Consumo de electricidad (GJ) [5]	72.000	73.800	-2,44%
Consumo indirecto de energía (GJ) [6]	218.665	224.131	-2,43%
Carbón (GJ)	93.310	95.642	-2,43%
Gas Natural (GJ)	3.318	3.401	-2,44%
Derivados del petróleo (GJ)	19.630	20.121	-2,44%
Biomasa (GJ)	1.663	1.705	-2,46%
Eólica (GJ)	1.369	1.403	-2,42%
Hidráulica (GJ)	10.960	11.234	-2,44%
Nuclear (GJ)	88.414	90.625	-2,44%
<b>Gestión de residuos</b>			
Papel reciclado (t) [7]	109	120	-9,16%
Tóners reciclados (unidades)	1.045	998	4,71%
<b>Emisiones de gases de efecto invernadero</b>			
CCO2 emitido por consumo directo e indirecto de energía (t) [8]	7.069	7.283	-2,94%
CO2 emitido por desplazamientos (t) [9]	72	93	-22,58%
<b>Emisiones de otras sustancias contaminantes</b>			
SOx (t) [10]	0,21	0,26	-19,23%
NOx (t) [10]	0,46	0,58	-20,69%
Compuestos orgánicos volátiles (t) [10]	0,38	0,49	-22,45%
CO (t) [10]	2,00	2,58	-22,48%

(1) Dato correspondiente al consumo de papel A4. Ver apartado 3.3 de la memoria.

(2) Dato correspondiente al consumo de sobres.

(3) Dato estimado a partir de las facturas de agua de los servicios centrales, el centro de informática y la red de oficinas de Caixanova.

(4) Dato estimado a partir de las facturas de gasóleo C consumido en servicios centrales y oficinas con caldera.

(5) Dato estimado a partir de las facturas de electricidad de los servicios centrales y la red de Caixanova.

(6) Dato estimado a partir del Energy Balance Sheet del Energy Protocol de Global Reporting Initiative.

(7) El descenso anual en el volumen de papel reciclado en 2009 es debido al puntual incremento del registrado en 2008 por destrucción de documentación en el almacén de la entidad.

(8) Estimado como las emisiones de CO2 equivalentes correspondientes al consumo de gasóleo de calefacción. (Fuente: GHG Protocol/Emisiones de CO2 a partir del consumo de fuel en empresas de servicios) y consumo eléctrico (Fuente: UNESA).

(9) Estimado según GHG Protocol/Emisiones de CO2 derivado de Viajes de Negocios a partir del consumo de combustible gasolina de la flota de vehículos propiedad de Caixanova.

(10) Estimado a partir de la guía CORINEAIR 2007.

## ANEXO IV: INDICADORES GRI

(3.12)

### Análisis de contenidos según el enfoque GRI G3 para la elaboración de memorias

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		págs.
<b>1.1</b>	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5-6
<b>1.2</b>	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	23-24
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		págs.
<b>2.1</b>	Nombre de la organización.	9
<b>2.2</b>	Principales marcas, productos y/o servicios.	9, 39-42
<b>2.3</b>	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	30-31, Informe Anual (5, 19-20)
<b>2.4</b>	Localización de la sede principal de la organización.	9
<b>2.5</b>	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	13
<b>2.6</b>	Principales decisiones adoptadas durante el periodo que cubre la memoria sobre la ubicación o los cambios de las operaciones, incluyendo apertura, cierre y ampliación de instalaciones.	12
<b>2.7</b>	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	13, 35



<b>2.8</b>	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado). • Cantidad de productos o servicios prestados.	12, 60
<b>2.9</b>	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	13
<b>2.10</b>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	31

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	págs.
-----------------------------	-------

<b>3.1</b>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	97
<b>3.2</b>	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	97
<b>3.3</b>	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	97
<b>3.4</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	98
<b>3.5</b>	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	18-19, 97
<b>3.6</b>	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	97
<b>3.7</b>	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	97

## 8. Anexos

- 3.8** La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones. 97
- 
- 3.9** Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. 97, 103
- 
- 3.10** Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración). 97
- 
- 3.11** Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. 97
- 
- 3.12** Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. 104, 114
- 
- 3.13** Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. 97-98

## 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

págs.

- 4.1** La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. 27-28, IAGC (pagina 9-27)

[www.caixanova.es/Inf\\_corporativa/Inf\\_inversores/Gob\\_Corporativo/Informe\\_gobierno\\_corporativo\\_2009\\_ES.pdf](http://www.caixanova.es/Inf_corporativa/Inf_inversores/Gob_Corporativo/Informe_gobierno_corporativo_2009_ES.pdf)

- 
- 4.2** Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). IAGC (Página 11)

- 
- 4.3** En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. 27



<b>4.4</b>	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	21-22, 27-28
<b>4.5</b>	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	28
<b>4.6</b>	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	27-28
<b>4.7</b>	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	IAGC (Páginas 3-6, 12-16)
<b>4.8</b>	Declaraciones 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.	10
<b>4.9</b>	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	27-28, IAGC (Páginas 2-10)
<b>4.10</b>	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	28, IAGC (Páginas 21-26)
<b>4.11</b>	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	27-29, 76
<b>4.12</b>	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	25-27, 76
<b>4.13</b>	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"><li>• Esté presente en los órganos de gobierno.</li><li>• Participe en proyectos o comités.</li><li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.</li><li>• Tenga consideraciones estratégicas.</li></ul>	18, Informe Anual (página 5)

## 8. Anexos

<b>4.14</b>	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	18-19
<b>4.15</b>	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	18-23, 97
<b>4.16</b>	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	21-23
<b>4.17</b>	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	21-23

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

págs.

<b>EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	11
<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	45
<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	72-73
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	69, 87
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrolle operaciones significativas.	80-81
<b>EC7</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	73
<b>EC8</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	85, 86



INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		págs.
<b>EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	25-26, 103
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	25-26
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	103
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	103
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.	103
<b>EN11</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplicable dado que las instalaciones de Caixanova están ubicadas en terrenos urbanos.
<b>EN12</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplicable por la actividad desarrollada por Caixanova
<b>EN16</b>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	25-26, 103
<b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	25-26, 103
<b>EN19</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	103
<b>EN20</b>	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	25-26, 103
<b>EN21</b>	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No aplicable dada la actividad desarrollada por Caixanova.
<b>EN22</b>	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	103

## 8. Anexos

<b>EN23</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplicable dada la actividad desarrollada por Caixanova.
<b>EN26</b>	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	25-26
<b>EN27</b>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplicable dada la actividad desarrollada por Caixanova.
<b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	54-56

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES

págs.

<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	60-61, 64
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	60-61, 64
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	74-75
<b>LA5</b>	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	74
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	76
<b>LA8</b>	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	76-77
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	67
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	60-61
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	62-63



## INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

págs.

<b>HR1</b>	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.	39
<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	80-81
<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	62
<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No aplica párrafo 2º del capítulo 5.5
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No aplica párrafo 2º del capítulo 5.5
<b>HR7</b>	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.	No aplica párrafo 2º del capítulo 5.5

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

págs.

<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	9, 85
<b>FS13</b>	Puntos de acceso por tipos en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	37
<b>FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	37
<b>SO2</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	31, 52
<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	52
<b>SO4</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	52

## 8. Anexos

<b>SO5</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	27
------------	---	----

<b>SO8</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	52
------------	--	----

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: REPOSABILIDAD DEL PRODUCTO págs.

<b>FS15</b>	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	52-56, 77
-------------	---	-----------

<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	53-54
------------	---	-------

<b>PR3</b>	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.	46-49, 52
------------	--	-----------

<b>FS16</b>	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según tipo de beneficiario.	45, 89
-------------	---	--------

<b>PR6</b>	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.	56
------------	--	----

<b>PR9</b>	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.	No se registraron multas significativas al respecto a lo largo del ejercicio 2009.
------------	--	--

### IND. DEL DESEMPEÑO SOCIAL: IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS págs.

<b>FS1</b>	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	45, 77, 85-86
------------	---	---------------

<b>FS2</b>	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Aún considerando riesgos sociales y medioambientales las operaciones, su análisis no están formalmente sistematizadas en el scoring de riesgos.
------------	---	---



<b>FS3</b>	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos y transacciones.	Caixanova no cuenta con un sistema formalizado para el seguimiento de estos aspectos.
<b>FS4</b>	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	13, 25
<b>FS5</b>	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	18, 24
<b>FS6</b>	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	36
<b>FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	39
<b>FS8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	45
<b>FS9</b>	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	El análisis e implementación y seguimiento lo realizan los departamentos internos de la organización como es el departamento de marketing. Caixanova no realiza auditorias externas en el ámbito de este indicador.
<b>FS10</b>	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	45
<b>FS11</b>	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	El total de participaciones directas e indirectas de Caixanova en sociedades cuyo objeto se centra en la explotación de energías limpias representaban, a 31/12/2009, el 1,26% del valor total de la cartera de la entidad.
<b>FS12</b>	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.	El código ético y de conducta profesional de Caixanova contempla el principio de respeto medioambiental como principio básico de actuación.

## 8. Anexos

### INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>Páginas</b>
Desempeño económico	11, 39, 85
Presencia en el mercado	12, 60
Impacto económico indirecto	85

<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>Páginas</b>
Materiales	25, 102
Energía	25, 102
Agua	25, 102
Biodiversidad	86, 94
Emisiones, vertidos y residuos	25-26, 102
Productos y servicios	21, 25, 44
Cumplimiento normativo	56
Transporte	102
Aspectos generales	21, 25, 80-81

<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo</b>	<b>Páginas</b>
Empleo	60, 77
Relación Empresa/Trabajadores	70
Salud y Seguridad en el trabajo	76
Formación y Educación	64
Diversidad e Igualdad de oportunidades	27, 62, 70, 77

<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos humanos</b>	<b>Páginas</b>
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	44, 74, 80
No discriminación	60, 62, 77
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	74
Abolición de la Explotación Infantil	18, 62, 74
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	18, 62, 74
Quejas y procedimientos conciliatorios	74
Prácticas de Seguridad	76
Derechos de los indígenas	18. La actividad y su ámbito de desarrollo excluyen la posibilidad de vulneración de este tipo de riesgo

<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad</b>	<b>Páginas</b>
Comunidad	9, 10, 33, 86
Corrupción	31, 52
Política Pública	27
Comportamiento de Competencia Desleal	27
Cumplimiento normativo	56

<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto</b>	<b>Páginas</b>
Salud y Seguridad del Cliente	35, 52
Etiquetado de Productos y Servicios	52
Comunicaciones de Marketing	56
Privacidad del Cliente	50, 52
Cumplimiento normativo	56



## ANEXO V: EVALUACIÓN GRI

La presente memoria de responsabilidad social corporativa ha sido elaborada siguiendo los principios y directrices propuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en la versión 3.0 de su guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad y en el suplemento sectorial para servicios financieros.

Caixanova considera que su memoria de responsabilidad social corporativa 2009 reúne los requisitos asociados a la calificación A de aplicación de su guía, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A en cuanto a perfil, enfoques de gestión e indicadores de desempeño. Asimismo, la memoria ha sido revisada por el propio GRI, que ha confirmado la citada calificación A (\*).

En el Anexo IV de esta memoria se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	<b>Self Declared</b>					✓		
Optional	<b>GRI Checked</b>							

## ANEXO VI: TU OPINIÓN NOS AYUDA A CRECER

### 1. Te identificas con el grupo de (\*):

- |             |                          |
|-------------|--------------------------|
| Clientes    | <input type="checkbox"/> |
| Proveedores | <input type="checkbox"/> |
| Empleados   | <input type="checkbox"/> |
| Sociedad    | <input type="checkbox"/> |

(\*) Señala con el que sientas más identificado como lector del informe aunque puedas pertenecer a más de un grupo.

### 2. ¿Has leído la Memoria completa?

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Sí | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

### 3. ¿Has leído con especial interés el capítulo correspondiente al grupo con el que te identificas?

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Sí | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

### 4. Por favor, califica los siguientes aspectos de la Memoria (1 peor, 5 mejor)

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| Diseño    | <input type="checkbox"/> |
| Claridad  | <input type="checkbox"/> |
| Contenido | <input type="checkbox"/> |

### 5. A tenor de la información contenida en la Memoria y de tu percepción de la entidad, ¿consideras a Caixanova una organización socialmente responsable?

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Sí | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

**6. ¿Deseas plantear alguna sugerencia sobre el contenido de la Memoria?**

Necesito que me aclaren... \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Sugerencias de mejora: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

**7. Acerca de tu perfil**

Género       M       H

Año nacimiento \_\_\_\_\_

Población \_\_\_\_\_

El cuestionario puedes enviarlo a:

CAIXANOVA  
Unidad de Responsabilidad Social Corporativa  
Avda. García Barbón, 1  
36201 - Vigo (Pontevedra)  
rsc@caixanova.com

MUCHAS GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR

**Servicios centrales**  
Avda. García Barbón, 1 y 3  
E-36201 Vigo  
Teléfono: +34 986 82 82 00  
Fax: +34 986 82 82 38

**Obra social**  
C/ Policarpo Sanz, 24 y 26  
E-36201 Vigo  
Teléfono: +34 986 12 00 78  
Fax: +34 986 12 00 99

[www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)

