



# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020



# Índice de contenidos

---

Capítulos	Páginas
0 Declaración de Verificación de Información no Financiera	3-5
1 Carta del Presidente	6-7
2 Sobre el presente informe	8-16
3 Caja Rural Granada	17-39
4 Entendiendo la Responsabilidad Social Corporativa en nuestra gestión	40-51
5 Repercutiendo valor a la sociedad	52-63
6 El compromiso con el equipo humano	64-88
7 Vocación de servicio responsable. Los clientes	89-123
8 La responsabilidad ante el socio	124-127
9 La relación con proveedores y colaboradores	128-130
10 El deber de la protección ambiental	131-137
I Anexo I	138-142
II Anexo II	143-151
III Anexo III	152



# 0 | Declaración de Verificación de Información no Financiera

---



# AENOR

## Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

### CAJA RURAL DE GRANADA SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

relativa al estado individual de información no financiera

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2020

En Madrid a 17 de marzo de 2021



Rafael García Meiro  
Director General

2018/1059/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 1 de 4

# AENOR

CAJA RURAL SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO (en adelante la organización) con domicilio social en: Avenida Don Bosco, 2 - 18006 GRANADA y en su nombre, D. JORGE RAMÍREZ RUIZ, en cargo de DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE RIESGO, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

**Responsabilidad de la organización.** La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

**Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019.** AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

2018/1059/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 2 de 4

# AENOR

- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

2018/1059/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 3 de 4

# AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

## CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en el INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020 y para la información del período objeto del informe, el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no proporcione información fiel del desempeño de CAJA RURAL DE GRANADA SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

2018/1059/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 4 de 4



# 1 | Carta del Presidente

Fieles a nuestro compromiso de transparencia presentamos un año más nuestro Informe de Responsabilidad Social correspondiente a 2020, con el que queremos poner de manifiesto la generación de valor y su retorno a la sociedad y a nuestros grupos de interés.

El presente informe recoge la información no financiera exigida y regulada por la Ley 11/2018, para lo cual se han integrado las cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, que incluye la gestión de la igualdad, la no discriminación, la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad, que establece dicha ley, y que ha sido verificado por la empresa AENOR como experta externa en la materia.

El contenido y estructura de nuestro informe siguiendo las líneas de Global Reporting Initiative GRI-STANDARS de 2016 (publicado por Global Sustainability Standards Board), nos garantiza una mayor objetividad y comparabilidad de los parámetros de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

El 2020 se iniciaba de una forma especial, y con muchos proyectos para conmemorar que se han cumplido 50 años desde que viera a la luz nuestra cooperativa de crédito.

El objetivo era difundir y hacer partícipes a nuestros socios, clientes, proveedores, sociedad en general, y muy especialmente a nuestros empleados, y transmitir todo aquello que juntos hemos podido conseguir durante estos años. Se trataba de poner de manifiesto lo que la sociedad nos ha aportado y nosotros hemos podido devolver a la misma, de manera ética, eficiente y sostenible.

Con la llegada del Covid-19 se han visto truncadas nuestras previsiones, pero como se ha podido constatar a lo largo de la historia de nuestra Entidad, en aquellos momentos más difíciles, mejor respuesta y mejor preparados hemos demostrado encontrarnos.





Ayudar a los clientes a superar las dificultades con las que nos hemos ido encontrando en esta crisis sanitaria ha sido prioritario desde el principio.

Ayudar a los clientes a superar las dificultades con las que nos hemos ido encontrando en esta crisis sanitaria ha sido prioritario desde el principio. El compromiso de la Caja de estar con sus clientes se ha puesto de manifiesto con el gran esfuerzo de los trabajadores en facilitar los servicios financieros de manera virtual a través de los diversos canales disponibles en cada momento, de manera que no se viesen interrumpidos. Y se ha trabajado con alto grado de compromiso, responsabilidad y profesionalidad en la contratación de los distintos productos y servicios financieros que han surgido en apoyo a empresas y particulares.

A pesar de las dificultades con las que nos hemos encontrado este año, nuestras acciones han continuado alineadas con los aspectos destacados en el análisis de la materialidad detallados en el capítulo 2.

**La solidez financiera de la Entidad** se pone de manifiesto con los resultados económicos alcanzados en 2020, entre los que cabe destacar la ratio de solvencia (CET1), situado ya próximo al 21%, muy por encima el mínimo exigido por el Banco de España y del 15,40% de la media europea en el sector financiero; mejora la ratio de liquidez (depósitos sobre créditos) alcanzando el 125,8%. Ha continuado el descenso de la morosidad quedando en 3,41% y con una cobertura total de dudosos superior al 71%.

En **la contribución al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular**, hay que destacar la dedicación del departamento de Gabinete Técnico, creado para gestionar el Fondo de Educación y Promoción, cuyo presupuesto está constituido por el 10% de los beneficios de la Caja, recordando que el 90% restante se constituye en Fondo de Reserva Obligatorio.

Las **actividades de Fundación Caja Rural Granada** constituyen un elemento fundamental que permite materializar el compromiso de retorno a la sociedad.

Nuestras acciones para mejorar la **accesibilidad a servicios financieros en zonas rurales** y el compromiso con el territorio, vienen de la mano del proyecto conjunto con la Diputación Provincial de Granada en su segundo año. Proyecto destinado a evitar la exclusión financiera en aquellas localidades de la provincia de Granada que no disponen de presencia física de ninguna entidad. Consiste en la instalación de cajeros automáticos mediante los que prestamos servicios a zonas económicamente más deprimidas, y colaboramos en el desarrollo sostenible de todas las comarcas.

Nuestro **enfoque al cliente** se ha visto reconocido por la revista especializada en el mundo de los negocios y de las finanzas **"FORBES"**, en la que por segundo año consecutivo nuestra entidad se encuentra en el top 10 de los mejores Bancos de España, de entre un total de 195 entidades de depósito. Este ranking se basa en un trabajo de investigación de mercado sobre la satisfacción general y recomendación de los clientes de entidades financieras, y dicha mención viene a reconocer nuestra profesionalidad, cercanía, asesoramiento y buen trato con la clientela, reconociéndonos como una entidad financiera que merece la pena recomendar.

Y para finalizar, no puedo dejar de agradecer muy especialmente a los empleados, por su esfuerzo y compromiso, y a los socios y clientes por su confianza, esperando haber conseguido trasladar a la sociedad nuestro proyecto, alineado con la misión, visión y valores que nos identifican. Esperamos que este informe contribuya a mejorar el conocimiento que de la Caja tienen nuestros Grupos de Interés, que son sus principales destinatarios.

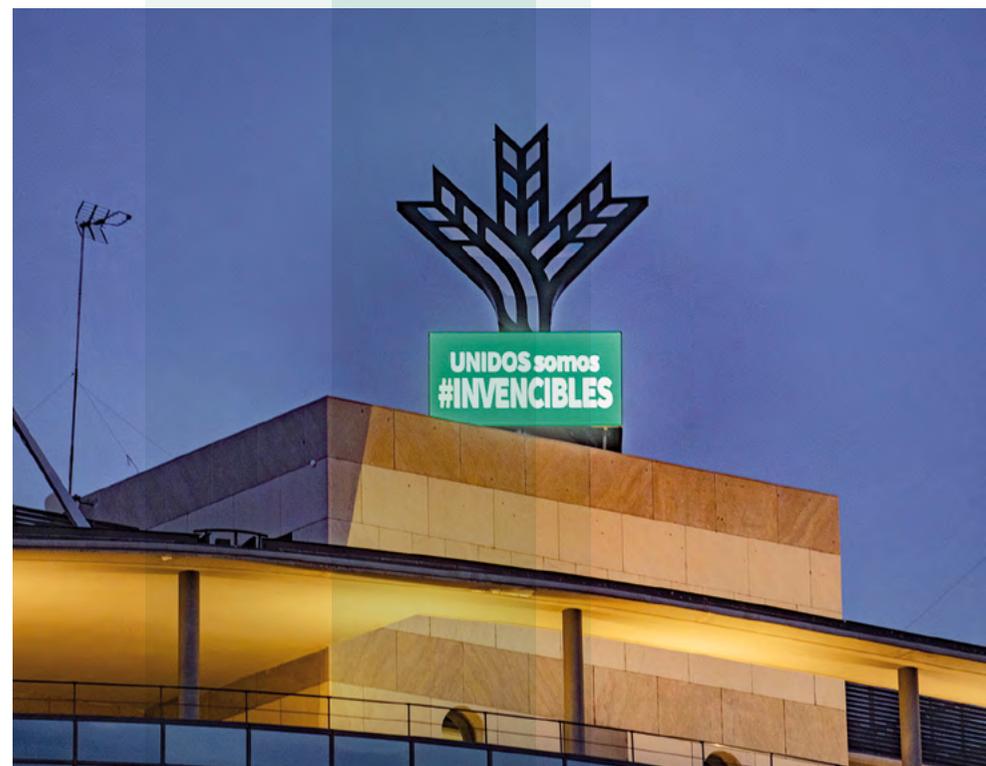
*Gregorio Antonio León Serrano*

Presidente

## 2 | Sobre el presente informe

---

- 2.1. Introducción
- 2.2. Estructura
- 2.3. Elaboración y difusión.  
Análisis de materialidad
- 2.4. Autocalificación



## 2.1. Introducción

[GRI 102-49] [GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52]

**Caja Rural Granada** (CRG) publica su decimocuarto Informe de Responsabilidad Social, siguiendo los mismos términos comparativos e incorporando la información no financiera sobre el desempeño de la Entidad. Supone un cambio en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a informes anteriores pues la información no financiera sobre el desempeño en materia de responsabilidad social de la organización, en concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad, de cumplimiento con la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, queda recogida en este informe, que complementa la información ofrecida en el Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2020 del que forma parte.

Este informe de periodicidad anual se ha construido siguiendo las líneas de GRI al objeto de alcanzar estas dos finalidades previstas: ser un ejercicio de transparencia, por nuestro interés en informar y someter al escrutinio de los lectores lo que hacemos en materia de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) y un elemento de comunicación, porque perseguimos que este informe constituya el principal medio de difusión de información clave para nuestros grupos de interés de modo que favorezca el dialogo permanente con las partes interesadas: socios clientes, proveedores, empleados, etc.

El presente informe se refiere a la actividad desarrollada durante el año 2020, siendo el último informe publicado el correspondiente 2019.

## 2.2. Estructura

[GRI 102-46]

Como ya se ha indicado, en su contenido y estructura hemos seguido lo establecido en GRI 101 Fundamentos (2016) que dictamina el Global Reporting Initiative (G.R.I).

La adopción de este enfoque y estructura permite dar una visión global del desempeño, en los tres ámbitos relevantes para la sostenibilidad: económico, social y medioambiental, de **Caja Rural Granada**, como entidad financiera. Su estructura y sus capítulos se conforman respecto a los principales Grupos de Interés, con los que nuestra organización interactúa y centrándose en los temas materiales revisados en 2019.

Las referencias a los distintos epígrafes de la guía GRI-STANDARDS 2016 aparecen a lo largo del texto del presente informe entre corchetes: [ ]

## 2.3. Elaboración y difusión. Análisis de materialidad

[GRI 102-46]

**Caja Rural Granada** elabora el Informe de Responsabilidad Social, siguiendo los criterios marcados por GRI (Global Reporting Initiative).

En el año 2016, esta institución publicó la nueva guía de GRI-STANDARDS 2016 (publicado por Global Sustainability Standards Board), en adelante GSSB, que supone una mejora en la estructura y formato. La estructura es más flexible y viene a favorecer la actualización y adecuación de los estándares GRI en el tiempo. Estos se han diseñado ahora para que se presente, por parte de las compañías, la información sobre sus impactos en la economía, en medio ambiente y la sociedad. Esto implica que la información a presentar ha de centrarse en los asuntos realmente relevantes o materiales, a los impactos relacionados con dichos asuntos y a la gestión de los impactos.



En este sentido, se realizó un análisis de materialidad en 2016, siguiendo los criterios propuestos por la guía GRI-4, cuyo objetivo final fue la identificación de los temas o asuntos materiales para los grupos de interés y la Entidad que serían la base para la elaboración del Informe de RSC de **Caja Rural Granada** 2016 a 2018.

ÁREAS DE INTERÉS DE CAJA RURAL GRANADA	
SOCIEDAD EN GENERAL	Las personas físicas, ciudadanos o estamentos sociales que habitan o concurren en el territorio donde la Caja Rural desempeña su actividad
EMPLEADOS	Cualquier persona que forme parte de la organización de Caja Rural Granada en la que desempeña su desarrollo profesional aportando conocimientos y capacidades para el proyecto de negocio de la Caja
CLIENTES	Cualquier persona física o jurídica vinculada con algún producto o servicio financiero de Caja Rural Granada
SOCIOS COOPERATIVISTAS	Cualquier persona física o jurídica privadas o públicas, así como las comunidades de bienes que reúnan las condiciones establecidas en los estatutos sociales
PROVEEDORES / SUMINISTRADORES	Son las personas físicas o jurídicas que prestan algún servicio o proveen de materiales o equipos necesarios para el desarrollo de la Caja Rural Granada

Tabla 2.1

En 2019, se efectuó una revisión de la priorización de los aspectos y asuntos relevantes que habían sido identificados en el Análisis de Materialidad de 2016.

Se realizó el estudio de actualización para lo que se realizaron unas encuestas con el mismo formato que en 2016, dirigidas a los diferentes grupos de interés identificado, para obtener la priorización correspondiente a la materialidad externa

Por otra parte, en cuanto a la materialidad interna, se ha actualizado la priorización de dichos aspectos en relación con las líneas estratégicas de **Caja Rural Granada**, en la que han intervenido los miembros del equipo directivo de la Entidad.

Los resultados obtenidos en la actualización de la materialidad antes indicados, fueron la base del Informe de Responsabilidad social 2019 y ahora en el del 2020.

## ¿Qué entendemos por materialidad?

Se entiende por materialidad, la identificación/determinación de los temas relevantes en el ámbito de RSC, sobre los que la Entidad debe realizar un ejercicio de comunicación y transparencia informativa.

Para identificarlos es necesario realizar consultas específicas a los grupos de interés para contrastar sus expectativas de forma directa.

En este marco, y con el objetivo conocer qué asuntos consideran relevantes o materiales los grupos de interés, se desarrolla el proyecto de "Análisis de materialidad".

## PRINCIPALES FASES DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

- 1 Identificación preliminar.
- 2 Análisis de información experta.
- 3 Análisis de la materialidad externa.
- 4 Análisis de la materialidad interna.
- 5 Elaboración de la Matriz materialidad.

### 1. IDENTIFICACIÓN PRELIMINAR

#### OBJETIVO:

- Identificación de un primer inventario de temas y asuntos relevantes en base a documentación interna y externa, que sirva como punto de partida para la consulta a los grupos de interés.



**INFORMACIÓN CONSULTADA:**

- Guía G4 GRI.
- Artículos de prensa.
- Información interna **Caja Rural Granada**.

**METODOLOGÍA:**

- Análisis de los requerimientos la versión G4 de GRI.
- Revisión de documentación interna.
- Revisión de documentación externa.

**2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN EXPERTA****OBJETIVO:**

- Identificar las principales tendencias y las prácticas sostenibles “materiales” desde el punto de vista más técnico y ajustar el listado de temas y asuntos relevantes preliminar.

**INFORMACIÓN CONSULTADA:**

- Informes y publicaciones en el ámbito de la RSC.

**METODOLOGÍA:**

- Para la captura de información relevante en materia de RSC se han analizado las siguientes publicaciones en materia de RSC:

INFORMES ANALIZADOS	AUTOR	FECHA DE PUBLICACIÓN
Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas	Ministerio de Empleo y Seguridad Social	
Estudio Global sobre los Informes de Responsabilidad Corporativa	KPMG	Noviembre 2015
Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España	Forética	febrero 2015
Principales riesgos sociales y ambientales del negocio bancario en tiempos de crisis	Cuaderno Red de Cátedras Telefónica	

Tabla 2.2

**3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA [GRI 102-44]****3.1 RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS****OBJETIVO:**

Determinar aquellos asuntos son los más importantes para los principales grupos de interés de **Caja Rural Granada**.

**COLECTIVOS CONSULTADOS:**

- Clientes Particulares.
- Clientes Empresa.
- Empleados.
- Socios.
- Proveedores.

**METODOLOGÍA:**

- Para la captura de información relevante para la determinación de la materialidad externa se desarrollaron en 2016 una serie de focus group estructurados en base a un cuestionario específico en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En 2019, se ha actualizado la información sobre prioridades utilizando el método de formularios remitidos a una muestra de cada Grupo de Interés.

**3.2 TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN****OBJETIVO:**

- Disponer de un listado único y priorizado de asuntos materiales relevantes para los grupos de interés consultados.

**INFORMACIÓN UTILIZADA:**

- Información cualitativa y cuantitativa recogida a través de las herramientas de investigación.

**METODOLOGÍA:**

- Tratamiento estadístico de los datos disponibles por cada grupo de interés.
- Análisis cualitativo de la información recogida.



Gráfico 2.1

- ✖ Importancia alta
- ✖ Importancia media
- ✖ Importancia baja

RESULTADO: [GRI 103-1] [ [GRI 102-47]	Empresas	Particulares	Empleados	Proveedores	Socios	Materialidad externa
1. Misión, Visión y Valores de la Caja	✖	✖	✖	✖	✖	✖
2. Estrategia de la Entidad	✖	✖	✖	✖	✖	✖
3. Solidez financiera de la Entidad	✖	✖	✖	✖	✖	✖
4. Buen Gobierno Corporativo	✖	✖	✖	✖	✖	✖
5. Estructura de la Entidad (Organigrama funcional)	✖	✖	✖	✖	✖	✖
6. Naturaleza jurídica de la Entidad (economía social. Cooperativa de Crédito)	✖	✖	✖	✖	✖	✖
7. Entidades de las que forma parte	✖	✖	✖	✖	✖	✖
8. Cómo contribuye al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular	✖	✖	✖	✖	✖	✖
9. Gestión de los grupos de interés (cómo nos comunicamos, cómo conocemos sus expectativas)	✖	✖	✖	✖	✖	✖
10. Política de Responsabilidad Social general, y hacia el mundo rural en particular	✖	✖	✖	✖	✖	✖
11. Código Ético. La Ética en la gestión	✖	✖	✖	✖	✖	✖
12. Las actividades de Fundación Caja Rural Granada a las que dedica sus fondos	✖	✖	✖	✖	✖	✖
13. Enfoque al cliente (servicio al cliente)	✖	✖	✖	✖	✖	✖
14. Transparencia comercial. Publicidad responsable	✖	✖	✖	✖	✖	✖
15. Modelo y política comercial	✖	✖	✖	✖	✖	✖
16. Catálogo de productos y servicios responsables	✖	✖	✖	✖	✖	✖
17. Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo zonas rurales)	✖	✖	✖	✖	✖	✖
18. Gestión de los Recursos Humanos de la Caja	✖	✖	✖	✖	✖	✖
19. Sistema de Gestión Ambiental e impacto ambiental	✖	✖	✖	✖	✖	✖
20. Gestión de proveedores y colaboradores	✖	✖	✖	✖	✖	✖



Gráfico 2.2

- ✖ Importancia alta
- ✖ Importancia media
- ✖ Importancia baja

- Integración de la información para el análisis global por grupo de interés.
- Identificación y categorización de los temas relevantes por grupo de interés.
- Elaboración del informe de conclusiones globales por grupo de interés.
- Agregación de los temas relevantes a nivel global de grupos de interés.
- Categorización de los asuntos a nivel global.

#### 4. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD INTERNA: [GRI 103-1]

##### OBJETIVO:

- Disponer de la visión interna de **Caja Rural Granada** para la identificación de los temas / asuntos prioritarios.

##### INFORMACIÓN UTILIZADA:

- Listado de asuntos relevantes categorizado para los grupos de interés.
- Guía G4.

##### METODOLOGÍA:

- Definición del cuestionario en base a:
  - Listado de asuntos relevantes para los grupos de interés.
  - Requerimientos de G4.
  - Pilares de la Organización (Misión, Visión, Valores, Estrategia, etc.).
  - En 2019, se actualizó la información sobre prioridades utilizando el método de formularios remitidos a las Direcciones para su cumplimentación.

RESULTADO: [GRI 103-1]	Materialidad interna
1. Misión, Visión y Valores de la Caja	✖
2. Estrategia de la Entidad	✖
3. Solidez financiera de la Entidad	✖
4. Buen Gobierno Corporativo	✖
5. Estructura de la Entidad (Organigrama funcional)	✖
6. Naturaleza jurídica de la Entidad (economía social. Cooperativa de Crédito)	✖
7. Entidades de las que forma parte	✖
8. Cómo contribuye al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular	✖
9. Gestión de los grupos de interés (cómo nos comunicamos, cómo conocemos sus expectativas)	✖
10. Política de Responsabilidad Social general, y hacia el mundo rural en particular	✖
11. Código Ético. La Ética en la gestión	✖
12. Las actividades de Fundación Caja Rural Granada a las que dedica sus fondos	✖
13. Enfoque al cliente (servicio al cliente)	✖
14. Transparencia comercial. Publicidad responsable	✖
15. Modelo y política comercial	✖
16. Catálogo de productos y servicios responsables	✖
17. Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo zonas rurales)	✖
18. Gestión de los Recursos Humanos de la Caja	✖
19. Sistema de Gestión Ambiental e impacto ambiental	✖
20. Gestión de proveedores y colaboradores	✖





- Tratamiento estadístico de los datos.
- Análisis de la información cualitativa proporcionada.
- Priorización/Categorización de los asuntos relevantes por las Direcciones.
- Elaboración del informe de conclusiones de materialidad interna.

## 5. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ MATERIALIDAD: [GRI 103-1] [GRI 102-53]

### OBJETIVO:

- Elaboración de la matriz de materialidad a partir del resultado de la evaluación de los asuntos relevantes para los Grupos de Interés y para **Caja Rural Granada**.

### RESULTADO:

- 1 Misión, Visión y Valores.
- 2 Estrategia de la Entidad.
- 3 Solidez financiera de la Entidad.
- 4 Buen Gobierno Corporativo.
- 5 Estructura de la Entidad.
- 6 Naturaleza Jurídica de la Entidad (economía social de Cajas Cooperativas).
- 7 Entidades de las que se forma parte.
- 8 Contribución al desarrollo económico y financiero.
- 9 Gestión de los grupos de interés (canales y sistemática de diálogo, etc....).
- 10 Política de Responsabilidad Social general, y al del mundo rural en particular.
- 11 Código Ético.
- 12 Actividades de Fundación Caja Rural Granada.
- 13 Enfoque al cliente (servicio al cliente).
- 14 Transparencia comercial.
- 15 Modelo comercial.
- 16 Catálogo de productos y servicios responsables.
- 17 Accesibilidad a servicios financieros.
- 18 Gestión de Recursos Humanos.
- 19 Sistema de Gestión Ambiental.
- 20 Gestión de proveedores y colaboradores.

### INFORMACIÓN UTILIZADA:

- Análisis de Materialidad externa. Listado de asuntos relevantes categorizado para los grupos de interés.
- Análisis de Materialidad interna. Listado de asuntos relevantes categorizado para **Caja Rural Granada**.

### METODOLOGÍA:

- Posicionamiento de los asuntos / temas relevantes para los grupos de interés en el eje de ordenadas en base a la prioridad de cada uno de ellos.
- Posicionamiento de los asuntos / temas relevantes para **Caja Rural Granada** en el eje de abscisas en base a la prioridad de cada uno de ellos.
- Priorización de la relevancia de los temas.

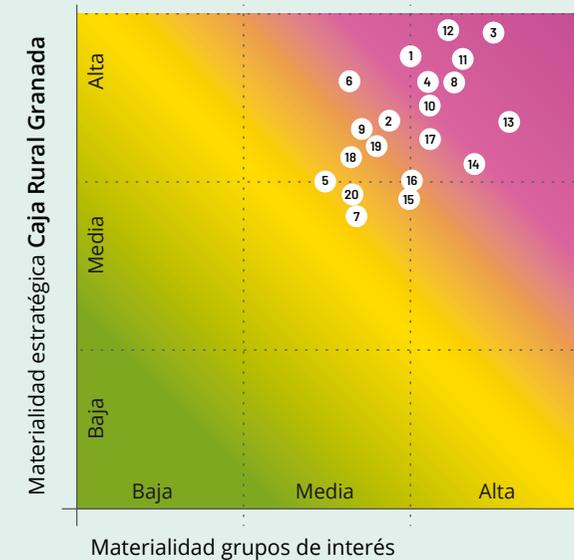


Gráfico 2.3



ÁMBITOS DE INFORMACIÓN CRÍTICOS: [GRI 102-44]



Gráfico 2.3

- 1 Misión, Visión y Valores de la Caja.
- 3 Solidez financiera de la Entidad.
- 4 Buen Gobierno Corporativo.
- 8 Cómo contribuye al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular.
- 10 Política de Responsabilidad Social general, y hacia el mundo rural en particular.
- 11 Código ético. La ética en la gestión.
- 12 Las actividades de Fundación Caja Rural Granada a las que dedica sus fondos.
- 13 Enfoque al cliente (servicio al cliente).
- 14 Transparencia comercial.
- 17 Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo, zonas rurales).

DESARROLLO DE LA MATERIALIDAD EN EL CONTENIDO DE ESTE INFORME

1	Misión, Visión y Valores de la Caja	CAP 3.3	11	Código Ético. La Ética en la gestión	CAP 3.3
		CAP 3.10			CAP 5.3.4-E
3	Solidez financiera de la Entidad	CAP 4.2.3	12	Las actividades de Fundación Caja Rural Granada a las que dedica sus fondos	CAP 6.2
		CAP 5.2			CAP 6.3.1
4	Buen Gobierno Corporativo	CAP 5.3	13	Enfoque al cliente (servicio al cliente)	CAP 6.5
		CAP 6.3.2			CAP 5
8	Cómo contribuye al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular	CAP 6.4	14	Transparencia Comercial	CAP 5.3.4-C
		CAP 6.5			CAP 5.3
10	Política de Responsabilidad Social general, y hacia el mundo rural en particular	CAP 6.9.5	17	Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo, zonas rurales)	CAP 5.3.4-D
		CAP 3.3			CAP 5.3.4-E
3	Solidez financiera de la Entidad	CAP 3.8	12	Las actividades de Fundación Caja Rural Granada a las que dedica sus fondos	CAP 5.3.4-A
		CAP 3.11			CAP 5.3.4-B
4	Buen Gobierno Corporativo	CAP 5.3	13	Enfoque al cliente (servicio al cliente)	CAP 6.5
		CAP 7.3.3			CAP 6.6
8	Cómo contribuye al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular	CAP 7.7.1	14	Transparencia Comercial	CAP 6.9.2
		CAP 8.2.4			CAP 6.9.3
10	Política de Responsabilidad Social general, y hacia el mundo rural en particular	CAP 7.7.2	17	Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo, zonas rurales)	CAP 5.2.5
		CAP 3.5			CAP 6.4
3	Solidez financiera de la Entidad	CAP 4.2.1	13	Enfoque al cliente (servicio al cliente)	CAP 6.5
		CAP 4.2.3			CAP 7.1
4	Buen Gobierno Corporativo	CAP 6.6	14	Transparencia Comercial	CAP 7.2
		CAP 6.10			CAP 7.4
8	Cómo contribuye al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular	CAP 6.8	17	Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo, zonas rurales)	CAP 7.6
		CAP 7.7.1			CAP 7.7.3
10	Política de Responsabilidad Social general, y hacia el mundo rural en particular	CAP 8.2.4	14	Transparencia Comercial	CAP 7.5.2
		CAP 9.1			CAP 4.4
3	Solidez financiera de la Entidad	CAP 9.2	17	Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo, zonas rurales)	CAP 4.2.2
		CAP 5.2			CAP 5.2.4
4	Buen Gobierno Corporativo	CAP 5.3.4-A	13	Enfoque al cliente (servicio al cliente)	CAP 6.5
		CAP 6.6			CAP 7.1
8	Cómo contribuye al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular	CAP 6.9	14	Transparencia Comercial	CAP 7.2
		CAP 7.2			CAP 7.4
10	Política de Responsabilidad Social general, y hacia el mundo rural en particular	CAP 10.2.1	17	Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo, zonas rurales)	CAP 7.6
		CAP 10.2.3			CAP 7.7.3
3	Solidez financiera de la Entidad	CAP 10.2.5	14	Transparencia Comercial	CAP 7.5.2
		CAP 10.2.9			CAP 4.4

Tabla 2.3

### EVOLUCIÓN PRIORIDADES ASUNTOS RELEVANTES DE LA MATERIALIDAD TRAS ACTUALIZACIÓN EFECTUADA EN 2019 CON RESPECTO A 2016:

#### ASPECTOS CUYA PRIORIDAD AUMENTA

4. Buen Gobierno Corporativo	Ha subido la prioridad para los Grupos de Interés
12. Las actividades de Fundación CRG a las que dedica sus fondos	Ha subido la prioridad para la estrategia CRG
17. Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados o colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo zonas rurales)	Ha subido la prioridad para la estrategia CRG

#### ASPECTOS CUYA PRIORIDAD DESCENDE

2. Estrategia de la Entidad	Baja la prioridad en los Grupos de Interés, pero se mantiene en la Estrategia de CRG
14. Transparencia comercial. Publicidad responsable	Baja la prioridad para la estrategia CRG

Tabla 2.4

Respecto al proceso de **difusión del informe** se contemplan las siguientes pautas:

Puesta a disposición de los agentes y personas que han colaborado en su elaboración y de los miembros de los Grupos de Interés a través de nuestra web, en la misma dirección web que se indica más abajo. La información sobre Responsabilidad Social aquí presentada se refiere a la actividad que **Caja Rural Granada** como entidad financiera, desempeña en Granada y Málaga fundamentalmente. De forma más limitada en Almería, Cádiz, Madrid y Murcia.

La información tanto cuantitativa como cualitativa corresponde al año 2020. Para su elaboración se han considerado las recomendaciones de los protocolos de indicadores de GRI-STANDARS a la hora de su formulación, así como para el uso de unidades de medida recomendadas para facilitar la comparación de la información con respecto a la de otras organizaciones. Además, se han considerado algunos indicadores sociales y económicos del suplemento G4 Sectorial correspondiente a los Servicios Financieros.

Respecto al alcance de la información, se informa de **Caja Rural Granada**, como entidad financiera, y no respecto al conjunto de empresas en las que

la Caja participa. No obstante, se hace alusión a los criterios generales de inversión en participadas, los porcentajes de participación y la presencia o no de directivos de la Caja en los órganos de administración de la misma.

No obstante, la información que no se encuentre publicada en este Informe, se podrá encontrar en <http://www.cajaruralgranada.es> o solicitarlas en las direcciones de contacto facilitadas a continuación. Este Informe se encuentra disponible en formato electrónico versión PDF descargable en su página web: <https://www.cajaruralgranada.es/es/particulares/sobre-entidad>

Adicionalmente, se pueden dirigir al Departamento de Calidad para cualquier aclaración, sugerencia o comentario sobre el propio informe. [GRI 102-53]

#### POR CORREO ELECTRÓNICO:

[crg\\_calidad\\_9612@crgranada.com](mailto:crg_calidad_9612@crgranada.com)

#### POR CARTA:

Caja Rural Granada SS.CC.  
Oficinas Centrales  
Departamento de Calidad  
Avda. D. Bosco nº2  
18006, Granada. España

## 2.4. Autocalificación

[GRI 102-54-55-56]

**Caja Rural Granada**, para la elaboración del presente informe ha seguido el modelo (Global Reporting Initiative) GRI-STANDARS 2016 al entender que aporta información de los impactos y de las contribuciones en las dimensiones económica, social y medioambiental, así como de todos los indicadores de, aunque es consciente de que existen puntos de mejora y de desarrollo en determinados ámbitos de gestión. El proceso de análisis interno de su gestión que ha llevado implícito el desarrollo del presente informe contribuye a este objetivo de mejora permitiendo la definición del camino a seguir.

Para este informe, **Caja Rural Granada**, como ya ocurriera en las anteriores, no va a llevar a cabo un proceso de verificación externa por terceros, ni solicitará la comprobación del Global Reporting Initiative. Se incorpora como Anexo los índices de GRI y las partes de este informe donde localizarlos.



## 3 | Caja Rural Granada

---

- 3.1. Un poco de historia
- 3.2. Quién es Caja Rural Granada
- 3.3. Nuestra cultura corporativa
- 3.4. Los Órganos de gobierno en Caja Rural Granada
- 3.5. Sistema de Gobierno Interno
- 3.6. La estructura organizativa
- 3.7. Cumplimiento normativo
- 3.8. Entidades de las que se forma parte
- 3.9. La política de empresas participadas
- 3.10. La gestión del riesgo en Caja Rural Granada
- 3.11. Caja Rural Granada en cifras



### 3.1. Un poco de historia

[GRI 102-1] [GRI 102-2] [GRI 102-3]

El origen de **Caja Rural Granada** es reciente, si se compara, en términos generales, con los de las entidades financieras en España. En 1964 se impulsaron y potenciaron las funciones de la Caja Rural Nacional, fomentando con ello el nacimiento de las cajas rurales provinciales, promovidas en muchos casos por las cajas rurales de ámbito local, con posterioridad se fue regulando, de manera más precisa, el régimen de las actividades crediticias de las cooperativas de crédito.

La iniciativa para la creación de la **Caja Rural Granada**, como cooperativa agrícola de crédito, se impulsó gracias a la labor del abogado y agricultor D. Eduardo Jiménez Gil de Sagredo organizando la primera reunión en la que se representaron 3.214 socios, y en la que la aportación económica de las cooperativas asistentes ascendió a 494.000 pesetas, sumándose otras 50.000 aportadas por la UTECO (Unión Territorial de Cooperativas). En dicha reunión, se constituyó la Caja, con la denominación de *Cooperativa de Crédito Caja Rural Provincial*, se aprobaron sus estatutos, y se designaron los miembros de la Junta Rectora a la que se transfirió el mandato para legalizar la cooperativa, siendo entonces, su fin principal el constituirse como el servicio financiero de la Unión Territorial de Cooperativas del Campo, de las Cajas Rurales y de las demás entidades cooperativas del campo y sus asociados, facilitando créditos y préstamos y servicios de banca para la realización de los fines de estas entidades.

El 13 de diciembre de 1969 el Ministerio de Trabajo dicta una Orden por la que aprobaba los Estatutos propuestos y acordaba la inscripción de la Cooperativa de Crédito, Caja Rural Provincial de Granada en el Registro Oficial de Cooperativas del Ministerio de Trabajo con el número 17.422, así como su encuadramiento en la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, conforme a lo determinado en el Reglamento de la Ley de Cooperación. Además, se inscribió como entidad financiera en el Banco de España con el nº 19, sección A, oficializando con ello la posibilidad de realizar transacciones financieras.

Ya en estos estatutos, se explicitaba la distribución de los beneficios, haciéndose indicar que el 6% de los mismos debían destinarse a obras sociales, además se indicaba la necesidad de constituir un fondo dedicado a fines de orden moral, cultural, profesional o benéfico en favor de los asociados, de los componentes y empleados de éstas y de la Cooperativa de Crédito, Caja Rural Provincial, estableciendo con ello un claro compromiso social de la entidad desde su origen.

El nacimiento y puesta en escena de la Caja ha llevado asociado importantes logros para el movimiento cooperativo y para el contexto social y económico del momento. En aquel momento, la provincia de Granada contaba con tres agentes que aglutinaban el mercado del ahorro y del crédito: la Caja General de Ahorros de Granada (que administraba el 41 % de los recursos ajenos del sistema financiero) la banca privada (conjunto de entidades financieras, que administraban el 58 %) y por último, la Caja Postal de Ahorros (el 1%).

**La apertura al público de la entidad tuvo lugar el 1 de abril de 1970**, en las mismas oficinas en las que se ubicaba la Unión Territorial de Cooperativas del Campo, en el edificio de la organización sindical situado en la entonces Avenida de Calvo Sotelo, (actual Avenida de la Constitución) de Granada. En 1972 se inscribió en el Censo de Entidades de Crédito Cooperativo, en 1973 se adhirió al Consorcio de Cajas Rurales de España como miembro fundador, dos años después, lo hizo igualmente con el Fondo Nacional de Ilíquidez Transitoria.

### 3.2. Quién es Caja Rural Granada

[GRI 102-1] [GRI 102-2] [GRI 102-3] [GRI 102-4] [GRI 102-5]  
[GRI 102-6] [GRI 102-50]

Con la denominación **Caja Rural de Granada Sociedad Cooperativa de Crédito** se rige según los estatutos sociales en conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 13/1989 de 26 de mayo de cooperativas de crédito y por las normas que regulan con carácter general la actividad de las entidades de crédito y de manera supletoria por la Ley 27/1999 de 16 de julio de cooperativas.

El marco institucional que representa el **Grupo Caja Rural**, así como la estructura empresarial que ha surgido en torno a ella, confirma la consolidación del proceso de concentración más reciente y de mayor envergadura realizado en la banca cooperativa española. El sistema de integración resultante es un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

Su Objeto Social es servir a las necesidades financieras de los socios y terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito: desarrollo de toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios permitidas a las otras entidades de crédito, las cuales desarrolla preferentemente en el medio rural.

**Caja Rural Granada**, con personalidad jurídica propia y por tanto con plena capacidad de obrar se encuentra inscrita en el Registro de Cooperativas de la Dirección General de Fomento de la Economía Social y del Fondo Social Europeo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

El domicilio social de **Caja Rural Granada** se fija en Avenida de Don Bosco nº 2 sito en la ciudad de Granada.

El ámbito territorial en cual se desarrolla la actividad se extiende al estado español, sin perjuicio de la que pueda desarrollar fuera del mismo las operaciones legalmente permitidas.

La oficina es el lugar de relación habitual con el cliente. Para su actividad comercial **Caja Rural Granada** disponía a finales del año 2020 de un total de 191 oficinas distribuidas en España.

El ejercicio económico de la Caja coincide con el año natural, por tanto, para cada ejercicio se formulan por parte del Consejo Rector las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de distribución de excedentes. En todo momento las cuentas anuales reflejan con claridad y exactitud la situación patrimonial de la Caja conforme a la legislación vigente.

### 3.3. Nuestra cultura corporativa

[GRI 102-16] [GRI 102-1] [GRI 1022] [GRI 102-3]  
[GRI 102-14]

Las personas y los Órganos de gobierno de la Caja comparten una misión, una visión y unos valores corporativos que dan cohesión al comportamiento de la Organización, incidiendo en nuestra “manera de hacer” y sustentando nuestras actuaciones. Estos tres elementos configuran la cultura corporativa:

**Misión:** ser un proveedor universal de servicios financieros y asimilados, dirigidos a todos los segmentos de la población, de un ámbito geográfico de actuación que supere el tradicional marco provincial mediante un trato al cliente basado en la calidad.

**Visión:** la Caja quiere ser percibida y reconocida como una entidad financiera solvente, caracterizada por el compromiso con:

- Sus clientes, por la calidad de sus servicios.
- Sus socios y empleados, corresponsables de las metas de la organización.
- La sociedad, por su orientación a potenciar desarrollo socioeconómico en su zona de actuación.

### Nuestros valores corporativos

Para un adecuado despliegue de esta visión, **Caja Rural Granada** ha establecido 10 valores corporativos que son los que se indican a continuación:

#### **Compromiso y corresponsabilidad:**

Suponen que cada persona comprometa toda su energía para alcanzar la misión que se le ha encomendado. La corresponsabilidad tiene como presupuesto la confianza previa en el trabajo de las personas, pues la Caja presume que todos consideran como propios los objetivos de toda la organización. El compromiso y la corresponsabilidad permiten dar

autonomía a las personas en el desarrollo de sus funciones sustituyendo el control a las personas por la orientación a objetivos.

#### **Comportamiento ético:**

El negocio bancario está basado en la confianza de los clientes en la entidad. Solo manteniendo elevados estándares éticos seremos capaces de ganar y mantener la confianza de nuestros clientes, de nuestros socios, de la sociedad a la que prestamos nuestros servicios y sus instituciones, de los reguladores y de los mercados.

#### **Trabajo en equipo:**

Supone pensar que el trabajo en equipo genera sinergias y que permite tomar decisiones con mayor eficacia y eficiencia. Supone anteponer los intereses del grupo a los intereses particulares. Supone negociar desde una visión global del proyecto de la entidad, lo que permite resolver los conflictos mediante la búsqueda de lo mejor para la entidad.

#### **Apuesta por la calidad:**

La calidad consiste en ofrecer productos y servicios que alcancen o superen las expectativas del cliente. Todas las personas de la organización deben orientar su actividad a cumplir esta premisa, pues solo de esta manera se logran relaciones a largo plazo con los clientes. Las relaciones a largo plazo son las únicas realmente rentables para la entidad y los clientes, por lo que son las únicas que deben fomentarse. Todas las personas de la organización tienen clientes externos o internos a los que aplicar esta regla.

#### **Iniciativa:**

**Caja Rural Granada**, valora en mucho la aportación al proyecto de todas y cada una de las personas de la organización. Por ello, las personas de todos los niveles deben tomar las decisiones necesarias para el logro de los objetivos que le han sido marcados. La Caja rara vez castiga el error en la toma de decisiones. Únicamente castiga los comportamientos carentes de ética y los defectos graves en los procedimientos de control de riesgos. Las pérdidas en operaciones de riesgo en los que se han seguido los procedimientos establecidos no se consideran defectos, sino consecuencias

normales del negocio bancario, que por su naturaleza implica la asunción de riesgos. Estos dos límites (ética y procedimientos de riesgos) permiten un margen amplísimo para el libre juego de la iniciativa dentro de la organización, que será fomentada y premiada. Consecuentemente, la desidia será penalizada.

#### **Flexibilidad y adaptación al cambio:**

El entorno cada vez más mutable es muy exigente con las organizaciones por lo que es necesario ser flexible y tener capacidad de adaptarse al cambio. En el largo plazo, sólo sobrevivirán las organizaciones capaces de adaptarse a los requerimientos que le vienen impuestos. La flexibilidad y adaptación al cambio exigen en muchas ocasiones cargas para las personas, que pueden ser asumidas con espíritu constructivo, como beneficiosas para el conjunto de la organización.

#### **Proactividad comercial:**

La organización debe estar orientada a conocer al cliente y sus necesidades, con el fin de buscar activamente oportunidades para ofrecer las soluciones financieras y asimiladas diseñadas por la entidad. Toda la organización, esté o no en contacto con el cliente, debe orientarse en la toma de decisiones hacia el fomento de la proactividad comercial. Se trata de hacer pivotar toda la gestión en función de los aspectos comerciales.

#### **Valoración del talento:**

La organización debe premiar el talento. El talento entendido como la combinación de mérito y capacidad debe regir la ordenación de las personas en la jerarquía organizativa. El reclutamiento y el desarrollo profesional de las personas tendrán como función dotar a la organización del talento necesario para alcanzar las más altas metas. El futuro de la organización en el largo plazo va a depender del talento con el que la entidad consiga dotarse y desarrollarse.

#### **Comunicación:**

Supone intercambio leal y eficaz de la mejor información, conocimiento y experiencia entre las personas de la organización. La comunicación es la

materia prima con la que la organización funciona. La comunicación permite la participación y el trabajo en equipo. La comunicación tiene que realizarse en todas las direcciones; ascendente, descendente y horizontal.

#### **Participación:**

**Caja Rural Granada**, busca activamente la implicación de todas las personas de la organización en el desarrollo de las metas de la entidad. La participación de las personas es la garantía del éxito del proyecto. Todas las personas de la organización son capaces de realizar aportaciones al proyecto común, por lo que deben ser escuchadas. Saber escuchar ha de ser una de las habilidades de las personas de la organización.

### **Código Ético**

[GRI 102-16] [GRI 205-2] [GRI 102-11]

**Caja Rural Granada** dispone de unos estatutos que establecen las obligaciones y derechos de todos los trabajadores de la Caja, entre los que se encuentran la promoción de un funcionamiento ético de la empresa, respetando la legalidad en toda nuestra actividad.

Abundando en el comportamiento ético como rasgo de nuestra cultura de empresa, en 1999, **Caja Rural Granada** definió un **Código Ético** como recopilatorio de principios de comportamiento ético. Dicho código, orienta el desempeño profesional de los empleados para con la Caja, entre los propios empleados y para con los clientes y proveedores y se describe de manera más detallada en el capítulo 6 del presente Informe.

### **El Libro Blanco de Buenas Prácticas**

[GRI 102-16] [GRI 102-17]

El **Libro Blanco de las Buenas Prácticas**, es una herramienta de consulta para todos los trabajadores de la Caja, que permite difundir, sensibilizar e irradiar las mejores prácticas del comportamiento empresarial que ha de sustentar la cultura corporativa, bajo la premisa de que la actuación

profesional de las personas que trabajan en la entidad, debe contar con el rigor y pulcritud necesarias para ser continuamente inspiradora de la confianza de los clientes y socios.

En 2020, basado en el Libro Blanco y en la normativa interna actualmente en vigor, se ha continuado enviado a las Oficinas auditadas un documento resumen que se ha denominado "Recomendaciones / Mejores Prácticas", basado en las principales verificaciones realizadas en las auditorías a Oficinas, con el objetivo de servir de guía en la mejora de los procedimientos internos de control y supervisión, lo que redundará en una mayor calidad del trabajo, y permitirá una adecuada gestión de los riesgos inherentes a nuestra actividad, dentro de los criterios y parámetros adoptados por nuestra Entidad.

## **3.4. Los Órganos de gobierno en Caja Rural Granada**

[GRI 102-18] [GRI 102-22]

De acuerdo a lo establecido en el Título IV de los Estatutos Sociales "Representación y gestión de la Caja Rural" el gobierno, la gestión, la administración, la representación y el control de la Caja, se articulan y canalizan en los órganos sociales, órganos estatutarios y dirección. De este modo:

Son Órganos Sociales de la **Caja Rural Granada** los siguientes:

- La Asamblea General.
- El Consejo Rector.

Siendo los Órganos Estatutarios:

- Las Comisiones Mixtas.

Misión, visión y valores corporativos configuran nuestra cultura corporativa. Son compartidos tanto por personas como por Órganos de gobierno, convirtiéndose en el sustento de nuestras actuaciones.



### 3.4.1. La Asamblea General

[GRI 102-28] [GRI 102-21] [GRI 102-33] [GRI 102-37]

Constituida por los miembros del Consejo Rector y los socios delegados que hayan sido elegidos por los socios, es el órgano supremo de expresión de la voluntad social de **Caja Rural Granada**. Básicamente establece la Política General de la Caja y somete a examen su gestión social.

Habida cuenta del amplio número de socios de **Caja Rural Granada** y la dificultad de la presencia simultánea en la Asamblea General, las competencias de dichos órganos se ejercerán mediante una Asamblea integrada por los delegados designados en juntas preparatorias y por órganos sociales. Se constituyen 20 juntas preparatorias, de modo que todos los socios se puedan adscribir a cada junta en atención a la oficina de la Caja donde figuren de alta como socios.

Durante el 2020, se celebró una Asamblea General Ordinaria el 27 de octubre.

### 3.4.2. El Consejo Rector

[GRI 102-29] [GRI 102-31] [GRI 102-26] [GRI 102-21]  
[GRI 102-33] [GRI 405-1] [GRI 102-23]

Es el órgano colegiado de gobierno, al que corresponde la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de **Caja Rural Granada**, realizando todas aquellas operaciones instrumentales que contribuyan a posibilitar la mejor realización y desarrollo de su objeto social. En cumplimiento del objeto social, este órgano de gobierno determina y revisa sus estrategias empresariales y financieras, fija las directrices generales de gestión, controla de manera permanente el ejercicio de las facultades delegadas y presenta a la Asamblea General Ordinaria las cuentas del ejercicio, el informe sobre la gestión y la propuesta de distribución de excedentes o imputación de pérdidas.

Las facultades representativas del Consejo Rector se extienden a todos los actos relacionados con las actividades que integren el objeto social de la **Caja Rural Granada**, sin que surtan efectos frente a terceros las limitaciones que en cuanto a ellos pudieran contener estos Estatutos. Además de la competencia enunciada, el Consejo Rector promoverá que el funcionamiento de la Entidad se encuentre enmarcado dentro de unos parámetros de responsabilidad social corporativa. Dichos parámetros serán determinados por el Consejo Rector, primando entre ellos:

- a) El respeto al medio ambiente, fomentando un desarrollo sostenible.
- b) La protección y mejora de las condiciones laborales.
- c) La búsqueda continuada de la calidad respecto del servicio prestado a los socios y clientes de la entidad.
- d) El impulso del desarrollo económico, social, cultural y deportivo de su entorno, mediante acciones directas o de mecenazgo.

El Consejo Rector se compone de 12 miembros: Presidente, Vicepresidente, Secretario y nueve Vocales. Once de dichos miembros son elegidos por la Asamblea General. El otro miembro es elegido por los trabajadores de la Caja constituidos en asamblea. Dos de estos puestos están ocupado por mujeres.

El actual Consejo fue elegido durante 2018 siendo miembros de éste durante cinco años los siguientes:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO / MIEMBRO DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN	CARGO	ÚLTIMA FECHA DE NOMBRAMIENTO
Don Gregorio Antonio León Serrano	Presidente	11/04/2018
Don José Carrillo Santos	Vicepresidente	11/04/2018
Don Víctor López Palomo	Secretario	11/04/2018
Don Manuel Rosa Martín	Vocal 1	11/04/2018
Don Antonio Mingorance Gutiérrez	Vocal 2	11/04/2018
Don Fulgencio Torres Moral	Vocal 3	11/04/2018
Don José Gómez Gómez	Vocal 4	11/04/2018
Don Emilio Pérez Lara	Vocal 5	11/04/2018
Doña Ramona María Velasco Núñez	Vocal 6	11/04/2018
Doña Amalia Torres-Morente Concha	Vocal 7	11/04/2018
Don Miguel González Moreno	Vocal 8	11/04/2018
Don Juan Carlos Delgado Duque	Vocal Laboral	18/04/2018

Tabla 3.1

El presidente del **Consejo Rector** lo es también de la **Caja Rural Granada**.

### 3.4.3. La Comisión Ejecutiva

El Consejo Rector puede designar de entre sus miembros a una Comisión Ejecutiva compuesta de cinco miembros (Presidente, Vicepresidente y Secretario de la misma, más dos miembros votados por el Consejo). Dicha comisión ejercita las competencias que le pueda delegar el Consejo Rector, en base a sus atribuciones y dando traslado al primer Consejo que se celebre de los acuerdos que puedan adoptarse.

### 3.4.4. Las Comisiones Mixtas

El Consejo Rector puede designar de entre sus miembros, las Comisiones Mixtas que estime necesarias, que pueden tener un carácter ejecutivo o informativo, además vela en todo momento por la independencia de dichas comisiones que pueden estar constituidas por un número entre 3 y 5 consejeros, reuniendo al menos dos de ellos requisitos de conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de las funciones previstas. El funcionamiento de cada comisión se rige por su propio reglamento y organizativamente cuenta con un presidente y un secretario, reuniéndose al menos una vez al trimestre.

Las Comisiones Mixtas existentes en **Caja Rural Granada** son las siguientes:

- Comisión de Auditoria.
- Comisión Ejecutiva.
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones.
- Comisión de Riesgos.

### 3.4.5. Dirección General

[GRI 102-19] [GRI 102-20]

La gestión del giro y tráfico normal de la cooperativa que constituye el objeto social de **Caja Rural Granada** se lleva a cabo por el Director General con las facultades que le otorga el Consejo Rector y bajo el control permanente del mismo, y de su Presidencia.

El Director General, D. Jerónimo Luque Frías fue designado por el Consejo Rector.

El Director General resulta obligado con **Caja Rural Granada** en los términos que resultan del contrato estipulado. Trimestralmente, al menos, deberá presentar al Consejo Rector un informe sobre la situación económica de **Caja Rural Granada** y, dentro del plazo de tres meses, a contar del cierre del ejercicio social, la memoria explicativa de la gestión de la empresa, el balance y la cuenta de resultados. Asimismo, deberá comunicar sin demora al Presidente del Consejo Rector, todo asunto que, a su juicio, requiera la convocatoria de dicho órgano o que, por su importancia, deba ser conocido por aquel.

El Director General podrá delegar la ejecución de las funciones que le hubieren sido encomendadas en apoderados para el mejor funcionamiento de los servicios de **Caja Rural Granada**.

### 3.5. Sistema de Gobierno Interno

[GRI 102-16] [GRI 102-17] [GRI 102-30] [GRI 102-24]

[GRI 102-28] [GRI 102-25]

Cuando se aprobó el Reglamento del Consejo Rector en su edición marzo 2019, el mismo recogía en su artículo 1) lo siguiente:

#### **Artículo 1º. FINALIDAD:**

1) El presente Reglamento del Consejo Rector (en adelante, el “Reglamento”) tiene como finalidad desarrollar, conforme al marco normativo y estatutario, los principios de actuación del Consejo Rector de **Caja Rural de Granada S.C.C.**, (en adelante, la “Caja” o la “Sociedad”), así como las reglas básicas de su composición, organización y funcionamiento y normas de conducta de sus miembros, incorporando al respecto las prácticas y recomendaciones de buen gobierno adecuadas a las singularidades de la Caja.

En el mes de julio 2019, conforme al compromiso permanente de la Entidad con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo

Rector de la Caja, en el marco de las funciones que tiene atribuidas para establecer los objetivos estratégicos de la Entidad y en particular en materia de riesgo y gobierno interno, aprobó el **Sistema de Gobierno Interno de Caja Rural Granada**, cuya implementación y desarrollo será asimismo objeto de supervisión por el Consejo Rector con el apoyo de sus distintas Comisiones delegadas constituidas en su seno.

#### **El Sistema de Gobierno Interno tiene por objeto:**

- Promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Entidad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores.
- Establecer una **asignación clara de responsabilidades y competencias** en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno.
- Asegurar que las decisiones se adoptan con un **adecuado nivel de información** y de acuerdo con el interés de la Caja y por tanto de sus socios, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.

A los efectos de cumplir con su objetivo de garantizar una gestión sana y prudente de la Caja, este Sistema, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basa entre otros, en los siguientes principios:

- 1 Promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintas Comisiones. El Consejo Rector asume expresamente como núcleo de su misión la función general de representación, administración, gestión y control de la Caja y de sus sociedades participadas y en tal sentido le corresponde revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de riesgos, los presupuestos y planes anuales, establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento en el ámbito corporativo, delegando la gestión ordinaria de la Entidad en el equipo de dirección.
- 2 Adecuada definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de la Caja, garantizando una eficiente coordinación estratégica.

- 3 Establecimiento de un sólido sistema de supervisión y control interno, como objetivo del Sistema a partir de un marco definido de las relaciones entre los Órganos de gobierno de la Entidad y la Dirección.
- 4 Compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados.
- 5 Implantación de una cultura corporativa basada en una actuación ética y sostenible de los Órganos de gobierno, unidades de control, directivos y empleados de la Caja.

Por tanto, el Reglamento de Consejo, así como la posterior aprobación del Sistema de Gobierno interno, sustituyen y amplían el Código de Buen Gobierno.

En el Informe de Gobierno Corporativo se desglosan también las distintas retribuciones percibidas por algunos de los miembros de los Órganos de gobierno, por ejemplo: [GRI 102-35] [GRI 102-36]

RETRIBUCIONES A ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EQUIPO DIRECTIVO EN MILES DE €	2018	2019	2020
Retribución fija	134(*)	137(*)	153*
Dietas de los consejeros del Consejo Rector en miles de €	191	187	200
Otras remuneraciones en miles de €	-	-	-
Remuneración del equipo directivo (recurrente) en miles de €	1.093	1.059	1.238

Tabla 3.2

(\*) Corresponden a retribución satisfecha por condición de empleado y no de consejero.

Con carácter extensivo, los distintos Órganos de gobierno actúan con carácter colegiado y todos sus componentes, con independencia del origen de su representatividad, desempeñan sus funciones en beneficio exclusivo

de **Caja Rural Granada** y de su función social, debiendo reunir las características de honorabilidad comercial y profesional.

El artículo 51 de los Estatutos Sociales recoge un conjunto de fundamentos y obligaciones de marcado carácter ético en el comportamiento y quehacer de los consejeros. En líneas generales, se remarca la prohibición de cualquier vínculo con otros intereses que puedan ir contra la honorabilidad, discreción el funcionamiento y desempeño de su labor en la gestión de la Caja.

**El procedimiento para evitar el conflicto de intereses** de los miembros del Consejo viene recogido en los artículos 48.5, 52 y 53 de los Estatutos de **Caja Rural Granada**. También está recogido en la página web de la Entidad, dentro del apartado de Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones, en un documento denominado "Criterios de Prevención de Conflictos de Interés" lo que se refiere a los conflictos de interés en las operaciones crediticias de los miembros del Consejo, indicar que, en la política crediticia de noviembre 2020, se hace referencia a quién tiene las atribuciones para la sanción de estas operaciones y en el anexo E de la misma Política detalla un poco más el procedimiento.

**Caja Rural de Granada S.C.C.**, cuenta con un **Procedimiento de evaluación de la idoneidad** de los consejeros, del director general y asimilados, así como del personal clave de la Entidad que tiene por objeto asegurar la adecuada selección y evaluación continua de las mismas.

Dicho procedimiento ha sido elaborado de conformidad con la normativa legal vigente en materia de Gobierno Corporativo y, en particular, con la Disposición Transitoria segunda del Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, por el que se incorporan a la normativa de las entidades de crédito los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones clave.

El procedimiento de evaluación de la idoneidad determina la información que habrá de ser tenida en cuenta por el Comité de Nombramientos y Remuneraciones para valorar la concurrencia de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia y



ejercicio de buen gobierno, en el colectivo sujeto a este requerimiento.

Así mismo, se detalla el procedimiento tanto para realizar esta valoración en el momento del nombramiento y reelección de cargos como para la evaluación periódica anual encomendada al Comité de Nombramientos y Remuneraciones. Están también previstos los mecanismos de actuación en aquellas situaciones en las que se produzca una circunstancia sobrevenida que pudiese afectar a la idoneidad de las personas sujetas.

**Procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano, en lo económico, social y ambiental:** el Consejo Rector de Caja Rural es el máximo órgano de decisión, excepto en las materias reservadas, legal o estatutariamente a la Asamblea General. Las funciones, composición y estructura del Consejo Rector de la Caja, así como el estatuto de sus consejeros y el funcionamiento y composición de sus comisiones, se establecen en los textos corporativos de la Entidad, esencialmente, Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo Rector. En este sentido, se encuentra publicado en el Centro de Información el Sistema de Gobierno Interno de la Caja, publicada en julio de 2019, sin haber sufrido ninguna modificación durante 2020. Dicho Manual, incluye los principios generales para garantizar una gestión sana y prudente de la Caja, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo.

**El Sistema de Gobierno Interno tiene por objeto:**

- 1) promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Entidad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores;
- 2) establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno; y
- 3) asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de la Caja y por tanto de sus socios, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos G.I.

### 3.6. La estructura organizativa

[GRI 102-29] [GRI 102-18]

La estructura organizativa de **Caja Rural Granada** es la que se indica a continuación:

Este es el gráfico del organigrama vigente a 31 de diciembre de 2020

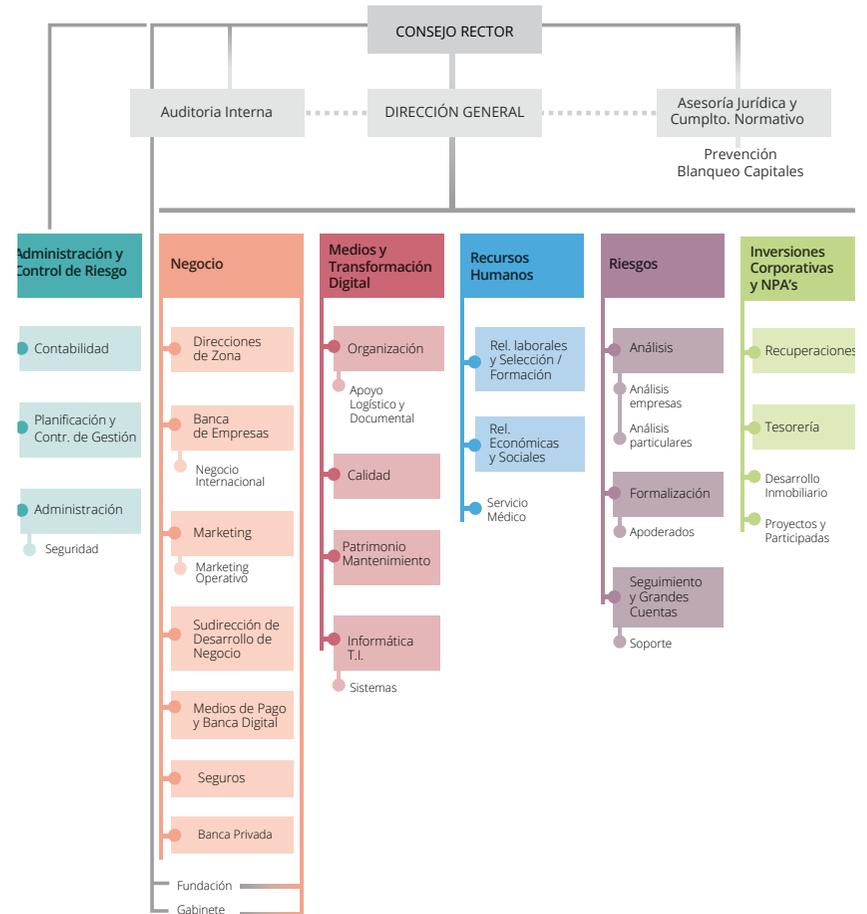


Gráfico 3.1

A través de esta estructura, **Caja Rural Granada**, quiere afrontar con garantía los retos de gestión y de crecimiento previstos, dotando a nuestra organización de la capacidad de actuación necesaria en todos sus ámbitos de actividad.

En el marco de esta estructura se han configurado varios comités que aseguran el control y la coordinación de la gestión. Estos son los siguientes:

- Comité de Dirección.
- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Negocio.
- Comité de Riesgos.
- Comité de Seguimiento de Riesgos.
- Comité de Apoyo Operativo.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Calidad.
- Comité de Recursos Humanos.
- O.C.M.V. (Órgano de Control del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores).
- Comité del OCI.
- Comité de Inversiones no Financieras.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Comité de Productos.

### 3.7. Cumplimiento normativo

[GRI 102-11]

**Caja Rural Granada** cuenta con diferentes recursos para comprobar que las prácticas desarrolladas y los sistemas utilizados en la Caja se encuentren dentro de los marcos de actuación que exigen las normativas vigentes y que se cuenta con un sistema de control interno eficaz que vele por la protección del patrimonio, la fiabilidad de la información y la eficacia operativa proponiendo cuantas correcciones y mejoras puedan ser necesarias.

Además, con ello se ayuda a supervisar que los riesgos relevantes de toda índole, que inciden o pueden incidir en la consecución de los objetivos corporativos de la Caja, se encuentren razonablemente identificados, medidos y controlados. La política de cumplimiento normativo se encuentra publicada en el Centro de Información de la Intranet, dentro del apartado Políticas Internas, el Manual Función Cumplimiento Normativo de **Caja Rural Granada**, con fecha septiembre 2020 y tiene por objeto, gestionar la prevención y, en su caso, mitigación, entre otros, de los riesgos financieros, sancionadores y reputacionales asociados al cumplimiento normativo si no se alcanzan los estándares exigibles a una entidad de crédito.

De igual modo, **Caja Rural Granada**, tiene externalizado el Servicio de Delegado de Protección de Datos en la empresa RSI (Rural Servicios Informáticos S.L.), de acuerdo con lo establecido en el contrato de prestación de dicho servicio, donde constan definidas las funciones a desempeñar en cumplimiento de lo recogido en el artículo 39 del RDPD.

#### 3.7.1. Auditoría interna

[G4-FS9] [GRI 205-1] [GRI 205-3] [GRI 419-1]

Departamento que depende jerárquicamente del Consejo Rector y funcionalmente de la Dirección General.

El programa anual de trabajo que desarrolla recoge, fundamentalmente, las políticas y los trabajos a realizar y coordinar en el año desde el departamento para verificar el cumplimiento por parte de la Caja de las normas internas y externas que les aplican.

Básicamente los principales aspectos objeto de control son:

- Tesorería.
- Seguridad.
- Cuentas Contables .
- Funcionamiento administrativo pasivo.
- Calidad.
- Inversión.

### Resumen de los aspectos más relevantes que han tenido lugar en la actividad del área de Auditoría Interna durante el año 2020.

**55 auditorías a Oficinas** realizadas en 2020. De las 55 auditorías de oficinas, 21 de ellas se han realizado mediante un programa de auditoría “no presencial”.

Las evaluaciones globales de las auditorías han sido de Aceptable en un 67,27%, y Mejorable en un 30,91%. Tan solo una oficina entra en seguimiento. Las valoraciones Excelente, Grave y Muy Grave, se han mantenido a cero.

### En relación con auditoría a distancia se han realizado los 2 tipos de controles establecidos:

**50 acciones de seguimiento de políticas** aprobadas por Consejo Rector y verificación del cumplimiento de la normativa legal.

**168 controles a distancia de clientes** o sobre otras operativas diversas, mediante la Herramienta de Auditoría del grupo de Cajas Rurales y otros controles internos propios.

Destacar que, los controles a distancia sobre clientes y operativas más relevantes han supuesto un potencial impacto económico de 23,3 millones €.

Asimismo durante 2020 se han realizado las siguientes **10 revisiones a Procesos de Servicios Centrales**, con el objetivo de detectar y minimizar riesgos de carácter operacional, legal, contable, reputacional y/o de gestión:

Durante el año 2020, no ha habido incidentes y/o sanciones (para la Caja o para sus empleados) por conductas no éticas o de corrupción.

### PROYECTOS PARA EL AÑO 2021

Como proyecto más importante, durante el año 2021 se ha iniciado la implantación de una herramienta que de manera conjunta ha adquirido el Grupo de Cajas Rurales, para ayudar en la realización de las revisiones de procesos que tiene que realizar Auditoría Interna, con un enfoque de identificación de riesgos y de verificación de los controles implantados para minimizar dichos riesgos, mejorando la planificación, la ejecución, el

seguimiento y el reporte de resultados, basada además en un sistema de gestión sin papeles.

Igualmente, y con respecto a las auditorías a Oficinas, estamos impulsando la eliminación de soportes de verificaciones en formato papel, utilizando ficheros en soportes informáticos.

### 3.7.2. Prevención de blanqueo de capitales

[GRI 102-11] [GRI 205-1] [GRI 102-17]

Existe en **Caja Rural Granada** una unidad organizativa para dar cumplimiento al conjunto de disposiciones en esta materia. A este departamento se le otorgó un carácter autónomo con respecto a los servicios comerciales y operativos y se le asignó una dependencia jerárquica directa de Asesoría Jurídica. Por otra parte, es quien responde ante SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capital) del Banco de España.

El funcionamiento básico del departamento se encuentra recogido en el Manual operativo sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (actualizado por el Departamento y por el Órgano de Control Interno y Comunicación, OCI en diciembre 2020) que básicamente describe y establece preceptos de actuación en los siguientes ámbitos:

- Sujetos obligados por la normativa.
- Responsabilidad y obligaciones de las entidades de crédito.
- Procedimientos sancionadores.
- Política de admisión de clientes.
- Examen especial de determinadas operaciones.
- Comunicación de operaciones.
- Confidencialidad.
- Formación.
- Auditoría.

Por otra parte, se han perfilado una serie de operaciones y supuestos vinculados al blanqueo de capitales para facilitar la labor de detección por

parte de empleados y directivos y los supuestos de operaciones de blanqueo de capitales.

En este sentido, la Caja contabiliza y realiza el seguimiento de las solicitudes de personas o entidades que precisan autorización del Órgano de Control Interno, así como de las operaciones comunicadas al SEPBLAC.

El siguiente cuadro refleja la actividad de este Departamento:

DATOS DE ACTIVIDAD	AÑO 2019	AÑO 2020
Operaciones verificadas	1.315	1.465
Total de alertas GED – PBC 2020	486	547
Operaciones comunicadas al SEPBLAC	235	252
Solicitudes de personas o entidades que precisan autorización del OCI	638	556

Tabla 3.3

Por otra parte, es importante mencionar las medidas tomadas por la **Caja Rural Granada** para que todo el personal disponga del conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa de prevención de blanqueo de capital. Como principales medidas destacan:

El *Manual operativo sobre Prevención de Blanqueo de Capitales* disponible para todo el personal en el Centro de Información (C.I. o dispositivo-intranet) y de una Ficha resumen con los puntos más importantes.

El manual del curso sobre prevención de blanqueo de capital disponible también en el Centro de Información e iniciado de forma presencial.

#### PLANIFICACIÓN AÑO 2020

Está previsto que durante el año 2021, se llevará a cabo la actualización del manual operativo de PBC, en caso que se produzca alguna novedad relativa a esta materia.

Igualmente, está previsto también que se continúe con la emisión de recordatorios y notas informativas, relacionadas con las consultas en las que se observe un mayor desconocimiento.

Se continúa con la labor de sensibilización, sobre la importancia y necesidad de la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, de comprender y potenciar las políticas de conocimiento del cliente como base de la prevención, así como seguir dotando a la Entidad de la máxima eficacia y operatividad para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

#### FORMACIÓN [GRI 205-2]

En el año 2020, continuamos en esta línea de actuación del Programa anual de Actualización de Prevención Blanqueo de Capitales que se inició en 2006. Además, y por exigencias normativas de la Ley 10/2010 de 28 de abril se realizado un programa de formación dirigido a todo el personal de oficinas que ocupan puestos de responsabilidad en nuestra Red de oficinas, es decir, Directores, Subdirectores y Jefes de Crédito además de todo el personal de Servicios Centrales. El curso e-learning, organizado por el Banco Cooperativo Español, ha sido realizado de por 430 personas.

Por último, indicar que 50 empleados/as han realizado el curso e-learning sobre Prevención de Blanqueo de Capitales de 15 horas de duración organizado por Rural Grupo Asegurador en distintas convocatorias a lo largo del año.

Los empleados de la unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales han recibido formación de interés, entre la que destaca el curso sobre Investigación Delitos Económico-Financieros de 100 horas de duración, impartido por la fundación UGR-Empresa.

#### FORMACIÓN PREVISTA 2021

En colaboración con el Área de Formación de la Caja, existe un plan de formación para el año 2021, dirigido fundamentalmente a Gestores comerciales, becarios y nuevas incorporaciones.

## 3.8. Entidades de las que se forma parte

[GRI 102-13]

### 3.8.1. Asociación Española de Cajas Rurales

#### Reseña histórica

A mediados del año 1989, veintitrés Cajas Rurales, hasta aquel momento pertenecientes al Grupo Asociado Banco de Crédito Agrícola - Cajas Rurales Asociadas, dejaron el Grupo BCA y crearon la Asociación Española de Cooperativas de Crédito, hoy Asociación Española de Cajas Rurales. Posteriormente, y hasta la fecha actual, se han incorporado a la Asociación otras cincuenta y cuatro Cajas Rurales, dando lugar a uno de los principales grupos bancarios operativos en el sistema financiero español. Actualmente distintos procesos de integración emprendidos por algunas de las cajas integrantes del Grupo variaron el número final de Entidades pero sin variar la filosofía y valores que lo sustentan y fortaleciendo la estructura resultante.

El sistema de integración resultante es un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Entidades Asociadas que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

Las Cajas Rurales del Grupo tienen, por tanto, un campo de actuación definido para desempeñar su papel de forma diferenciada pero no aislada, porque la cooperación dentro del Grupo permite acceder a ámbitos más amplios. Así pues, el Grupo Caja Rural puede prestar los mismos servicios que los bancos y que las cajas de ahorros, manteniendo intacta la vinculación con su ámbito territorial.

La fórmula de integración adoptada por el Grupo Caja Rural sigue los pasos de otros sistemas afines de banca cooperativa con larga tradición y éxito en Europa, algunos de los cuáles se clasifican entre los primeros grupos bancarios del continente, como son el Okobank finlandés, el Rabobank en los Países Bajos, el Österreichische Raiffeisenbanken austríaco, el Crédit

Agricole en Francia o el sistema alemán Volksbanken-Raiffeisenbanken, más conocido en España por su entidad central DZ BANK, que ostentan unas cuotas de mercado muy significativas (en torno al 20% en el marco de toda la Unión Europea).

#### Fines y objetivos

El Grupo Caja Rural cuenta con el apoyo, para el desarrollo de su actividad, de determinadas empresas participadas, el Banco Cooperativo Español, la sociedad Rural Servicios Informáticos y el holding de empresas que forman Seguros RGA, que, si se considera necesario, serán completadas con la incorporación futura de otras empresas de servicios, según las necesidades y exigencias del mercado.

El Grupo Caja Rural utiliza a la Asociación como instrumento de coordinación y como foro de debate de cuantos temas interesan al Grupo. A través de esta Institución, el Grupo Caja Rural fija sus prioridades, sus estrategias y sus políticas de actuación. Adicionalmente, y entre otros, el Grupo Caja Rural, mediante la Asociación, persigue los siguientes fines:

- Impulsar la confianza de la sociedad en las Cajas Rurales y, en general, en el crédito cooperativo y divulgar la filosofía y los principios que configuran su cultura empresarial específica y exclusiva.
- Promocionar las actividades de las Cajas Rurales del Grupo y coordinar su representación ante las Administraciones Públicas y ante otras Instituciones.
- Fomentar el desarrollo de los principios de solidaridad y apoyo recíproco entre las Cajas Rurales Asociadas.
- Coordinar la actuación de las Cajas Rurales en las empresas participadas del Grupo.
- Promover la creación, en su caso, de nuevas empresas participadas, que colaboren al cumplimiento de fines comunes mediante la consecución de economías de escala y la mejora del servicio al socio o al cliente.
- Organizar servicios comunes para las Cajas Rurales del Grupo con cometidos concretos de carácter técnico, jurídico, estadístico, formativo, comercial, documental, etc.

- Gestionar, administrar y disponer de los fondos de garantía mutua y solidaria constituidos por el Grupo Caja Rural.

#### **Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo (M.I.P)**

Con fecha 29 de diciembre de 2017 las Cajas Rurales asociadas a la Asociación Española de Caja Rurales (en adelante, "las Cajas"), entre las que se encuentra **Caja Rural Granada**, suscribieron con la mencionada Asociación, el Banco Cooperativo Español, S.A. (en adelante, "Banco Cooperativo") y con GrucajRural Inversiones, S.L. (en adelante, "GrucajRural") un Acuerdo Marco relativo al establecimiento, en el seno del Grupo Caja Rural, de un "Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo" (en adelante, "MIP") y determinados pactos complementarios. Estos acuerdos contemplaban, principalmente, los siguientes hitos:

- Promover una evolución del marco estatutario y convencional de la Asociación con vistas a su modernización y refuerzo, sustituyendo los actuales mecanismos de solidaridad por un sistema institucional de protección (SIP) de los contemplados en el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013 (CRR), en los términos previstos en la Ley de Cooperativas de Crédito. Serán parte de este SIP, las 29 Cajas que a la fecha del Acuerdo Marco están asociadas a la Asociación, GrucajRural y el Banco Cooperativo (en adelante, los miembros del SIP).
- Constituir un fondo para cubrir las finalidades de apoyo financiero que puedan atenderse en el seno del SIP y que se nutrirá de aportaciones de los miembros del SIP. Este fondo es administrado y controlado por la Asociación, ya sea directa o indirectamente a través de uno o varios vehículos.

En relación a este fondo, con fecha 29 de diciembre de 2017, la Asociación comunicó a las Cajas asociadas la estimación de la aportación ex - ante a realizar al fondo. Esta primera aportación fue una estimación ya que tendrá que alcanzar el 0,5% de los activos ponderados por riesgo (APRs) agregados de las Cajas asociadas a marzo de 2018.

- Agrupar las acciones que las Cajas tienen en Banco Cooperativo y en Rural Seguros Generales (en adelante, "RGA") en la sociedad GrucajRural,

vehículo constituido por la Asociación, como socio fundador, el 1 de diciembre de 2017. Esta agrupación fue realizada tras la adquisición, por parte de las 29 Cajas, de las participaciones de GrucajRural que ostentaba la Asociación como socio fundador, y la posterior transmisión a esta sociedad, como aportación no dineraria, de las acciones que las 29 Cajas tienen en BCE y en RGA, que amplió su capital entregando a las Cajas aportantes participaciones sociales de nueva emisión de GrucajRural.

### **3.8.2. Unión Nacional Cooperativas de Créditos**

La Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta la representatividad a nivel institucional.

Constituida sobre la base de la asociación libre, pueden formar parte de la misma todas las Sociedades Cooperativas de Crédito, existentes en España, tanto las Cajas Rurales como las Populares y Profesionales. A 30 abril 2020, figuraban un total de total 42 Entidades.

Con personalidad jurídica propia y plena capacidad para obrar, se ajusta en su estructura y funcionamiento a los **principios** formulados por la **Alianza Cooperativa Internacional**.

Los cometidos que asume preferentemente la UNACC son los siguientes:

- 1 La defensa y representación de sus miembros ante organismos, instituciones y asociaciones públicas de cualquier ámbito, incluso las de carácter internacional, ejerciendo para ello las acciones que se estimen pertinentes.  
En el ámbito internacional UNACC es miembro de pleno derecho de la Asociación Europea de Bancos Cooperativos (Groupement), está asociada al IRU (International Raiffeissen Union), y mantiene vinculaciones con la ACI (Alianza Cooperativa Internacional).
- 2 La UNACC como entidad representativa del Sector de Cooperativas de Crédito negocia el Convenio Colectivo y promueve todo tipo de actuaciones en el orden laboral y social.
- 3 Asimismo participa en las instituciones y organismos de carácter socioe-

conómico a que es llamada por imperativo legal, como es el caso del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, Comisiones Consultivas en materia fiscal y financiera y otras como la Dirección General de Fomento de la Economía Social y Fondo Social Europeo, el Centro de Investigación y Desarrollo Financiero de la Economía Social (CIRIEC), el Centro de Cooperación Interbancaria (CCI), la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), etc.

- 4 El fomento y la difusión del cooperativismo, es uno de los objetivos más queridos por UNACC.
- 5 En lógica coherencia con su función representativa de carácter institucional y patronal la UNACC organiza y presta a todas sus asociadas servicios de asesoramiento, formación y ayuda a la gestión cooperativa en todos sus niveles técnicos.

### 3.8.3. Banco Cooperativo Español S.A.

El Banco Cooperativo Español, entidad financiera constituida en julio de 1990, con el objetivo fundamental de servir de central bancaria a las Cajas Rurales accionistas, desarrolla iniciativas para compartir experiencias de éxito, y seguimiento de proyectos comunes entre las Cajas.

En su seno se constituyen grupos de trabajo con la participación de Cajas Rurales en los distintos ámbitos de servicios prestados por el Banco Cooperativo.

Esta participación implica compartir conocimientos y experiencias en los ámbitos tratados, consolidando con ello las bases de la operativa y de la gestión bajo un patrón común en el sector.

## 3.9. La política de empresas participadas

[GRI 102-7]

Los estatutos sociales de **Caja Rural Granada** promueven que el funcionamiento de la entidad se enmarque en unos parámetros de RSC. En este sentido, el impulso del desarrollo económico y social de su entorno mediante acciones directas o de mecenazgo se constituye como una de las principales palancas para materializar este compromiso. Para ello, aparte de la Fundación y del Fondo de Educación y Promoción, **Caja Rural Granada**, a través de la política de empresas participadas contribuye también a la creación o crecimiento de empresas, dirigiendo las inversiones hacia sectores estratégicos en el desarrollo de la zona de actuación y con impacto social.

Para ello ha establecido una política de empresas participadas en el marco del Manual de Políticas de Gestión Financiera, en concreto el MANUAL DE POLÍTICAS DE TESORERÍA, MERCADO DE CAPITALES Y EMPRESAS PARTICIPADAS que regula todos aquellos aspectos relacionados con el análisis y evaluación de una participación empresarial y el análisis de la inversión propiamente dicho, hasta adoptar la propuesta final de inversión en capital que es presentada al Comité de Dirección y posterior elevación al Consejo Rector u órgano en el que éste delegue.

Actualmente, **Caja Rural Granada**, cuenta con participaciones en 37 firmas de diferentes sectores de actividad, con un diferente grado de participación siguiendo las directrices marcadas en su política. En el 27,02 % de las mismas está presente en los consejos de administración, participando en la gestión de las mismas desde sus Órganos de gobierno.

Las decisiones de inversión en capital y las de financiación de las empresas participadas, están separadas en divisiones diferentes cumpliéndose en todo momento y caso la política crediticia establecida por la Caja.

La distribución por sectores de las empresas participadas es la que se indica en el gráfico a continuación:

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR SECTORES	
Financiero EECC	3,97%
Otros Financieros	80,99%
Seguros Reaseguros	0,00%
Comercio y servicio	6,99%
Inmobiliario	2,82%
Gestión de Activos	0,27%
Concesión Administrativa	3,80%
Agrícola - Forestal	1,15%
TOTAL	100,00%

Tabla 3.4

La participación superior al 50% del capital social, es en las empresas que indicamos a continuación:

	ACTIVIDAD	% PARTICIPACIÓN EN LA SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN CR EN EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN
Sector: GESTIÓN DE ACTIVOS			
Hogares Carugran SA	Compraventa de bienes inmuebles	100,00%	SI
Inversiones Carugran SA	Compraventa de bienes inmuebles	100,00%	SI

Tabla 3.5

### **SOBRE LA NO CONSOLIDACIÓN DE BALANCE CON PARTICIPADAS MAYORITARIAS. [GRI 102-45]**

Al 31 de diciembre de 2020, la Caja es la entidad dominante de un Grupo de entidades participadas, denominadas Hogares Carugran, S.A. e Inversiones Carugran, S.A., que fueron creadas expresamente en 2012 para cumplir con el Real Decreto-Ley 18/2012 y que forman, junto con la Caja, el Grupo **Caja Rural de Granada S.C.C.** y sociedades dependientes. Considerando el tratamiento contable adoptado por la Caja respecto de los activos adjudicados propiedad de dichas sociedades dependientes (que siguen registrándose en los balances de la Caja al 31 de diciembre de 2020 y valorándose conforme a lo establecido en la Circular 4/2017 del Banco de

A través de la política de empresas participadas, la Caja contribuye también a la creación o crecimiento de empresas a través de una inversión estratégica.

España) y también debido a la escasa significatividad del resto de magnitudes contables de estas sociedades frente a las de la Caja al cierre de ambos ejercicios (que provocaría que los estados financieros consolidados fueran prácticamente idénticos a los estados financieros individuales de la Caja), y también considerando lo dispuesto en el artículo 7 de las Normas para la Formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas, aprobadas por el Real Decreto-Ley 1159/2010, de 17 de septiembre, los Administradores de la Caja no han formulado cuentas anuales consolidadas de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre, 2018, 2019 y 2020. En este sentido, el Banco de España, mediante escrito dirigido a la Caja, de fecha 11 de marzo de 2014, manifestó su conformidad a la no presentación por parte de la Caja de dichos estados financieros consolidados por este motivo.

### 3.10. La gestión del riesgo en Caja Rural Granada

[GRI 102-15] [GRI 102-29] [GRI 102-11] [GRI 102-31]

**Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.**

**Caja Rural Granada** identifica diversas tendencias en el sector, relacionadas principalmente con:

- Incertidumbre política en España.
- Entorno con bajos tipos de interés.
- Creciente y constante cambio regulatorio.
- Digitalización del sector.

La Caja realiza una planificación anual con la que se propone dar respuesta a estas tendencias y factores del entorno sectorial.

Bajo un entorno financiero complejo y muy competitivo, **Caja Rural Granada** ha apostado firmemente por una constante mejora de las herramientas de control y gestión del riesgo, tanto desde un punto de vista individual como a través del Grupo de Cajas Rurales.

El riesgo de mayor importancia es el de crédito. No obstante, también se realiza un notable esfuerzo en la gestión y el control de los riesgos de liquidez y de tipo de interés. Como entidad financiera ha identificado los riesgos propios de la actividad financiera.

Los principales riesgos e impactos identificados son:

DEFINICIÓN	
Riesgo de crédito	Derivados de los posibles incumplimientos de pago debidos a la entidad por financiaciones reembolsables o por las obligaciones de pago contraídas por compromisos de pago a terceros
Riesgo de mercado	Pérdida potencial a causa de movimientos adversos de los precios de los instrumentos financieros. A él están asociados el riesgo de liquidez y el riesgo de crédito fundamentalmente
Riesgo de liquidez	Pérdida potencial por la no disponibilidad, a precios razonables, de fondos para atender puntualmente los compromisos adquiridos y financiar la actividad inversora de la Caja
Riesgo de tipo de interés	Medida en que la entidad puede verse afectada por los movimientos futuros que se produzcan en los tipos de interés
Riesgo operacional	Pérdidas como consecuencia de inadecuados procesos internos, personal, sistemas o factores externos, entre los que se identifican aspectos medioambientales o sociales

Tabla 3.6

#### 3.10.1. Respecto a la gestión del riesgo de crédito

Anualmente, el Comité de Dirección propone y el Consejo Rector aprueba determinadas modificaciones sobre la Políticas Generales en materia de inversión crediticia, de inmovilizado, gestión financiera, participadas, etc.

La política crediticia se despliega mediante un conjunto de procedimientos que se aplican en la concesión, estudio y documentación de los instrumentos de deuda, riesgos contingentes y compromisos contingentes, así como en la identificación de su deterioro y del cálculo de los importes necesarios

para la cobertura de su riesgo de crédito. Dicho documento establece las líneas generales básicas de actuaciones para gestionar el riesgo de contraparte y marcan las normas a seguir por la Dirección General, el Equipo Directivo, y demás empleados de la entidad.

El Consejo Rector, como máximo órgano de administración, es el responsable último de la vigilancia y supervisión de los riesgos en los que puede incurrir la entidad. La función de control del riesgo la tiene delegada el Consejo Rector, a través de diferentes órganos, teniendo en cuenta las recomendaciones del Banco de España y del nuevo acuerdo de capital de Basilea.

El Consejo Rector participa en la aprobación de las estrategias de negocio generales y se preocupa por definir las políticas de asunción y gestión de los riesgos, asegurándose de la existencia de políticas, controles y sistemas de seguimiento del riesgo apropiados y de que las líneas de autoridad estén claramente definidas.

Por otra parte, el área de Auditoría Interna, supervisa el cumplimiento de lo establecido en la política crediticia de las distintas áreas de la entidad, poniendo en conocimiento del Consejo Rector aquellos incumplimientos que pudieran acaecer una vez evaluados o determinado su alcance.

En cuanto al seguimiento de este tipo de riesgo, **Caja Rural Granada**, utiliza un sistema de alertas. El Comité de Seguimiento de Riesgos, como principal órgano colegiado, realiza el seguimiento del riesgo de crédito a tres niveles: empresa, centro y cliente.

### 3.10.2. Respeto a la gestión del riesgo de mercado

El **Manual de Políticas de Tesorería, Mercado de capitales y empresas participadas** establece las actuaciones relacionadas con la identificación, medición, seguimiento, control y gestión del riesgo de mercado. Este manual se actualiza anualmente para adaptarlo a la realidad del mercado. El Consejo Rector es el órgano con máxima responsabilidad en la gestión de este riesgo.

### 3.10.3. Respeto a la gestión del riesgo de liquidez

**Caja Rural Granada**, ha desarrollado su Política de Liquidez de cara a consolidar el marco global de riesgos. A este respecto la circular 5/93 del Banco de España exige que el órgano de administración defina claramente la política de la entidad en materia de riesgos de liquidez. La gestión del riesgo de liquidez se articula a través del Departamento de Tesorería, siguiendo las directrices que establece el Comité de Activos y Pasivos. La política de liquidez establece la ratio de liquidez mínima. En caso de crisis de liquidez en la entidad, entra en funcionamiento el plan de contingencia que lidera el Comité anteriormente citado, estudiando posibles escenarios adversos y decidiendo las acciones que puedan llevarse a cabo en cada caso.

### 3.10.4. Respeto a la gestión del riesgo de tipo de interés

Este riesgo se gestiona por el Comité de Activos y Pasivos, órgano que analiza trimestralmente la información que elabora el Área de Gestión de Activos y Pasivos del Banco Cooperativo, en base a simulación de distintos escenarios. El sistema de simulación desarrollado anticipa una posible incidencia negativa en la cuenta de resultados derivada de las evoluciones imprevistas de los tipos de interés, tomándose las decisiones oportunas en función de la medición de los resultados de la entidad a medio y largo plazo.

### 3.10.5. Respeto a la gestión del riesgo operacional

[GRI 205-2] [GRI 205-1]

*En cumplimiento del Pilar 1 de Basilea II, la Caja adoptó en el 2009, de entre los métodos contemplados por el Banco de España (Indicador Básico, Método Estándar y Modelo Avanzado) para el cálculo de los recursos mínimos de capital necesarios para cubrir su exposición al riesgo operacional, el método del*

*Indicador Básico, entendiendo por riesgo operacional, el riesgo de que se produzcan pérdidas como consecuencia de inadecuados procesos internos, de personal, de sistemas o de factores externos. El riesgo operacional contempla las pérdidas con un impacto directo en los resultados, e incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el reputacional.*

*Durante el año 2020 se han continuado desarrollando los requerimientos que tenemos que realizar para el cumplimiento del modelo del Indicador Básico, los cuales se resumen en:*

- Mantenimiento de una base de datos de registro de eventos de pérdida.
- Cálculo de capital necesario por Riesgo Operacional y reporte a Banco de España.
- Información y reporte a Órganos de gobierno.

#### **CANAL ÉTICO [GRI 102-17] [GRI 205-3]**

El Canal Ético se configura como un mecanismo más de los adoptados por la Caja en materia de Prevención de Riesgos Penales, muy útil a la hora de facilitar la toma de conocimiento de todas aquellas conductas cometidas en el seno de la organización, que pudiesen ser constitutivas de delito y respecto de las cuales, se haga necesario llevar a cabo la oportuna investigación de las mismas y, en su caso, la adopción de las medidas correctivas pertinentes para evitar la responsabilidad penal de la Entidad.

Este Canal Ético tiene como finalidad, ser un medio para que cualquier usuario del mismo, pueda dirigir consultas al Órgano de Cumplimiento Penal, relacionadas con cualquiera de los asuntos que entran dentro del ámbito de sus competencias, y obtener de éste el debido asesoramiento al respecto.

Por este motivo, durante 2020 se ha llevado a cabo la implantación por parte de la Caja del nuevo Sistema Gestión de Cumplimiento Penal, que incluye la adopción de un REGLAMENTO DEL CANAL ÉTICO, concebido para garantizar que, de presentarse una actuación contraria a lo establecido en la Normativa, ésta sea tratada de forma profesional y confidencial adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de la Caja y el cumplimiento efectivo de la citada Normativa.

No obstante, no se ha presentado ninguna denuncia en 2020, si bien informar que, desde el pasado mes de julio 2020 está habilitada una dirección de email [canaletico@crgranada.com](mailto:canaletico@crgranada.com), así como un formulario de denuncias en la página web de **Caja Rural Granada**, para que cualquier usuario pueda utilizar dicho canal. La plantilla de Caja Rural también tiene conocimiento de la existencia de este canal ético a través de la Normativa interna así como el Portal del Empleado.

#### **PREVENCIÓN RIESGOS PENALES**

Con fecha 29/06/2020, el Consejo Rector de **Caja Rural de Granada, S.C.C.**, dentro del ámbito de sus funciones, aprobó la implementación de un Sistema de Gestión de Compliance Penal en la Entidad, en adelante SGCP, en base a los requisitos establecidos en la norma UNE 19601 vigente, que no sólo sea exigente para la Entidad sino que también refuerce el cortafuegos de su responsabilidad.

Asimismo, el Consejo Rector de la Entidad, aprueba una Política de Compliance Penal, como documento angular de dicho Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, que se actualizará como consecuencia de cambios normativos u operativos que se produzcan y al menos anualmente, atendiendo a los procedimientos internos desarrollados en la Entidad.

La Política de Cumplimiento Penal se aprueba con el objeto de transmitir al Consejo Rector, Comité de Dirección y a todos los empleados de la Entidad, así como a aquellas partes interesadas y socios de negocio relacionados con la misma, el respeto a las leyes y a las normas vigentes, así como el establecimiento y defensa de los valores fundamentales y principios de actuación de la Entidad, así como de su Código de Conducta.

De igual modo, se decide asumir e implantar, un Sistema de Gestión de Compliance Penal en la Entidad, adaptándolo a las nuevas disposiciones normativas y a los requisitos establecidos en la norma UNE 19601. Este Sistema de Gestión, comprende un conjunto de medidas dirigidas a la prevención y detección de delitos, consistentes fundamentalmente, en la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos, en el análisis de los riesgos y controles asociados a los mismos y en

la realización del correspondiente seguimiento de un plan de tratamiento de riesgos consensuado y aprobado por el Consejo Rector de la Entidad.

Por último, se pretende asegurar ante las partes interesadas: socios, clientes, proveedores, órganos judiciales y la sociedad en general que **Caja Rural de Granada, S.C.C.** cumple con los deberes de supervisión y control de su actividad, estableciendo medidas adecuadas para mitigar el riesgo de la comisión de delitos.

### 3.10.6. Plan de Continuidad de Negocio

Durante 2020 se ha actualizado la elaboración y actualización del Plan de Continuidad de Negocio documentado que permita mantener la actividad y minimizar pérdidas en caso de interrupciones graves de negocio.

Dicho PCN, se ha desarrollado con la documentación facilitada por el Banco Cooperativo, quien en coordinación con la A.E.C.R, desarrolló un proyecto en el 2009 cuya finalidad era facilitar a las Cajas la elaboración de su propio Plan de Continuidad a través de una metodología adaptada a las Cajas Rurales.

### 3.10.7. Función de Cumplimiento Normativo

La aparición de diferentes normativas de impacto global en un sector financiero cada vez más regulado, y la complejidad que entraña la independencia, adaptación y vigilancia de las diferentes normativas a las que están expuestas las Entidades financieras para el ejercicio de su actividad, ha derivado en la aparición de una estructura de control interno dedicada a gestionar, prevenir, medir y vigilar el riesgo de cumplimiento.

El Riesgo de Cumplimiento es definido por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Comité de Basilea) como el riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material o pérdida de reputación que una Entidad financiera puede sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización, y/o códigos de conducta aplicables a sus actividades.

La misión de la Función de Cumplimiento Normativo en la Entidad se concreta en la gestión y correspondiente mitigación del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional de la misma por posibles deficiencias con los estándares que se le exigen.

Las competencias principales de la Función de Cumplimiento Normativo dentro de la Entidad son:

- Velar porque tanto el riesgo regulatorio como el riesgo reputacional derivado de un incumplimiento normativo se gestionen de forma efectiva.
- Velar porque la entidad cumpla con la legislación aplicable: prevención de los posibles incumplimientos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y de los códigos de conducta.
- Promover una cultura de cumplimiento en la organización: identificar acciones de formación al personal en cuanto a los requisitos de los reguladores, políticas y procedimientos internos.
- Ayudar a la entidad a anticipar y planificar los cambios en las regulaciones.
- Asesorar a las unidades de negocio con el objetivo de que los nuevos servicios y productos estén dentro de las normas de cumplimiento.

La política de cumplimiento normativo: se encuentra publicada en el CI el Manual Función Cumplimiento Normativo de **Caja Rural Granada**, con fecha septiembre 2020.

## 3.11. Caja Rural Granada en cifras

[GRI 201-1] [GRI 102-7] [GRI 102-19]

El ejercicio económico de la Caja, coincide siempre con el año natural, por tanto para cada ejercicio se formulan por parte del Consejo Rector, las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de distribución de excedentes. En todo momento las cuentas anuales reflejan con claridad y exactitud, la situación patrimonial de la Caja, conforme a la legislación vigente.

Como no puede ser de otra manera, **Caja Rural Granada**, lleva la contabilidad de acuerdo con la normativa establecida para las entidades de crédito. Las cuentas anuales se revisan por auditores con los requisitos legales establecidos sobre auditoría de cuentas.

Además, igualmente lleva en orden y al día los siguientes libros:

- Libro Registro de Socios.
- Libro Registro de aportaciones al capital social.
- Libro de Actas de la Asamblea General, de las juntas preparatorias, del Consejo Rector y de las Comisiones.
- Libro de Inventarios y Cuentas Anuales.
- Libro Diario.

[Pulse para ampliar la información financiera recogida en el Informe de Gobierno 2020](#)

El saldo acreedor de la cuenta de resultados constituye el excedente neto del ejercicio económico y, una vez deducidos los impuestos exigibles y los Intereses al capital desembolsado, limitados de acuerdo con la legislación cooperativa, el excedente disponible se destina, según los Estatutos a:

- El 90 % al Fondo de Reserva Obligatorio.
- El 10 %, a la dotación del Fondo de Educación y Promoción.

El **Fondo de Educación y Promoción de Caja Rural Granada**, es de obligado cumplimiento por Ley 13/1989 de Cooperativas de Crédito y su Reglamento aprobado por Real Decreto 84/1993, así como por la normativa propia de las entidades de crédito y subsidiariamente por la Ley de Cooperativas 27/1999.

La dotación a este Fondo es del 10% de los beneficios de la Caja, y está destinado a la formación y educación de los socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas, a su difusión en el entorno social en el que la **Caja Rural Granada** desenvuelva su actividad, a la promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como a la mejora de la calidad de vida y del

desarrollo comunitario y a las acciones de protección ambiental, así como al fomento de cuantas actividades se enmarquen en el principio general de la intercooperación, así como a otras finalidades que expresamente autorice el órgano competente en cada momento.

A modo de resumen las principales cifras se indican a continuación:

PRINCIPALES CIFRAS DE INTERÉS 2020	
Número de Oficinas	191
Número de Empleados	748
Cajeros Automáticos	344
Datáfonos	7.727

PRINCIPALES CIFRAS ECONÓMICAS 2020 EN MILES DE €	
Total Pasivo y Patrimonio Neto	6.957.407
Margen de intereses	88.077
Margen bruto	121.670
Gastos de Explotación (más destacados)	70.114
Gastos de personal	44.843
Gastos Generales	17.671
Amortizaciones	7.600
Resultado de la actividad de explotación	25.105
Dotación obligatoria a Obras y Fondos Sociales (Fondo Educación y Promoción Cooperativa)	2.570
Resultado del ejercicio después de impuestos	27.185

Tabla 3.7

### IMPUESTOS Y TRIBUTOS [GRI 201-4]

**Caja Rural Granada** ejerce sus obligaciones fiscales en el territorio donde desarrolla su actividad contribuyendo de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la sociedad. Los importes satisfechos en los últimos 5 ejercicios son:

	2018	2019	2020
Beneficios obtenidos en miles de €	33.059	36.324	27.185
Impuesto sociedades	7.288.052,20 €	10.553.950,50 €	7.753.000,03 €
IVA Soportado	6.027.721,33 €	7.675.696,50 €	6.884.022,35 €
Otros tributos y tasas	290.533,56 €	299.786,30 €	284.154,71 €
<b>Totales</b>	<b>13.606.307,09 €</b>	<b>18.529.433,30 €</b>	<b>14.921.177,09 €</b>

Tabla 3.8

La Caja goza de la condición, a efectos fiscales, de sociedad cooperativa protegida, según establece la Ley 20/1990 de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas. Del mismo modo, determina sus rendimientos cooperativos y extra-cooperativos, debido a su distinto tratamiento en el cálculo del Impuesto sobre Sociedades. En ningún caso podrán tener las Cooperativas de Crédito la condición de especialmente protegidas.

La Caja se ha acogido a los beneficios fiscales relativos a las bonificaciones y deducciones de la cuota del Impuesto sobre Sociedades previstas en la normativa de dicho impuesto.

### SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS [GRI 201-4]

La Caja no ha recibido ninguna subvención pública.

### PRINCIPALES RATIOS

CATEGORÍA	NOMBRE INDICADOR	SECTOR NACIONAL DIC-19	DIC-19	DIC-20
Solvencia	CET1	11,57%	19,63%	21,09%
	Ratio Capital total		19,63%	21,09%
Liquidez	LCR		319,20%	382,80%
	LTD (Loan to Deposits)	100%	86,20%	79,60%
Crédito	Ratio de Morosidad	5%	4,01%	3,41%
	Tasa de cobertura específica	41,90%	52,20%	46,17%
	Tasa de cobertura	62,10%	69,60%	71,22%

Tabla 3.9

### CALIFICACIÓN CREDITICIA DBRS

		2020	
		RATING	TREND.
Rating de Caja Rural Granada Realizado DBRS Morningstar	Long-Term	BBB (Low)	Est.
	Short-Term	R-2 (Middle)	Est.

Tabla 3.10

## 4 | Entendiendo la Responsabilidad Social Corporativa en nuestra gestión

- 4.1. Introducción
- 4.2. Los ejes de la RSC en Caja Rural Granada
- 4.3. Los grupos de interés en Caja Rural Granada
- 4.4. Reconocimientos y distinciones a la gestión en Caja Rural Granada
- 4.5. Participación responsable en instituciones
- 4.6. Respeto de los derechos humanos
- 4.7. El pacto mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



## 4.1. Introducción

[G4-FS1]

Los estatutos sociales de **Caja Rural Granada** reflejan un compromiso de apoyar medidas que tiendan a la mejora de su entorno y que recoja el componente de RSC. Esta premisa representa por tanto un compromiso que quiere ir más allá del cumplimiento y respeto por las normas a las que como organización empresarial, **Caja Rural Granada** está sometida.

Institucionalmente, los estatutos sociales promueven en el artículo 42.5 que el funcionamiento de la Caja se enmarque en unos parámetros de Responsabilidad Social Corporativa. Dichos parámetros serán determinados por el Consejo Rector, primando entre ellos:

- El respeto al medio ambiente, fomentando un desarrollo sostenible.
- La protección y mejora de las condiciones laborales.
- La búsqueda continuada de la calidad respecto del servicio prestado a los socios y clientes de la entidad.
- El impulso del desarrollo económico, social, cultural y deportivo de su entorno mediante acciones directas o de mecenazgo.

El reglamento del Consejo Rector del Sistema de Gobierno Interno, en su artículo 35º, define de la siguiente manera la Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad.

La Entidad promoverá una política social corporativa que incluya los principios o compromisos ésta asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés, estableciendo los objetivos de dicha política y su desarrollo, configurando la estrategia y las prácticas concretas en relación a socios, grupos de interés, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales, identificando mecanismos de segmento de esas prácticas y las de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial, y

estableciendo prácticas de comunicación responsable. En este sentido, la Entidad informará, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Bajo esta premisa, **Caja Rural Granada**, entiende y asume que el ejercicio de la RSC incrementa la profesionalización de la entidad, mejora la transparencia, promueve la asunción ya implícita con anterioridad de un mayor compromiso social, y todo ello desarrollándose dentro de las líneas de Buen Gobierno, siguiendo una guía de actuación honorable y profesional.

Por ello **Caja Rural Granada** hace como suya la siguiente definición de la RSC:

*“La responsabilidad social de la empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el dialogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que se derivan de sus acciones”.*

En este sentido **Caja Rural Granada** desde sus inicios como entidad financiera viene desarrollando ya líneas de actuación alineada con los grandes preceptos de la RSC así por ejemplo el Fondo de Educación y Promoción, la Fundación Caja Rural o la asunción de buenas prácticas ambientales en el trabajo diario, son solo ejemplos de cómo estos compromisos se materializan.

La presentación de este Informe de RSC, bajo el enfoque establecido por el Global Reporting Initiative supone un paso más hacia la formalización y arranque de una verdadera estrategia y gestión de la RSC, integrando de forma equilibrada los objetivos de prosperidad económica, equidad social y calidad ambiental que debe asumir cualquier organización responsable en el siglo XXI, con los sistemas de gestión actuales.



Otro aspecto importante que la Caja quiere buscar con la integración de la RSC es el hecho de situar a los grupos de interés en el centro de su actividad y en su razón de ser, haciendo del diálogo con los mismos, el eje en torno al cual gire toda la estrategia de la RSC.

**Caja Rural Granada** quiere potenciar y consolidar más, con la publicación de este informe, la integración de la RSC en el núcleo de sus actividades e instrumentos de gestión, adquiriendo con ello un compromiso permanente de alinear sus políticas y prácticas empresariales con los valores y preocupaciones de sus grupos de interés.

## 4.2. Los ejes de la RSC en Caja Rural Granada

[GRI 102-42] [G4-FS1]

Varios son los ejes de intervención que, en mayor o menor grado, desde **Caja Rural Granada**, canalizan y dinamizan la RSC:

### 4.2.1. Desde el gobierno corporativo (cap. 3)

[G4-FS2]

Todas aquellas acciones que, a través del buen gobierno, la gestión del riesgo y el cumplimiento normativo aseguran un comportamiento ético y sostenible de la estrategia de la organización, son fundamentalmente las que se indican a continuación:

#### Buen Gobierno

- La adopción compromisos de Buen Gobierno en los Estatutos Sociales.
- La propia estructura de los Órganos de gobierno y sus disposiciones de funcionamiento interno.
- Lo establecido por los Reglamento del Consejo Rector y en el Sistema de Gobierno Interno.

- La formalización de una Cultura Corporativa *Misión, Visión y Valores Corporativos* compartidos y que inciden en la manera de actuar y sobre los que se sustentan las actuaciones de los Órganos de gobierno y de las personas que trabajan en la Caja.
- El establecimiento de un Código Ético.

#### Gestión del riesgo

- La identificación, calificación del Riesgo y el control y seguimiento de los mismos.

#### Cumplimiento normativo

- La identificación, interpretación y puesta en marcha de diferentes dispositivos para el control del cumplimiento normativo de aplicación de mayor riesgo para la intermediación financiera (Blanqueo de Capital, Protección de datos, Auditoría Interna).

### 4.2.2. Hacia la sociedad (cap. 5)

[GRI 102-43]

La orientación y vocación de la Caja, hacia el compromiso con la sociedad, se manifiesta en la dotación de recursos humanos y económicos para proyectos de acción social en busca del máximo beneficio social, para ello la Caja define una estructura que hace que se articulen medidas responsables de carácter continuo para con la sociedad:

#### Fundación

- Proyectos de Acción Social dirigido al fomento de la Cultura. Educación Desarrollo, conservación del patrimonio, etc.

#### Fondo de Educación y Promoción

- Proyectos para la promoción cooperativa, formación y educación cooperativa, investigación y desarrollo, publicaciones. Tramitación e información sobre las subvenciones de la Política Agrícola Común, etc.

#### Participadas

- Participación en empresas.



### 4.2.3. Hacia los empleados (cap. 6)

[GRI 102-43]

Hacia los empleados, como principales protagonistas a la hora de poder implantar con éxito los preceptos de la RSC por una parte y en donde la Caja manifiesta por otra parte, un claro compromiso responsable, se articulan especialmente las siguientes acciones:

#### Conciliación e igualdad

- Estudios y organización para la elaboración del Plan de Igualdad. Iniciativas para la flexibilidad. Sistema de selección del personal bajo criterios de igualdad.

#### Seguridad en el trabajo

- Servicio Mancomunado propio de Prevención de Riesgos Laborales. Servicio de Medicina de Empresa. Comité de Seguridad y Salud. Plan de Prevención.

#### Desarrollo y participación

- Planes de Formación y Desarrollo del personal. Canales de comunicación y participación interna. Club Social y Club Deportivo. Fondo de Educación y Promoción.

### 4.2.4. Hacia el cliente (cap. 7)

[GRI 102-43]

Las actividades se orientan hacia el cliente y permiten un desarrollo del negocio, claramente orientado a criterios de responsabilidad. Así por ejemplo destacan especialmente las siguientes actuaciones:

#### Gestión de las actividades / Prestación de servicios financieros

- El sistema de atención al cliente. Los sistemas de medición de la satisfacción del cliente y de sus expectativas.

#### Desarrollo de Negocio

- Diseño de productos financieros socialmente responsables o dirigidos a colectivos menos favorecidos.
- Pautas responsables y éticas en la publicidad e información de los productos y servicios. En este sentido **Caja Rural Granada** manifiesta un claro compromiso de responsabilidad mediante los sistemas de autorregulación publicitaria. En nuestro caso el organismo de autorregulación publicitaria elegido es AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial).
- Accesibilidad de productos y servicios financieros en zonas rurales a través de red de oficinas.
- Diseño e innovación de sistemas operativos internos para mejorar la eficacia y prestación de los servicios.
- Accesibilidad a los servicios financieros a través de las nuevas tecnologías y nuevos canales digitales (web, prensa digital y redes sociales).
- Accesibilidad de productos y servicios financieros en zonas rurales a través de red de oficinas y cajeros automáticos.

#### Nuevas tecnologías

- Diseño e innovación de sistemas operativos internos para mejorar la eficacia y prestación de los servicios. Accesibilidad a los servicios financieros a través de las nuevas tecnologías y nuevos canales digitales (web, prensa digital y redes sociales).

### 4.2.5. Hacia los socios (cap. 8)

[GRI 102-43]

Hacia los socios como parte clave en el negocio, la Caja contempla también acciones con una clara orientación responsable:

- Participación de los socios en los Órganos de gobierno.
- Máxima rentabilidad del capital social.



#### 4.2.6. Hacia los proveedores (cap. 9)

[GRI 102-43]

El compromiso de orientar la capacidad de compra y contratación hacia el desarrollo económico de las áreas donde desarrolla sus actividades, tendiendo con ello, a la contratación de proveedores locales, contribuyendo así, en la medida de sus posibilidades a la dinamización del territorio y a la generación de empleo:

##### Desarrollo económico del entorno

- Contratación de proveedores locales, oportunidad de impacto en la comunidad al reconocer ventajas en la contratación de proveedores de con implantación en nuestro mismo ámbito geográfico.

##### Cumplimiento normativo

El Código Ético establece en uno de sus principios la *Relación ética con proveedores*.

##### Gestión ambiental interna

- Oportunidad de impacto medioambiental al reconocer ventajas en la adquisición de equipos con menores consumos energéticos.

#### 4.2.7. Hacia la conservación ambiental (cap. 10)

[G4-FS2]

El compromiso de protección ambiental articula a través de varios ejes:

##### Gestión ambiental interna

- Proyectos de automatización y mecanización tendentes a optimizar los consumos energéticos y adopción de buenas prácticas ambientales en el trabajo diario de las oficinas: minimización y control en el consumo de recursos (energía, agua, papel) segregación y gestión responsable de residuos.

##### Acción social de la Fundación

- Proyectos de recuperación del entorno / educación ambiental dirigidos a la sociedad.

### 4.3. Los grupos de interés en Caja Rural Granada

[GRI 102-40] [GRI 102-42] [GRI 102-43] [GRI 102-44]

Los grupos de interés del entorno de **Caja Rural Granada** son aquellas partes interesadas que influyen o están afectadas por la estrategia, gestión, operaciones y todo el conjunto de acciones de la Caja. En definitiva, son aquellas partes que tienen un interés legítimo sobre la organización.

Desde el plano de la RSC **Caja Rural Granada** contempla en su gestión los intereses, demandas y expectativas presentes en el conjunto de relaciones entre los distintos grupos de interés, que son principalmente:

GRUPOS DE INTERÉS DE CAJA RURAL GRANADA	
SOCIEDAD EN GENERAL	Las personas físicas, ciudadanos o estamentos sociales que habitan o concurren en el territorio donde la Caja Rural desempeña su actividad
EMPLEADOS	Cualquier persona que forme parte de la organización de Caja Rural Granada en la que desempeña su desarrollo profesional aportando conocimientos y capacidades para el proyecto de negocio de la Caja
CLIENTES	Cualquier persona física o jurídica vinculada con algún producto o servicio financiero de Caja Rural Granada
SOCIOS COOPERATIVISTAS	Cualquier persona física o jurídica privadas o públicas, así como las comunidades de bienes que reúnan las condiciones establecidas en los estatutos sociales
PROVEEDORES / SUMINISTRADORES	Son las personas físicas o jurídicas que prestan algún servicio o proveen de materiales o equipos necesarios para el desarrollo de la Caja Rural Granada

Tabla 4.1



Conforme a ello, la alineación de estos grupos de interés con los capítulos del presente informe es la que se indica a continuación:

GRUPOS DE INTERÉS	CAPÍTULO INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL
SOCIEDAD EN GENERAL	Capítulo 5 Repercutiendo valor a la Sociedad
EMPLEADOS	Capítulo 6 El compromiso con el equipo humano
CLIENTES	Capítulo 7 La orientación responsable al cliente
SOCIOS COOPERATIVISTAS	Capítulo 8 La responsabilidad ante el socio
PROVEEDORES / SUMINISTRADORES	Capítulo 9 La relación con proveedores y colaboradores

Tabla 4.2

En **Caja Rural Granada** se han establecido diferentes canales y mecanismos para articular el diálogo con los grupos de interés. Toda la información recopilada y analizada como consecuencia de estos procesos de diálogo condiciona las directrices o iniciativas a desarrollar en materia de RSC. Por otro lado, **Caja Rural Granada** permanece alerta sobre todos los cambios que en materia normativa pueden impactar en las relaciones con los grupos de interés, adecuando estas relaciones a las modificaciones legislativas o reglamentarias. En la siguiente tabla se muestra los diferentes canales, foros o métodos que permiten el diálogo con los grupos de interés.

## CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

[GRI 102-33] [G4-F55] [GRI 102-21]

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN
SOCIEDAD EN GENERAL	<p>Contactos periódicos con Fundaciones de la Asociación de Cajas Rurales, Asociación de Fundaciones Andaluzas</p> <p>Presencia y participación en los principales foros de discusión de Granada con los principales estamentos culturales</p> <p>Contactos permanentes con instituciones beneficiarias o participantes de la Fundación o del Gabinete Técnico</p>
EMPLEADOS	<p>Canales de Comunicación Ascendente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón Cuéntame</li> <li>• Foros de encuentro</li> <li>• Encuesta Satisfacción Cliente interno</li> </ul> <p>Canales de Comunicación Descendente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista Conocernos</li> </ul> <p>Otros canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Empresa</li> <li>• Centro de Información (CI)</li> <li>• Portal del empleado</li> <li>• Focus Groups sobre materialidad para la elaboración de este informe</li> </ul>



GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN
CLIENTES	<p>Servicio de Atención al cliente</p> <p>Encuestas de satisfacción de clientes post servicio</p> <p>La Red de Oficinas como espacio habitual de relación con el cliente</p> <p>Buzón de sugerencias en portal web: <a href="http://www.cajaruralgranada.es">www.cajaruralgranada.es</a></p> <p>Relaciones comerciales en general</p> <p>Focus Groups sobre materialidad para la elaboración de este informe con dos grupos de clientes particulares y un grupo de clientes empresas</p>
SOCIOS COOPERATIVISTAS	<p>Participación y presencia en reuniones o juntas preparatorias de la Asamblea General</p> <p>Representación en el Consejo Rector y presencia en el mismo</p> <p>Comunicación directa con el Consejo Rector</p> <p>Focus Groups sobre materialidad para la elaboración de este informe</p>
PROVEEDORES / SUMINISTRADORES	<p>Relaciones comerciales y contractuales</p> <p>Encuesta de Calidad Percibida de Proveedores</p> <p>Focus Groups sobre materialidad para la elaboración de este informe</p>

Tabla 4.3

Conviene indicar que el presente informe es un soporte evidente de dicho diálogo, pudiendo, cualquier grupo de interés consultarla de acuerdo con el principio de transparencia, como ya lo vienen siendo en otros ámbitos los informes de balance o las Memorias de la Fundación Caja Rural o del Fondo de Educación que **Caja Rural Granada** ya viene desarrollando. En el capítulo 2 Sobre el presente informe se reseñan los datos de contacto para dirigir los comentarios sobre este informe.

#### 4.4. Reconocimientos y distinciones a la gestión en Caja Rural Granada

Los reconocimientos más relevantes a la gestión durante el último año han sido los que se indican a continuación:

##### CALIFICACIÓN CREDITICIA DBRS

		2020	
		RATING	TREND.
Rating de <b>Caja Rural Granada</b> Realizado DBRS Morningstar	Long-Term	BBB (Low)	Est.
	Short-Term	R-2 (Middle)	Est

Tabla 4.4

La obtención de la calificación crediticia proporciona un amplio y detallado análisis de la entidad y permite un mejor acceso al mercado de capitales y, en función de la valoración asignada.

##### ACREDITACIÓN DE EMPLEADOS COMO ASESORES FINANCIEROS

Atendiendo los criterios establecidos por MIFID II la entidad cuenta con un total de 659 integrantes acreditados a 31/12/2020. Respecto al personal relevante (personal que asesora e informa) de la entidad un total de 583 integrantes (94,95%) de la red dispone de acreditación de Asesor Financiero. Durante 2020 han sido un total de 7 empleados los que han conseguido su acreditación como asesores financieros a través de la formación puesta a su disposición desde la Caja.



Adicional a los nuevos acreditados del año 2020 el resto han recertificado esta acreditación Mifid II accediendo y superando 30 de horas de formación prevista al efecto.

#### EMPLEADOS ACREDITADOS NUEVA LEY DE CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO

La Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario y su complementación por la Orden ECE/482/2019 de 26 de Abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios ha establecido en materia de formación unas exigencias sobre conocimientos a todo el personal que informe o comercialice préstamos inmobiliarios.

Durante 2020 han sido 67 los empleados que han obtenido esta acreditación, siendo a 31 de Diciembre de 2020 un total de 681 empleados de la red de sucursales así como otros de Servicios Centrales que comercializan o toman decisiones sobre préstamos inmobiliarios, disponían de acreditación objetiva en el sentido de poseer conocimientos y competencias ante una empresa certificadora (ante la Universidad Carlos III de Madrid en su mayor parte), habiendo superado una serie de módulos formativos de hasta 50 horas.

Indicar que la citada orden establece una formación continuada de contenido teórico y práctico de un mínimo de 10 horas para recertificar esta acreditación. Han sido 610 los empleados que han recertificado, adicionales a los que la han obtenido por primera vez.

#### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD BUREAU VERITAS, ISO 9001-2015 CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

La gestión de préstamos hipotecarios cuenta con la Certificación ISO 9001/2015, si bien desde 2010 contaba con la Certificación ISO 9001-2008 para su sistema de calidad. La certificación fue otorgada y renovada anualmente por **Bureau Veritas Certification**, primera entidad privada de Certificación en España, ampliada en 2014 en el alcance de la misma,

abarcando el proceso desde la propuesta de las sucursales hasta la firma, registro y archivo de las escrituras públicas de hipoteca.

#### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR, ISO 9001:2015 CON RELACIÓN A LA UNIDAD DE NEGOCIO INTERNACIONAL

La Unidad de Negocio Internacional, recibió el Certificado del Sistema de Gestión de Calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015 que concede AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) en 2018, y está siendo renovada anualmente.

Esta Certificación supone un reconocimiento la competitividad de nuestro servicio en Negocio Internacional, el enfoque hacía una gestión eficiente y hacia la mejora continua y el esfuerzo por ofrecer un servicio con una clara orientación a la satisfacción de nuestros clientes, dándole un valor añadido.

#### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR, DE ASESORAMIENTO EN PATRIMONIO PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CARTERA DE BANCA PRIVADA. UNE-ISO 22222:2010 CON RELACIÓN AL DEPARTAMENTO DE BANCA PRIVADA

El departamento de Banca Privada recibió el Certificado del Sistema de Gestión de Calidad conforme con la Norma UNE-ISO 22222:2010 que concede AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). De esta manera se convierte en la primera cooperativa de crédito de España que consigue esta certificación. De esta manera se eleva la calidad de los niveles de servicio para los consumidores, encontrándose entre aquellas entidades financieras que poseen los conocimientos adecuados, las habilidades, el comportamiento responsable y ético, y la experiencia para ofrecer un alto nivel de servicio esperado, y las mejores prácticas en planificación financiera.

#### RECONOCIMIENTO DE FORBES

La revista especializada en el mundo de los negocios y las finanzas "FORBES", de reconocido prestigio mundial, reconoce por segundo año consecutivo, a **Caja Rural Granada** en el top 10 de los mejores bancos de España, de entre las 195 entidades de depósito que operan en el territorio nacional. Se fundamenta en la satisfacción general y recomendación de los



clientes de entidades financieras, midiendo atributos tan relevantes como confianza, términos y condiciones, servicios al cliente, servicios digitales y asesoramiento financiero.

### CERTIFICADO GESTIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS (PAPEL Y CARTÓN) POR RECISUR, GESTOR AUTORIZADO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS POR LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Durante 2020 han sido 50.500 Kg. de papel y cartón reciclado

### CERTIFICADO GESTIÓN DE ELEMENTOS ELECTRÓNICOS DESECHADOS POR CLARITY RECYCLING, S.L.

Durante 2020 han sido 2.689 Kg. procedentes de terminales TPV y equipos informáticos.

## CERTIFICADO AUTOCONTROL

### CERTIFICADO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), es una asociación sin ánimo de lucro establecida en 1995 que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación publicitaria en España. Está formada por los principales anunciantes, agencias, medios y asociaciones sectoriales y su objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de intereses particulares.

AUTOCONTROL forma parte de EASA (*European Advertising Standards Alliance*) y ICAS (*International Council for Ad Self-Regulation*) y, además, ha acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley de Competencia Desleal para los sistemas de autorregulación.

#### CAJA RURAL DE GRANADA

#### > Calidad de Asociado

Es socio de pleno derecho de AUTOCONTROL y mantuvo su calidad de asociado durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, como así consta en la relación de asociados que publicamos en nuestra memoria anual de 2020.

#### > Cumplimiento de Códigos Deontológicos

Se compromete a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales el Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL, basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (CCI).

#### > Actividad de control previo de la licitud y corrección deontológica de la publicidad

Puede, con anterioridad a su difusión, solicitar el asesoramiento del Gabinete Técnico de AUTOCONTROL en aquellos casos en los que tenga dudas acerca de la licitud y corrección deontológica de sus comunicaciones comerciales, con el fin de asegurar el cumplimiento normativo y evitar incurrir en posibles infracciones y riesgos reputacionales.

#### > Sometimiento al Jurado de la Publicidad

Se compromete, así mismo, a cumplir las resoluciones emitidas por el Jurado de la Publicidad como resultado de eventuales reclamaciones presentadas ante este órgano de resolución extrajudicial de controversias, ya sea por parte de consumidores u asociaciones de consumidores, empresas de la competencia u otros sectores, u organismos de la Administración.

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, 2 de febrero de 2021.

**José Domingo Gómez Castallo**  
Director General de AUTOCONTROL

## CERTIFICADO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



### INFORME DE ACTIVIDAD 2020

Este informe recoge las solicitudes, consultas y reclamaciones atendidas por AUTOCONTROL durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, relativas a la publicidad de la que es responsable:

#### CAJA RURAL DE GRANADA

##### ASESORAMIENTO PREVIO DE LA PUBLICIDAD

> **Copy Advice\***: Informe elaborado por el Gabinete Técnico de AUTOCONTROL, confidencial, voluntario y no vinculante, sobre la corrección legal y deontológica de anuncios o proyectos de anuncios, revisados antes de su emisión.

COPY ADVICE* SOLICITADO POR		RESULTADO DE LOS COPY ADVICE*	
La empresa	56	<b>Positivos:</b> No se aprecian inconvenientes al contenido del anuncio	19
Intermediarios	0	<b>Con modificaciones:</b> Se ha recomendado introducir cambios en el anuncio	37
<b>Total Copy Advice*</b>	56	<b>Negativos:</b> Se ha desaconsejado la difusión del anuncio	0

> **Consultas deontológicas:** Resolución de dudas u otras cuestiones generales de índole publicitaria. 14

> **Web Advice\***: Revisión de la corrección deontológica de los contenidos publicitarios de la página web sometida al análisis. 0

##### ASESORAMIENTO EN PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

> **Data Advice\***: La entidad ha utilizado esta herramienta de consultoría para la adecuación de su actividad publicitaria al cumplimiento de la normativa de protección de datos. 0

> **Cookie Advice\***: Consultoría técnica y jurídica para el cumplimiento de la normativa de cookies sobre la página web sometida al análisis. 0

> **Web Advice\***: Revisión de las cláusulas de protección de datos de la página web, incluyendo la política de privacidad y otras cláusulas utilizadas en los formularios de recogida de datos. 0

##### TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

> **Resoluciones sobre Publicidad:** Resolución de controversias y reclamaciones en materia publicitaria.

Iniciadas a instancia de la propia empresa	0
Dirigidas contra una publicidad de la que es responsable la empresa	0

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, 2 de febrero de 2021.

**José Domingo Gómez Castallo**  
Director General de AUTOCONTROL

C/ Príncipe de Vergara 109  
5ª planta, 28002 Madrid  
T: +34 91 309 66 37  
F: +34 91 402 50 80  
autocontrol@autocontrol.es  
www.autocontrol.es

## DATOS RECLAMACIONES PUBLICIDAD RECIBIDAS POR DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO



### PARA APORTARLOS EN LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD DEL DISTINTIVO “IGUALDAD EN LA EMPRESA” OTORGADO POR EL MINISTERIO DE IGUALDAD

El distintivo «Igualdad en la Empresa» es otorgado por el Ministerio de Igualdad y se regula en el Real Decreto 850/2015, de 28 de septiembre - por el que se regula la concesión y utilización del distintivo «Igualdad en la Empresa», desarrollando el artículo 50 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Con el fin de facilitar a la empresa, de cara a la tramitación de la solicitud de dicho Distintivo la aportación de información sobre el número de casos resueltos durante el último año por el Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL, iniciados por reclamaciones dirigidas contra una publicidad de la que es responsable la citada empresa por razón de discriminación de género hacemos constar:

#### CAJA RURAL DE GRANADA

**0 Casos resueltos durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 por el Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL iniciados por reclamaciones dirigidas contra una publicidad de la que es responsable la Empresa por razón de discriminación sexual.**

Resultado de los casos:

- 0 Aceptación de la reclamación** por el reclamado y compromiso de cese o rectificación de la publicidad (sin intervención del Jurado de la Publicidad)
- 0 Acuerdo de mediación** entre reclamante y reclamado con la intervención de AUTOCONTROL (sin intervención del Jurado de la Publicidad)
- 0 Resoluciones del Jurado de la Publicidad**
  - 0** Estimación
  - 0** Estimación parcial
  - 0** Desestimación

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, 2 de febrero de 2021.

**José Domingo Gómez Castallo**  
Director General de AUTOCONTROL

C/ Príncipe de Vergara 109  
5ª planta, 28002 Madrid  
T: +34 91 309 66 37  
F: +34 91 402 50 80  
autocontrol@autocontrol.es  
www.autocontrol.es

Gráfico 4.1

## 4.5. Participación responsable en instituciones

[GRI 102-13]

**Caja Rural Granada**, dentro del compromiso social adoptado en sus estatutos fundacionales, participa en diferentes instituciones y fundaciones públicas o privadas con un marcado carácter social. Las más significativas son las que se indican a continuación.

NOMBRE	SECTOR / ACTIVIDAD	MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR O EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Fundación Campus Salud	Investigación y Tecnología básico-clínica en el área de la salud y la biomedicina	SI
Parque de las Ciencias	Educación y museos	SI
Fundación General Universidad de Granada-Empresa	Educación	SI
Consejo Social del Ayuntamiento de Granada,	Promoción Socio-Económica	SI
Patronato de turismo de la Diputación Provincial de Granada	Promoción Socio-Económica	SI
Consejo económico Social Ayuntamiento de Motril	Promoción Socio-Económica	SI

Tabla 4.5

## 4.6. Respeto de los derechos humanos

[GRI 102-11] [GRI 102-16] [GRI 102-17]

**Caja Rural Granada** dispone de unos estatutos que establecen las obligaciones y derechos de todos los trabajadores de la Caja, entre los que se encuentran la promoción de un funcionamiento ético de la empresa, respetando la legalidad en toda nuestra actividad.

Abundando en el comportamiento ético como rasgo de nuestra cultura de

empresa, en 1999, **Caja Rural Granada** definió un Código Ético como recopilatorio de principios de comportamiento ético. Dicho código, orienta el desempeño profesional de los empleados para con la Caja, entre los propios empleados y para con los clientes y proveedores y se describe de manera más detallada en el capítulo 6 del presente informe.

El código contempla los siguientes comportamientos y aspectos, que están directamente relacionados con los DDHH:

- Respeto a los valores de la **Caja Rural Granada**.
- Derivados de las responsabilidades de gestión.
- Derivados de la objetividad y la independencia de las funciones.
- Derivados de la posición de jefe de equipo.
- Derivados de la dedicación a las funciones del puesto.
- Derivados del respeto a la confidencialidad.

### IMPACTOS Y RIESGOS

**Caja Rural Granada** no tiene procedimientos específicos aplicables al ámbito del cumplimiento de los derechos humanos tanto por la naturaleza del sector como por el ámbito geográfico derivada de la operativa de la compañía. Sin embargo, la Caja aplica mecanismos de gestión para reducir estos riesgos en las relaciones de sus trabajadores. Para más información ver el capítulo 6 del presente informe.

No existen denuncias respecto a vulneración de Derechos Humanos. La empresa no dispone de procedimientos de diligencia a este respecto.

## 4.7. El pacto mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

**Caja Rural Granada** ha tenido siempre entre sus valores corporativos el comportamiento ético y su compromiso con la sociedad, en el respeto al medio ambiente, fomentando un desarrollo sostenible, y el impulso del desarrollo económico, social, cultural y deportivo de su entorno. En tal sentido, podemos afirmar que compartimos el objetivo del Pacto Mundial



de Naciones Unidas de una gestión ética basada en los Diez Principios y además quieres contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El Pacto Global o el Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact) es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU) que fue anunciado en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos) en su reunión anual de 1999. Se ha convertido en la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.

Pretende potenciar un sector privado sostenible y responsable sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción, y de esta manera mejorar el mercado global.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas persigue dos objetivos principales:

- Incorporar los 10 Principios en las actividades empresariales de todo el mundo.
- Canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### 4.7.1. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El objetivo es dar una señal de alerta a todos los países para que adopten medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por 17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y sociedad civil. El Pacto Mundial es la iniciativa de Naciones Unidas que cataliza los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS.

### 4.7.2. Ámbitos de información críticos del análisis de materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Hemos procedido a realizar un análisis de los ámbitos de información críticos, con objeto de relacionarlos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y podemos resumir dicha relación en la siguiente tabla:

Materialidad	ODS
1 Misión, Visión y Valores de la Caja	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD, 16 PAZ, JUSTICIA Y FUERTE INSTITUCIÓN
3 Solidez financiera de la Entidad	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 17 ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
4 Buen Gobierno Corporativo	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
8 Cómo contribuye al desarrollo económico en general y al cooperativismo en particular	4 EDUCACIÓN CALIDAD, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
10 Política de Responsabilidad Social general, y hacia el mundo rural en particular	1 ERADICACIÓN DE LA POBREZA, 2 SEGURIDAD ALIMENTARIA Y AGRICULTURA SOSTENIBLE, 3 SALUD Y BIENESTAR, 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 7 ENERGÍA LIMPIA Y TRANSICIÓN, 10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
11 Código Ético. La ética en la gestión	5 IGUALDAD DE GÉNERO
12 Las actividades de Fundación Caja Rural Granada a las que dedica sus fondos	1 ERADICACIÓN DE LA POBREZA, 2 SEGURIDAD ALIMENTARIA Y AGRICULTURA SOSTENIBLE, 3 SALUD Y BIENESTAR, 4 EDUCACIÓN CALIDAD, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 Enfoque al cliente (servicio al cliente)	1 ERADICACIÓN DE LA POBREZA, 5 IGUALDAD DE GÉNERO, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
14 Transparencia comercial	10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
17 Accesibilidad a servicios financieros a discapacitados, colectivos en riesgo de exclusión financiera (por ejemplo, zonas rurales)	1 ERADICACIÓN DE LA POBREZA, 10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD

Tabla 4.6

## 5 | Repercutiendo valor a la sociedad

---

- 5.1. La respuesta de Caja Rural Granada a las necesidades sociales
- 5.2. El Fondo de Educación y Promoción de Caja Rural Granada
- 5.3. Fundación Caja Rural Granada



## 5.1. La respuesta de Caja Rural Granada a las necesidades sociales

[G4-FS1] [GRI 102-19] [GRI 103-2]

**Caja Rural Granada**, como cooperativa con un amplio respaldo social con 108.987 socios cooperativistas y 412.987 clientes, mantiene una implicación muy directa con la sociedad.

Los estatutos sociales de **Caja Rural Granada**, en el artículo 42.5. apartados a) y d), establecen que el Consejo Rector promueve que el funcionamiento de la Entidad se encuentre enmarcado dentro de unos parámetros de RSC, cuyos aspectos más focalizados al plano social, son fundamentalmente:

- El respeto al medio ambiente, fomentando un desarrollo sostenible.
- El impulso del desarrollo económico, social, cultural y deportivo de su entorno, mediante acciones directas o de mecenazgo.

Impacto socioeconómico a la sociedad estaría integrado por:

- Contribución a las familias y al tejido empresarial a través de la financiación a empresas y a socios.
- Contribución fiscal generada por la actividad económica.
- Contribución al bienestar de sus empleados al generar empleo estable y de calidad.
- Impacto directo en proveedores de productos y servicios.
- Acción directa a la sociedad.

Para ejercitar la acción social, como dotación de recursos económicos a proyectos dirigidos a la sociedad, **Caja Rural Granada** cuenta con dos instrumentos:

### El Fondo de Educación y Promoción:

La Caja, como Sociedad Cooperativa de Crédito, debe dar respuesta a socios, clientes y empleados con la dotación del Fondo de Educación y Promoción, destinado principalmente a la formación de socios y trabajadores, a la promoción cultural o profesional del entorno local o de la comunidad en general o el fomento de la inter-cooperación.

### La Fundación Caja Rural Granada:

Organización estrechamente ligada a la cooperativa de crédito, sin ánimo de lucro, que se halla afectada de forma duradera, a los fines de interés general propios de la entidad.

Por todo ello tanto la **Fundación** como el Fondo de Educación y Promoción, son los principales elementos dinamizadores de la dimensión social de la entidad, revirtiendo a la sociedad de una parte de los resultados económicos de **Caja Rural Granada** como dividendo social. Con ello **Caja Rural Granada** genera valor y contribuye a la calidad de vida de la sociedad en general, aportando soluciones a necesidades sociales y culturales.

Cada año **Caja Rural Granada** realiza un importante esfuerzo presupuestario para devolver una buena parte del beneficio que le reporta la intermediación financiera.

## 5.2. Fondo de Educación y Promoción

[G4-FS1] [G4-FS2] [G4-FS7] [GRI 102-13] [GRI 203-2]

[GRI 413-2] [GRI 201-1] [G4-FS1]

**Caja Rural Granada** se rige por la Ley 13/1989 de Cooperativas de Crédito y su Reglamento aprobado por Real Decreto 84/1993, así como por la normativa propia de las entidades de crédito y subsidiariamente por la Ley de Cooperativas 27/1999.

En su normativa es de obligado cumplimiento la dotación al Fondo de Educación y Promoción, destinado a:

- La formación y educación de los socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.
- La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y a las acciones de protección ambiental.

- El fomento de cuantas actividades se enmarque en el principio general de la intercooperación.

El Fondo de Educación y Promoción (F.E.P.) es inembargable e irrepartible entre sus socios.

El departamento Gabinete Técnico fue creado en el año 1987 por la Entidad para gestionar el F.E.P., de acuerdo con las actuaciones reseñadas por ley y por los estatutos sociales de la Entidad.

La Asamblea General de Socios fijará las líneas básicas de la aplicación de este Fondo.

#### PRESUPUESTO Y APLICACIÓN DEL FONDO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN [G4-FS7]

Este fondo se nutre estatutariamente con el 10% de los beneficios de la Caja. Con estos fondos se promueven actividades generadoras de riqueza en el ámbito de la economía social y en el ámbito rural.

El presupuesto aprobado por la Asamblea General de Socios para el ejercicio 2020 ha sido de 3.787.577,88 €. El desglose por partidas presupuestarias es el siguiente:

PRESUPUESTO EN EUROS	2019		2020	
	Presupuesto	%	Presupuesto	%
Formación y Educación Cooperativa	1.272.600,00	38,51%	1.425.746,00	37,64%
Investigación y Fincas Experimentales	162.000,00	4,90%	224.450,66	5,93%
Promoción Cooperativa	1.122.236,00	33,96%	1.311.447,55	34,62%
Gabinete Técnico	482.271,13	14,60%	541.413,67	14,29%
Publicaciones y otros servicios cooperativos	265.122,36	8,02%	284.520,00	7,51%
TOTAL	3.304.229,49	100,00%	3.787.577,88	100,00%

Tabla 5.1

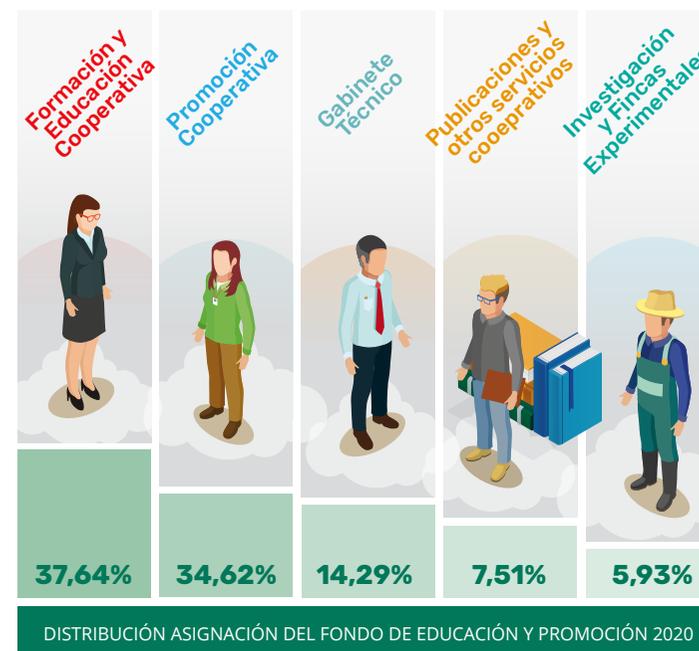


Gráfico 5.1

### 5.2.1. Formación y educación cooperativa

[G4-FS16] [GRI 413-1]

**Caja Rural Granada** apuesta por una formación continua y de calidad para empleados, socios, colectivos y empresas. Esta partida es la más relevante, ya que se considera la formación como una pieza clave para el desarrollo social y empresarial de la comunidad, que promueve la creación de empleo y el desarrollo sostenible.

Se desarrollan tanto actividades formativas propias como colaboraciones externas en programas específicos.

### A) FORMACIÓN PROFESIONAL

Plan de formación anual para trabajadores de la empresa, con objetivo de mejorar y ampliar sus competencias profesionales, indispensables para ofrecer a los clientes un asesoramiento integral.

### B) BECAS DE FORMACIÓN PARA UNIVERSITARIOS

Convenio de colaboración con las Universidades de Granada, Málaga y Almería, para que sus alumnos realicen prácticas en nuestra Entidad, relacionadas con sus estudios académicos.

Las prácticas profesionales son la primera experiencia que les servirá para su entrada al mercado laboral. Son una fuente de inspiración para los jóvenes y representa una oportunidad para enfrentar desafíos, trabajar en equipo y demostrar sus aptitudes.

### C) JORNADAS ESCOLARES DE COOPERATIVISMO AGRARIO

Actividad educativa de difusión de los principios y valores cooperativos, fomentando el conocimiento de la empresa cooperativa, el entorno rural y la protección del medio ambiente.

Han participado 1.066 alumnos de 17 colegios de Granada y 7 del área metropolitana, en los que se les ha impartido formación cooperativa y educación financiera.

Han colaborado 9 cooperativas agrarias de la provincia de Granada (Almazaras y Hortofrutícolas).

### D) DESAYUNO SALUDABLE CON AOVE (COLEGIOS Y ASOCIACIONES)

Colaboración con los colegios y Asociaciones para sensibilizar a los niños y vecinos sobre la importancia de llevar una alimentación variada y equilibrada basada en la dieta mediterránea, acompañada de actividad física.

### E) DÍA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Colaboración con la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), el

Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

La actividad consiste en desarrollar una sesión de educación financiera con conceptos como el ahorro, el gasto, los ingresos o el dinero, destinada a niños de 4º de Primaria, utilizando el material elaborado por la UNACC, el cómic "Aprende a ahorrar con Alejandro y Greta".

### F) TORNEO DE VÍDEOS CONSEJO GENERAL DE ECONOMISTAS

Participación y patrocinio del concurso organizado por el Consejo General de Economistas en la fase provincial de Granada dirigido a estudiantes de bachillerato. Promovido para hacer presente en las aulas la educación financiera, este año los vídeos a concurso trataban sobre **"En esta situación de crisis provocada por el Covid-19, ¿es más responsable consumir o ahorrar?"**.

### G) PREMIO A LOS MEJORES EXPEDIENTES ACADÉMICOS (UNIVERSIDAD DE GRANADA)

Convenio de colaboración con la Universidad de Granada para fomentar la cultura del esfuerzo y el rendimiento académico, reconociendo y distinguiendo a 28 estudiantes que han finalizado con mayor brillantez sus estudios universitarios.

### H) RECONOCIMIENTO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA (UNIVERSIDAD DE GRANADA)

Reconocimiento a la dedicación y excelencia científica de los investigadores de la UGR.

Las modalidades son: divulgación científica, trabajos de investigación de excelencia, comunicación e innovación en medios digitales y transferencia del conocimiento.

### I) 7ª EDICIÓN DE LOS PREMIOS ANDALUCÍA EMPRENDE DIGITAL 2020

Pretenden reconocer, apoyar y dar visibilidad a las empresas con carácter

innovador y solidario, prestando especial atención a las iniciativas generadas en tiempos de COVID19, tanto de reciente creación como ya consolidadas para su desarrollo y crecimiento en el mercado consiguiendo para ello, identificar, reconocer y apoyar a las empresas con mayor impacto social y mayor potencial de crecimiento y generación de empleo estable de Andalucía; potenciar y favorecer las alianzas entre proyectos y otras entidades, instituciones y organismos, tanto a nivel provincial como regional, vinculados al mundo de la creación de empresas y la innovación y reconocer a los proyectos que durante el estado de alarma hayan contribuido a la crisis sanitaria y al bienestar de la ciudadanía.

Nuestra entidad colabora facilitando directamente a los dos finalistas formación en marketing y publicidad digital.

#### J) AULA FORMACIÓN CAJA RURAL. (CURSOS, SEMINARIOS, JORNADAS Y CONFERENCIAS)

##### Convenio con Asociación de Cooperativas Agroalimentarias de Granada.

- 1 Técnicas de poda en verde e injerto del almendro  
Formación especializada y práctica en injertos y poda de almendro, para dotar a los agricultores de las habilidades necesarias que mejoren la competitividad de sus explotaciones. También se les informa sobre Seguros agrarios.  
Cursos impartidos en las cooperativas de Torrecardela, Castril, Baza, Salar y Pinos del Valle.
- 2 Gestión eficiente de suelos.  
Formación específica sobre el manejo de cubiertas vegetales, necesarias para una mejor productividad en las explotaciones agrarias (principalmente almendro y olivar) y con un alto valor medioambiental.

##### Cultivo del pistachero (Organiza IFAPA).

##### Jornada de Olivar: situación actual de la Olivicultura.

##### Premios a los mejores aceites de oliva de la provincia de Granada.

##### Programa de desarrollo de competencias digitales y redes sociales (Escuelas de Negocios, Fundación EOI).

##### Workshop de comercio electrónico (Fundación EOI).

##### Workshop de creación de página web (Fundación EOI).

##### Workshop de Publicidad Digital para Pymes (Escuela de Organización Industrial).

**Técnicas de control biológico** aplicadas a los sistemas de cultivo mediterráneo subtropicales y hortícolas intensivos de invernadero (Fundación Miguel García Sánchez).

#### K) CONVENIOS Y COLABORACIONES

**APROSMO (Asociación a favor de las personas con discapacidad intelectual de Motril y la costa granadina).** La asociación tiene como finalidad la asistencia, rehabilitación e integración social y laboral de las personas con discapacidad.

**Miguel García e Hijos, S.L.** Proyecto de mejora de las técnicas culturales en el cultivo de pimiento dulce.

**Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo.** Apoyo para la ayuda en la constitución de cooperativas de trabajo, como alternativa para el autoempleo, así como en proyectos de difusión y reconocimiento de los valores y principios cooperativos.

**Estudio de viabilidad de la especie de Bambú (Universidad de Granada).** Caja Rural cede la finca de experiencias "La Nacla" como huerto piloto.

**Cooperativas Agro-Alimentarias de Granada.** El acuerdo facilita el desarrollo de programas formativos de investigación, desarrollo e innovación, así como el estímulo de actividades empresariales y cooperativismo agrario en la provincia de Granada.

**Organización Interprofesional del Aceite de Oliva Español.** Promoción comercial del aceite de oliva y aquellos programas de investigación y desarrollo que impulsen los procesos de innovación de los diferentes sectores.

**Asociación Española de Tropicales.** Asociación sin ánimo de lucro,

formada por agricultores de buscan potenciar y defender el sector de las frutas tropicales por toda la costa mediterránea andaluza.

**Fundación EOI (Escuela de Organización Industrial).** Contrato de colaboración para realización de programas formativos orientados a la innovación tecnológica y mejora de las capacidades empresariales, profundizando en cada una de las áreas funcionales de las empresas.

Permite a los empresarios afrontar los retos que plantea el mercado único y favorece su supervivencia y desarrollo, impulsando la creación de empleo.

### 5.2.2. Investigación y fincas experimentales

[G4-FS2] [GRI 413-1] [GRI 201-1] [G4-FS7]

La agricultura tiene una especial relevancia para Caja Rural, por este motivo lleva más de 30 años contribuyendo al desarrollo del sector mediante la investigación agrícola. Actualmente mantiene una Finca de experimentación en la costa de Granada, para dar respuesta a las necesidades del sector hortofrutícola de las provincias de Málaga, Granada y Almería.

Es una finca de ensayos y experiencias, donde se utilizan las nuevas tecnologías I+D+i, trasladando los resultados a agricultores y técnicos agrícolas.

#### FINCA EXPERIMENTAL LA NACLA – PUNTALÓN

La Finca Experimental tiene una superficie de 3 ha y se encuentra en la localidad de Puntalón (Motril). Cuenta con una Estación Meteorológica, perteneciente a la Red de Alerta e Información Fitosanitaria (RAIF) de la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural. Suministra información agroclimática útil, para la prevención y mejora del estado fitosanitario de los principales cultivos de Andalucía (sonda de humedad relativa y temperatura del aire, radiómetro, pluviómetro y anemoveleta).

[Pulse para consultar toda la información y datos sobre la Finca Experimental La Nacla](#)

• Los ensayos que se mantienen en la actualidad son:

- Ensayo de patrones de **Aguacate** CV Hass, tolerantes a hongos de suelo sobre cultivo ecológico.
- Ensayo alta densidad de **Aguacate** CV Hass.
- Ensayo de variedades de **Chirimoyo**.
- Estudio de patrones y variedades de **Mango**.
- Introducción del cultivo de **Pitaya**.
- La **Papaya** bajo invernadero.
- **Caviar** cítrico.
- Experimentación en otras **especies menores**.

• Los **resultados** obtenidos en las experiencias antes mencionadas son públicos. Nuestro interés es contribuir a la mejora de los sistemas productivos, la calidad del producto y la competitividad, así como el desarrollo sostenible de la agricultura.

• Se atienden **visitas formativas en la finca**, con el objetivo de informar a agricultores, técnicos y estudiantes, de los ensayos y experiencias que se están realizando, así como atender consultas puntuales de productores o futuros agricultores que vayan a iniciar la actividad.

• Convocatoria de una Beca formativa de estancia en la Finca.

### 5.2.3. Promoción cooperativa

[G4-FS7] [G4-FS2] [GRI 413-1]

#### A) DESARROLLO RURAL

Actividades de fomento del cooperativismo, así como acciones e iniciativas para el desarrollo sostenible del medio rural, desde una perspectiva económica, social y ambiental.

Representación y colaboración en los proyectos de desarrollo local presentados en los *Grupos de Desarrollo Rural* de la provincia de Granada.

## B) ASESORAMIENTO Y TRAMITACIÓN DE LAS AYUDAS PAC

**Caja Rural Granada** es Entidad reconocida por la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural de la Junta de Andalucía para la tramitación de las solicitudes, declaraciones y comunicaciones de la Política Agraria Común.

La tramitación y asesoramiento de la PAC se realiza por empleados de Caja Rural y por 15 técnicos externos cualificados y formados adecuadamente, coordinados por personal experto del Departamento de Gabinete Técnico.

La entrada en vigor de la nueva PAC (2015-2019) ha supuesto cambios normativos complejos que hace necesario una formación continua específica y requiere una gran profesionalidad, sobradamente demostrada por los técnicos de la Entidad.

**Caja Rural Granada es la 1ª Entidad Financiera de la provincia de Granada en tramitación de expedientes y la 1ª de Andalucía en número de solicitudes gestionadas.**

## C) SUBVENCIONES A COOPERATIVAS, COLECTIVOS, EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Colaboraciones en cursos de formación para socios y asociados, así como promoción de actividades culturales, profesionales y medio ambientales, que fomenten el desarrollo económico y social del entorno local.

## D) CONGRESOS Y FERIAS

Con la visita a Congresos y Ferias agroalimentarias y ganaderas, los clientes de **Caja Rural Granada** pueden poner en común experiencias y estar al día en innovación, promoción y tecnología.

### Fruit Attraction Madrid

Feria Internacional del sector de frutas y hortalizas más importante de España, convertida ya en un referente mundial. Plataforma de negocios, donde las empresas productoras y comercializadoras tienen la oportunidad de realizar contactos con proveedores y clientes, así como descubrir las innovaciones y la demanda actual del mercado, este año se ha celebrado únicamente de forma virtual.

### Feria Fruit Logística de Berlín

Plataforma ferial líder del sector hortofrutícola, siendo España el segundo país con más presencia.

Es considerada como uno de los principales puntos de encuentro para establecer y mantener contactos, no sólo en el mercado alemán (para el caso de los productos que no se suelen cultivar en Alemania) sino también en el ámbito internacional.

## 5.2.4. Gabinete Técnico

[G4-FS2]

- Asesoramiento técnico agrícola a empresas del sector.
- Informes agronómicos para operaciones de crédito a pymes y empresarios individuales.
- Apoyo al sector de las cooperativas.
- Informes técnicos para mejora de fincas rústicas propiedad de **Caja Rural Granada**.

## 5.2.5. Publicaciones y otros servicios cooperativos

- Las publicaciones se pueden consultar en la página web de **Caja Rural Granada**, en Banca Rural:

[Pulse para acceder a la web de Banca Rural/ Agro-cooperativa](#)

### 5.3. Fundación Caja Rural Granada

Los usuarios de las redes sociales de **Caja Rural Granada** podrán recibir contenidos actualizados sobre la actividad diaria de **Fundación** en:

- FACEBOOK: @cajaruralgranada
- TWITTER: @cajaruralgr
- INSTAGRAM: @cajaruralgr
- YOUTUBE: Caja Rural Granada

También encontrarán noticias detalladas de nuestras acciones más significativas y una memoria ampliada de la actividad anual de la entidad en la página Web de **Caja Rural Granada**, en [Fundación](#).

#### 5.3.1. Introducción

[G4-FS1] [G4-FS5] [G4-FS2] [GRI 203-2] [GRI 413-1] [GRI 413-2]

**Fundación Caja Rural Granada** nació en 2003 para apoyar el desarrollo cultural, educativo y social de los miles de personas que cada año participan en nuestras actividades y ayudar a los que menos acceso tienen a los recursos, por su lejanía geográfica o por estar inmersos en grupos con alto riesgo de exclusión social.

**Fundación** cumple así el objetivo de su entidad fundadora, Caja Rural, que, de manera voluntaria y gratuita, pretende devolver a la sociedad de su entorno parte de los beneficios generados por su actividad financiera.

En 2020, un año atípico en todos los sentidos, **Fundación Caja Rural Granada** ha debido adaptar su función a una realidad cambiante y condicionada por las restricciones. Desde la declaración del estado de alarma hasta el mes de junio, se suspendieron decenas de actos propios o que contaban con nuestro patrocinio y colaboración. Algunos fueron reubicados a partir de esa fecha, aunque hubo que cancelar otros tantos, ante la implantación de nuevas limitaciones.

En este tiempo, la entidad ha tomado todas las precauciones sanitarias recomendadas para permitir al público granadino disfrutar de una amplia oferta de acciones con total garantía para su salud.

A pesar de la crisis sanitaria y económica que ha paralizado el país durante 2020, no hemos roto nuestro compromiso con la mayoría de los proyectos en los que venimos colaborando desde el principio. La entidad que siempre ha tenido un marcado carácter cultural, ante la necesidad de alimentar la programación de los espacios propios, salas de exposiciones y auditorio, donde se desarrolla el 60% de sus actividades, ha ido cambiando su tendencia en estos últimos meses para adaptarse a las nuevas necesidades, y atender, cada vez, más la demanda de ayuda a proyectos sociales y asistenciales.

Consciente de esta realidad socioeconómica, nuestra entidad ha intentado poner su granito de arena en ayudar a crear una sociedad más justa y solidaria en momentos muy difíciles. En esa tarea están implicados dos partes; por un lado, quienes trabajan a pie de calle ayudando a enfermos, rescatando a marginados o combatiendo el hambre; y, por otro, los que aportan el capital económico necesario para conseguirlo. Esa colaboración estrecha y fructífera es la que **Fundación** mantiene con alrededor de 40 colectivos que operan desde las tres provincias, aliviando la realidad de personas en situación de extrema vulnerabilidad. Este año **Fundación** ha dedicado a proyectos sociales y asistenciales un 30% de sus fondos. Y la tendencia es aumentar esa cifra en los próximos ejercicios.

El medioambiente [G4-FS1], el deporte y las actividades lúdico-culturales son también algunas de nuestras preocupaciones y ocupaciones, al igual que la ayuda a la investigación biosanitaria, a través de congresos, proyectos divulgativos, apoyo al emprendimiento y el Premio Ciencias de la Salud, la iniciativa más destacada de nuestra programación.

Nuestra entidad apuesta por un futuro mejor con el respaldo diario a los grandes pilares socioeconómicos de la zona: Parque de las Ciencias, Campus de la Salud, Orquesta Ciudad de Granada, Festival de Música y Danza...



Como colaboradora, patrocinadora y coorganizadora de actividades con otras instituciones, su imagen se proyecta también en escenarios distintos a los espacios de Caja Rural (Alhambra, Auditorio Manuel de Falla, teatros y salas municipales, centros de salud, facultades de la UGR, sedes de ONGs, instalaciones deportivas...) y entre un público diferente al que consume nuestra oferta propia.

La presencia constante de **Fundación** en los medios de comunicación es el reflejo de ese acercamiento a la sociedad. La prensa escrita, los medios audiovisuales y las redes sociales se hacen eco de todas nuestras actividades y mantienen un seguimiento de las mismas durante su desarrollo. Tal es el caso de las exposiciones que aparecen en la agenda de periódicos, televisiones y radios mientras permanecen abiertas al público.

### 5.3.2. Normativa y Órganos de gobierno

**Fundación Caja Rural Granada** es una institución sin ánimo de lucro, con entidad jurídica y CIF propios, cuyo funcionamiento está regulado por la Ley de Fundaciones 50/2002, por el Reglamento (1337/2005) que la desarrolla y por sus propios Estatutos Sociales. Está acogida a la referida Ley de ámbito nacional (con posterioridad, 31.05.2005 ha sido aprobada la Ley Andaluza de Fundaciones), supervisada por un Protectorado del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte e inscrita en el Registro General de Fundaciones con el número 678.

Sus Estatutos Sociales fueron aprobados en abril de 2003, en el momento de la constitución de la **Fundación**, adaptados y modificados en sesión del Patronato de **Fundación Caja Rural Granada** del 17 de julio de 2007 (modificaciones elevadas a públicas en escritura del 3 de agosto de 2007) y aprobados por la Subsecretaría Técnica del Ministerio de Educación y Ciencia, Registro de Fundaciones, por resolución de 31 de agosto de 2007.

- 1 **Protectorado.** Organismo dependiente del Gobierno Central (Ministerio de Cultura), que controla y supervisa el exacto cumplimiento de los fines fundacionales. Debe estar informado de cualquier incidencia notable en la marcha de la **Fundación**.

Fundación Caja Rural Granada nació para apoyar el desarrollo cultural, educativo y social de los miles de personas que cada año participan en nuestras actividades y ayudar a los que menos acceso tienen a los recursos.



- 2 **Patronato.** En nuestro caso, está compuesto por 14 personas: ocho miembros del Consejo Rector de **Caja Rural de Granada, S.C.C.**, cinco elegidas entre socios de Caja Rural y personalidades de la vida pública, y el Director General de Caja Rural, asistidos por un letrado asesor. Se reúne de manera periódica varias veces año. El cargo de patrono no conlleva ningún tipo de dieta.
- 3 **Presidencia.** Coordina el buen funcionamiento de la institución. Es el garante de la ejecución de los acuerdos adoptados por el Patronato y la cabeza visible de toda nuestra organización, quien preside todos los actos públicos de importancia que organizamos. Nuestra imagen radica en nuestro Presidente. Para determinados actos el Presidente delega en otros patronos.

La oficina de **Fundación** está ubicada en la segunda planta, ala derecha, del edificio de SS.CC. Avenida D. Bosco, 2. 18006, Granada. La plantilla de la **Fundación** está formada por dos personas que coordinan el programa de actividades sociales, asistenciales, deportivas y culturales. Existen una serie de empresas que nos permiten externalizar parte de nuestro trabajo.

### 5.3.3. Evolución presupuestaria

[GRI 201-1] [G4-FS7]

El Presupuesto de **Fundación Caja Rural Granada**, que en 2020 alcanzó el millón de euros, ha evolucionado en los últimos años en función de la disponibilidad de la Entidad Matriz, **Caja Rural Granada**, y de la envergadura de los proyectos que pretendía afrontar su **Fundación**, pero siempre intentando mantener líneas homogéneas. Cada año, los distintos capítulos han experimentado variaciones también a resultas de las encuestas realizadas entre los participantes en las actividades y las oficinas de Caja Rural.



Gráfico 5.2

### 5.3.4. Proyectos de inversión

[G4-FS2] [GRI 413-1] [GRI 201-1]

#### A) CULTURA

Hemos apostado por la cultura segura en tiempos del COVID-19, dentro y fuera de nuestros espacios, con dos objetivos muy claros: fomentar el desarrollo emocional de los usuarios y apoyar a la industria cultural y creativa, uno de los sectores más golpeados por esta crisis.

Tras los peores meses del confinamiento, **Fundación** entendió que debíamos tirar del carro de una abatida agenda cultural; que era el momento de pasar a la acción, de arrimar el hombro, para restablecer la actividad de un área, profundamente dañada por la pandemia. Hubo que desplazar fechas, limitar aforos, diseñar protocolos sanitarios y restablecer los vínculos con la cultura presencial, diseñando programas seguros.

El primero en dar el paso a la ansiada vuelta a la normalidad, gracias también a nuestro apoyo, fue el Festival de Música y Danza de Granada. Luego continuamos con el respaldo al Festival de Guitarra, las propuestas de la Huerta de San Vicente, la Semana de los libros, el Festival de Tango, los conciertos de la Orquesta Clásica y de la Orquesta Ciudad de Granada... y reanudamos las citas en las sedes de Caja Rural.

Los meses de septiembre y octubre fueron especialmente activos, aunque el auditorio de Caja Rural ya retomó su función de cara al exterior a principios de verano. Como entidad comprometida con el desarrollo social, cultural y económico de su entorno, **Fundación** ha querido facilitar el normal funcionamiento de organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan en la defensa de los intereses de sus asociados y seguidores. Por eso, además de convocar en él nuestros propios actos, hemos cedido su utilización a esos colectivos, cuando lo han solicitado y las autoridades sanitarias lo han permitido. Eso sí, extremando siempre las medidas de seguridad. Incluso en los momentos en que la Junta de Andalucía acotaba el aforo de espacios culturales cerrados al 65% de su capacidad, nosotros optamos por reducir el nuestro al 19%, para preservar la distancia



interpersonal entre los espectadores. De este modo, de las 451 localidades disponibles, tan solo han podido ocuparse, desde entonces, 85.

Hemos reforzado, también, la limpieza de la sala, tras los actos, y, por supuesto, exigido el uso de la mascarilla durante el desarrollo del evento.

Aun así, la asistencia de público en 2020 apenas ha supuesto el 20% de la cuota obtenida el año anterior.

La Sala Zaida y la Sala de Servicios Centrales también reabrieron sus puertas a los visitantes con cuatro muestras, una selección de acuarelas de Francisco Grindley en la sede central, y tres propuestas en el espacio de las Fuente de las Batallas: la del Taller de fotografías de los Cursos Manuel de Falla del Festival de Granada, una de Pablo Trenor, incluida en la programación de FACBA, y la titulada «El solo sabe pintar», Manuel Ángeles Ortiz y Manuel de Falla.

En todo este tiempo hemos tenido que programar, reprogramar, interpretar BOJAS, alternar períodos de apertura y cierre, pero, sobre todo, compaginar la prudencia y las restricciones con la activación de una industria cultural que generó en 2019 más del 3% del PIB de este país, por encima, incluso de la agricultura.

## B) PROYECTOS SOCIALES Y ASISTENCIALES

Pese a la cancelación de programas presenciales, la labor de **Fundación Caja Rural Granada** no ha cesado durante los peores meses de la crisis sanitaria, ya que la balanza de colaboraciones ha ido inclinándose en favor del sector asistencial, como lo atestigua el hecho de que se haya producido un importante incremento de las subvenciones dedicadas a este apartado.

El estado de los colectivos más indefensos se ha visto agravado, al tiempo que surgían nuevos focos de pobreza como consecuencia de la pandemia y la parálisis de la economía. **Fundación** ha estado al lado de muchas asociaciones benéficas y ONGs, que reclamaban nuestra ayuda para combatir esta nueva realidad de vulnerabilidad y exclusión social.

En abril realizamos una donación de 45.000 euros a tres de las principales organizaciones humanitarias de este país. Gracias a ella, Cruz Roja ha garantizado la alimentación básica de 200 familias, la Fundación Banco de

Alimentos fue capaz de distribuir 375.000 kilos de comida y Cáritas ha hecho frente a los aplazamientos de facturas de personas que perdieron su trabajo. Y a finales de año nos unimos a la campaña de recogida puesta en marcha en noviembre por el Banco de Alimentos, entregando otros 30.000 €, que se repartieron a partes iguales entre las delegaciones de Málaga, Almería y Granada.

No obstante, al margen de esas aportaciones extraordinarias, **Fundación** ha persistido en su labor altruista durante todo 2020, prestando apoyo a Alfa, Alcer, Aspace, Asprogrades, AECC, la Asociación de esclerosis múltiple... y alrededor de una treintena más de agrupaciones que operan en Granada, Almería y Málaga, principalmente.

## C) DEPORTE

La pandemia ha obligado a anular eventos deportivo-solidarios, con asistencia masiva de público, que contaban con el patrocinio de **Fundación**. Muchos de ellos se han reinventado en un formato diferente y adaptado a la actual situación, como la Carrera de la Mujer, la Carrera por la Infancia. Otros, simplemente, han retrasado las fechas previstas y se han ido desarrollando con su habitual diseño, pero reduciendo los aforos y poniendo en marcha las medidas exigidas por las autoridades.

Hemos asistido también a la digitalización del deporte. Partidos a puerta cerrada o entrenamientos virtuales han sido la tónica. Y nosotros hemos apoyado esa transformación online para minimizar el impacto negativo del coronavirus en la actividad deportiva. Seguimos siendo el principal soporte del **Club de esquí Caja Rural Granada** o el de las promesas del deporte granadino, a través de las Becas otorgadas al Club de Atletismo Granada Joven. Pero además estuvimos al lado de los equipos provinciales, apoyando las necesidades de los clubes más modestos.

### CLUB DE ESQUÍ TEMPORADA 2019/2020

Como todos los ámbitos a nivel mundial, la temporada 2019/2020 del **Club de Esquí Caja Rural Granada** ha estado muy ligada y condicionada por la pandemia del COVID-19.



Una temporada que se vio interrumpida drásticamente el pasado 13 de marzo por el cierre de la Estación de Esquí de Sierra Nevada y por la posterior declaración del Estado de Alarma a nivel nacional el 14 de marzo.

Esta situación ha provocado que un gran número de nuestras subidas a sierra y otros tantos de nuestros actos y trofeos, no se hayan podido llegar a celebrar en esta fatídica temporada. Lamentablemente no se pudieron realizar ni nuestro famoso Trofeo Ruralito, ni nuestra Prueba Social, ni tampoco la Fiesta Final de Temporada con la que habitualmente despedimos la temporada. Afortunadamente sí nos vimos en las pistas para celebrar nuestro Trofeo Infantil y, por segundo año consecutivo, nuestro Trofeo de Slope Style; pero bueno estos son temas de los que hablaremos más detenidamente en los apartados destinados para ello.

Para nuestro club iba a ser una temporada normal, en la línea de las temporadas anteriores, hecho que demostraba nuestro número de inscritos como socios que era prácticamente idéntico a los de la temporada 2018/2019, tanto en la parte de competición, como en la parte de esquí de club.

Sin grandes novedades en la parte técnica, seguimos comandados por nuestro director técnico Paco León, que por segundo año está haciendo un trabajo encomiable y que destaca por la magnífica relación existente con las familias, monitores y Junta Directiva, que formamos esta gran familia.

El detalle de los distintos aspectos que nos acometen se podrá consultar en la memoria anual de la **Fundación** en la página Web de **Caja Rural Granada**, en el siguiente enlace.

[fundacioncrg.com](http://fundacioncrg.com)

#### D) INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN CIENTÍFICA

Tampoco hemos descuidado nuestro respaldo a la investigación y a la difusión científica, a las que hemos dedicado un 13% del presupuesto. Continuamos trabajando con el Parque de las Ciencias, en la formación y difusión del conocimiento, y patrocinando las campañas arqueológicas de la

Villa romana de Salar. En el apartado biosanitario, abanderado por nuestro Premio Ciencias de la Salud, que en esta edición recayó en el inmunólogo de la Clínica Universitaria de Navarra, Ignacio Melero, hemos cerrado, por citar tan solo algunos ejemplos, un acuerdo de colaboración con la Fundación Fibico, para subvencionar un estudio sobre la córnea, y otro con la Fundación Pública Andaluza Parque Tecnológico de la Salud, buscando respaldar el despegue empresarial de startups en el área de la biotecnología.

#### E) MEDIOAMBIENTE

El apartado dedicado al Medioambiente es el que más ha sufrido las consecuencias de la crisis en la programación de **Fundación**. Las actividades presenciales previstas, que contaban con nuestro patrocinio, han debido posponerse hasta 2021. Aun así, hemos contribuido a poner en marcha algunas acciones como el I Concurso de fotografía 'Lagunas de Sierra Nevada, convocado por la UGR, la publicación de 'Los beneficios de la Bioeconomía del Chopo', editado por la Universidad de Granada, o el Congreso EPRW2020 at home, sobre pesticidas, organizado por las Universidades de Almería y Granada.

## 6 | El compromiso con el equipo humano

- 6.1. Claves en la gestión de los Recursos Humanos
- 6.2. El Código Ético
- 6.3. Perfil de los empleados en Caja Rural Granada
- 6.4. Selección y promoción
- 6.5. Igualdad y conciliación
- 6.6. El sistema retributivo
- 6.7. Los beneficios sociales
- 6.8. Formación y desarrollo profesional
- 6.9. La prevención de los riesgos laborales
- 6.10. La representación sindical
- 6.11. Proyecto cadena cliente-proveedor
- 6.12. Comunicación y participación
- 6.13. El Club Social



## 6.1. Claves en la gestión de los Recursos Humanos

[GRI 103-2] [GRI 102-11]

Para **Caja Rural Granada**, la profesionalidad de sus empleados es fundamental. Por ello, desde la contratación de un nuevo compañero se trata de impulsar el talento, retenerlo y de esta forma contar con los mejores profesionales, perfectamente integrados y comprometidos.

CLAVES EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
Principios de gestión	Respeto a la dignidad del empleado
	Favorecer la integración y el desarrollo profesional de los empleados
	Decidida apuesta por la formación interna y externa
	Clara apuesta por una política de promoción interna basada en el mérito y la capacidad
	Beneficios sociales acordes a la realidad económica
	Cercanía y transparencia en consultas y asesoramiento laboral de nuestros empleados
	Política de igualdad de oportunidades
	Política de retribución acorde al entorno y responsabilidad asumida
	Fomento de la cultura preventiva en materia de seguridad en el trabajo
	Decálogo de valores dirigido a toda la plantilla, estando los mismos presentes en el desarrollo e incentivación de todos los empleados Favorecer una política de conciliación familiar y laboral dentro del marco normativo aplicable

Tabla 6.1

Bajo estas premisas, nuestra plantilla es, por tanto, la principal protagonista a la hora de poder implantar con éxito los preceptos de la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) desde el punto de vista interno.

## 6.2. El Código Ético

[GRI 102-16] [GRI 102-17]

**Caja Rural Granada** aplica un Código Ético introducido en 1999, revisado y actualizado en 2012, que intenta ser una recopilación de principios de comportamiento ético habituales en el desempeño profesional de las personas. Este Código está a disposición de todo el personal en el Portal del Empleado [GRI 102-17] y está ordenado en 6 grupos de comportamientos; tiene como objetivo que las relaciones entre trabajadores y trabajadoras de la Caja y con clientes y proveedores se basen en el respeto mutuo y el buen hacer profesional. El código contempla los siguientes comportamientos y aspectos

### RESPECTO A LOS VALORES DE CAJA RURAL GRANADA

- Honestidad.
- Respeto a la Dignidad de la persona.
- Respeto a la Igualdad de las personas.
- Actitud de Compromiso y Responsabilidad.
- Estricto cumplimiento de la legalidad.
- La Calidad, fundamentada en la Profesionalidad y la Innovación.

### DERIVADOS DE LAS RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN

- Conocimiento de las normas y su cumplimiento.
- Asunción como propias las políticas, objetivos, normas y criterios de actuación.
- Actuación ajustada a principios de lealtad y buena fe, tanto para la Caja como terceros.
- Comportamiento público ético en general.
- Cuidado de la indumentaria.

- Atención a la propia formación.
- Aportación y colaboración en la mejora de productos y procesos.
- Colaboración con el resto de unidades.
- Aportación de información completa, veraz y puntual sobre noticias del entorno referidas a la Caja.
- Evitar actuaciones de privilegios al cliente.
- No usar bienes propiedad de la Caja para uso particular.

#### DERIVADOS DE LA OBJETIVIDAD E INDEPENDENCIA DE LAS FUNCIONES

- Dar prioridad a los intereses de la Caja por encima de otros.
- Abstenerse de influir, en la concesión de operaciones de riesgo con intereses particulares o indirectos.
- Comunicar las relaciones de negocio que se mantengan con la Caja.
- No utilizar el cargo en beneficio propio.
- No usar la información privilegiada obtenida en razón al cargo.
- Informar a la Caja de la venta o adquisición de bienes o servicios propios.
- Relación ética con proveedores.
- Obsequios de clientes.

#### DERIVADOS DE LA POSICIÓN DE JEFE DE EQUIPO

- Prestar atención a la motivación y desarrollo de nuestros colaboradores.
- Objetividad en la elaboración de los informes de evaluación y desarrollo.
- Informar sobre nuestro personal colaborador.
- Potenciar la comunicación ascendente y descendente.
- Objetividad e igualdad en las propuestas de nombramiento.
- Observar, conocer y transmitir el Código Ético.

#### DERIVADOS DE LA DEDICACIÓN A LAS FUNCIONES DEL PUESTO

- Informar sobre el desempeño de otros trabajos.
- Informar cuando necesitemos atender asuntos personales durante la jornada laboral.
- Informar de la aceptación de cargos que pueden afectar a la independencia o dedicación profesional a la Caja.

#### DERIVADOS DEL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD

- Secreto profesional sobre los datos de nuestros socios y clientes.
- Secreto profesional sobre los datos de la Caja y su personal.
- No uso de sistemas informáticos, cursos o manuales para fines particulares o intereses de terceros.

Además de este Código general, existen otros específicos, que son recogidos en el resto de las políticas internas, y que a su vez son divulgadas y se encuentra a disposición de todos los empleados.

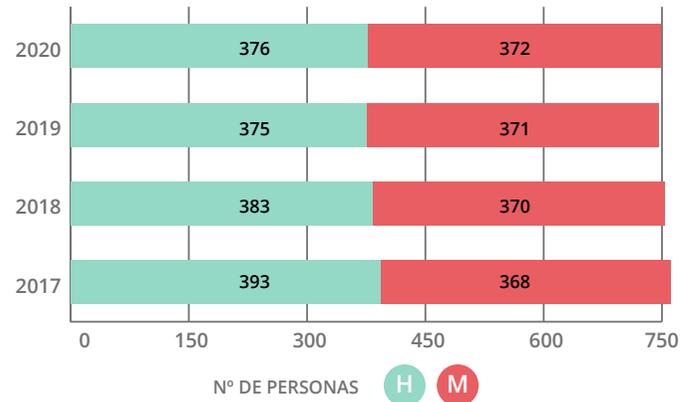
## 6.3. Perfil de los empleados en Caja Rural Granada en 2018

### 6.3.1. El perfil de la plantilla en Caja Rural Granada

[GRI 102-8] [GRI 401-1] [GRI 405-1]

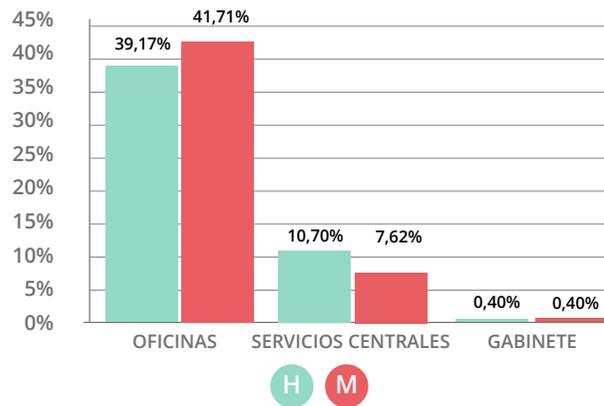
A pesar de la situación de ajuste económico que de forma generalizada vive la economía y en particular el sector financiero, **Caja Rural Granada** ha conseguido mantener cierta estabilidad en la plantilla, que a diciembre 2020 era de 748 empleados.

Las siguientes tablas y gráficos muestran el perfil de la plantilla de **Caja Rural Granada**:



**ESTRUCTURA DE CONTRATACIÓN**

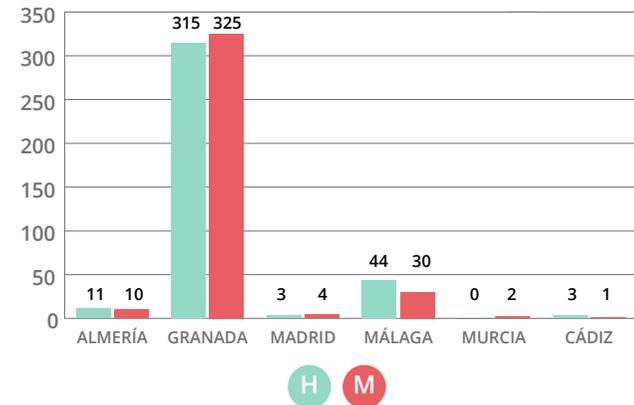
Gráfico 6.1 (no se incluyen los empleados en situación de jubilación parcial)



**ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA**

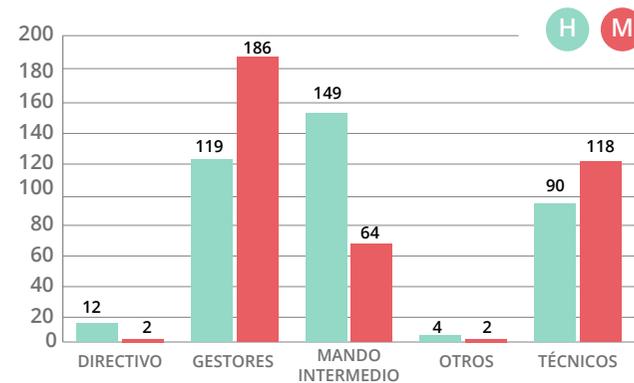
Gráfico 6.2

La estructura de la plantilla de los Servicios Centrales continúa con la tendencia de ajuste a favor de nuestra Red Comercial.



**DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR PROVINCIAS**

Gráfico 6.3

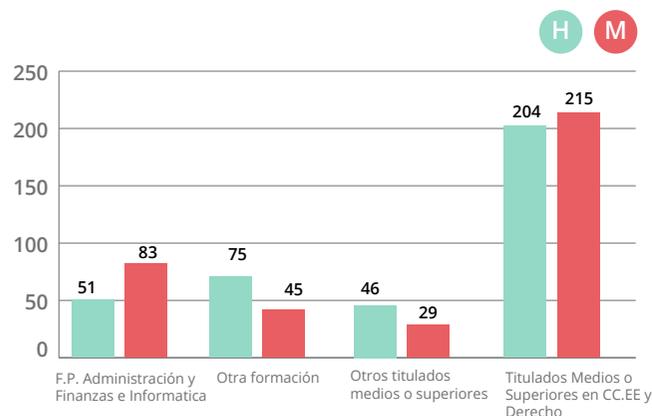


**PERSONAS POR PUESTO (número de personas)**

Datos Medios. Esta información excluye al director general y al Presidente.  
Gráfico 6.4

mañana

La proporción entre hombre y mujeres (49,73% Mujeres y 50,27% Hombres) se tiende a equilibrar, especialmente en los últimos años, dado que ha sido significativamente superior la incorporación de mujeres frente a hombres.



#### CUALIFICACIÓN PERSONAL (número de empleados)

Gráfico 6.5

La preparación académica de la plantilla mejora cada año, siendo cada vez más significativa. Prueba de ello es que entorno al 84,75% de la plantilla titulados universitarios medios o superiores o especializados en Administración y Finanzas o informática.

En concreto:

- Universitarios medios/superiores C. Económicas, Empresariales o Derecho: 56,55%.
- Otros universitarios medios o superiores (distintos a los anteriores): 10,12%.

Formación Profesional en Administración y Finanzas e Informática: 18,08%.

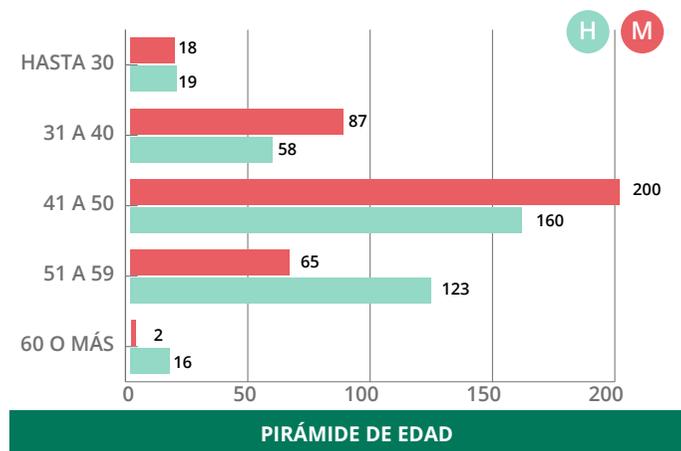


Gráfico 6.6

### 6.3.2. Movilidad interna y externa

[GRI 401-1] [GRI 102-8]

En **Caja Rural Granada**, el pilar principal de nuestra actividad radica en las personas. En este sentido, tenemos un objetivo claro en la atracción y retención del talento.

En esta línea, nuestra plantilla tiene un alto grado de fidelización a la Caja. Prueba de ello es el bajo **Índice de Rotación Externa** en 2020, de un 0,74% (Altas + Bajas / Total empleados).

$$IRP = \frac{\frac{A+D}{2} * 100}{\frac{F1+F2}{2}}$$

- A Número de personas contratadas durante el período considerado (8)
- D Personas desvinculadas durante el mismo período (3)
- F1 Número de trabajadores al comienzo del período considerado (746)
- F2 Número de trabajadores al final del período (748)

mañana

Esto se refuerza con el alto **Índice de Rotación Interna**, un 10,96% que responde a nuestra política de promoción interna y la alta cualificación profesional de nuestros compañeros.

Dicho de otro modo, la flexibilidad profesional de nuestra plantilla se ha convertido en una característica adicional de la misma que nos ha proporcionado una ventaja adicional para estar preparados en los retos que se presentan ante una sociedad y una economía de cambio constante.

$$\text{IRP} = \frac{\text{Movimientos internos de plantilla (hacia arriba y hacia abajo)} \times 100}{\text{Plantilla fin de año}}$$

Movimientos internos de plantilla (hacia arriba y hacia abajo) (82).  
Plantilla fin de año (748).

TIPO MOVILIDAD PLANTILLA	H	M	TOTAL
Promociones Internas	13	13	26
Otros cambios	6	4	10
Cambios organizativos	20	23	43
Cambios petición propia	2	1	3
Reincorporación Excedencia	5	23	28
Altas estructurales	7	1	8
Bajas estructurales	7	2	9
Excedencias	4	21	25

Tabla 6.2

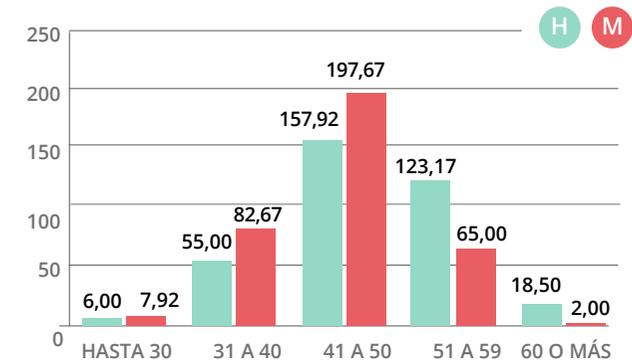
Por otro lado, el **número de despidos** en el año 2019 fue bajo, siendo de tres empleados.

DESPIDOS DURANTE 2020		3
Sexo		33,33% Hombres
		66,66% Mujeres
Edad		28, 48 y 48 años
Categoría Laboral		1 Director
		2 Gestoras Comerciales

### TIPOS DE CONTRATOS

El 100% de la plantilla de **Caja Rural Granada** tiene un contrato de trabajo indefinido. Eventualmente la Caja realiza contrataciones eventuales por horas.

No existe otro tipo de contrato derivado de la actividad de la Caja. [GRI 401-2]



**MEDIA CONTRATOS INDEFINIDOS POR EDAD**  
(número promedio de contratos)

Gráfico 6.7

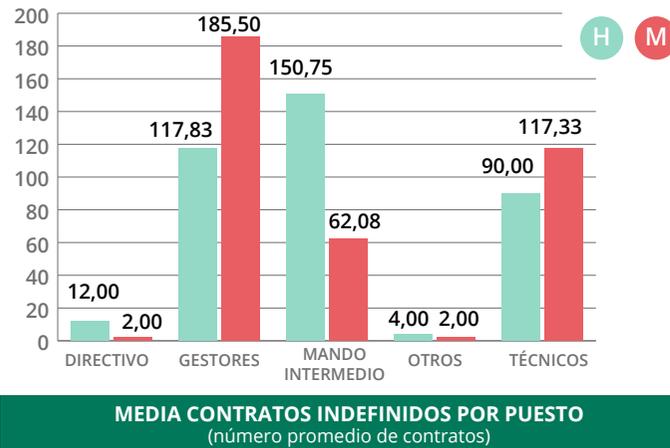


Gráfico 6.8

#### DÍAS DE CONTRATO EVENTUAL/AÑO

EDAD	CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES
41-50	Gestores	0,97	1,27
31-40	Gestores	0,98	1,13
51-59	Gestores	0,09	0,28
<=30	Gestores	7,62	12,96

Tabla 6.3

#### TEMPORALIDAD LABORAL

Relativo al dato sobre contratación eventual tras el análisis de las contrataciones eventuales realizadas durante 2020 que de las 77 contrataciones realizadas resulta que 52 corresponde a mujeres y el resto (25) a hombres. Responden estos contratos a sustituciones por descanso maternal, descanso paternal, incapacidad de larga duración y excedencias. También por la contratación de personal eventual en la época vacacional y campaña Ayudas PAC.

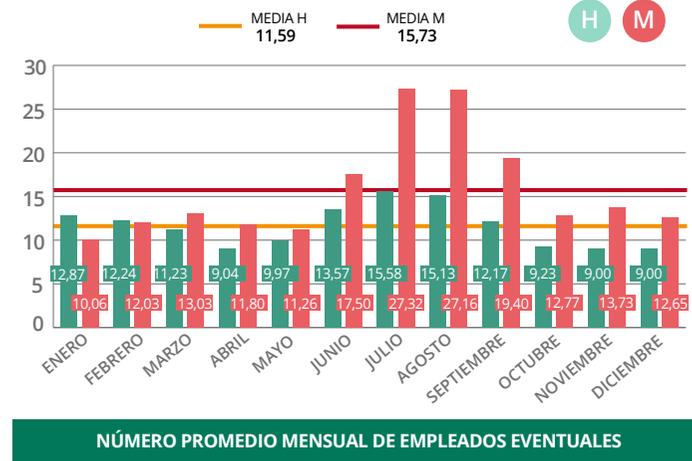


Gráfico 6.9

#### GENERACIÓN DE EMPLEO

Indicar que durante 2020 se han incorporado a la entidad 8 personas (7 hombres y 1 mujer), en su mayoría derivado de la apertura primera sucursal de la Caja en la provincia de Cádiz, en concreto en la ciudad de Jerez de la Frontera. Las otras incorporaciones han sido debido a la selección de perfiles profesionales muy específicos y/o para destinos muy distantes.

#### ACCIDENTES DE TRABAJO

[GRI 403-2] [GRI 403-4]

Durante 2020 el número de accidentes laborales sufridos por trabajadores de la entidad han ascendido a 5. De estos 5, tan solo dos de ellos ha requerido baja. En los otros tres casos no requirió baja por incapacidad temporal de los trabajadores.

Siempre son muchos aunque sólo se hubiera producido 1. **Caja Rural Granada** dispone de un Plan de Movilidad y Seguridad Vial desde hace más de 10 años y fue revisado/renovado durante el año 2014. A pesar de estos

datos tan estupendos seguiremos trabajando para conseguir el menor número posible de accidentes: 5 accidentes (sólo 2 con baja) en una plantilla cercana a los 800 empleados entre personal fijo y las contrataciones eventuales.

NOTA: debido a la pandemia en la información sobre contingencias profesionales incluyen aquellos procesos de incapacidad temporal provocados por el Covid19, cuyas prestaciones han sido asumidas por las Mutuas de Trabajo y tramitadas como contingencia profesional.

Total Accidentes en 2020	5
Con baja	2
En misión	1
Caídas	1
Sin Baja	3

ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA	HOMBRES	MUJERES
En itinere	0	1
En centro de trabajo	0	1

Tabla 6.4

En cuanto a la gravedad y frecuencia de los accidentes, la información dispensada por nuestra Mutua de Accidentes arroja estos datos para 2020:

<b>Índice de Gravedad acumulado</b>	143,60
(Número de jornadas perdidas/número horas trabajadas) *1.000	
<b>Índice de Frecuencia acumulado</b>	1,53
(Número total de accidentes/número de horas trabajadas) *1.000.000	

No existen enfermedades profesionales identificadas, por lo que no hay más información al respecto. [GRI 403-3]

## 6.4. Selección y promoción

**Caja Rural Granada** dispone del portal de empleo [www.ruralempleo.com](http://www.ruralempleo.com), que permite que cualquier candidato interesado en trabajar en nuestra Entidad nos pueda hacer llegar su currículum.

En el año 2020 el total de candidatos presentados en estos procesos de selección han ascendido a 373 (209 mujeres y 164 hombres).

### FORMACIÓN DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS

**Caja Rural Granada** posee un sistema de acogida de alumnos en prácticas que cada vez es más valorado entre los alumnos de las distintas Universidades e Institutos con las que trabajamos. Prueba de ello es la cantidad de candidatos presentados a nuestros diferentes procesos de selección de la Universidad así como los Institutos de Grado Superior que solicitan realizar las prácticas en nuestra Empresa.

Cada vez más la necesidad de estos organismos educativos de dar una formación completa a sus alumnos hace que nos demanden nuestra colaboración de forma creciente, para que acojamos y enseñemos las prácticas bancarias a su alumnado.

**Caja Rural Granada** colabora mediante convenios para la formación de alumnos con las Universidades de Málaga y Granada, así como numerosos acuerdos de colaboración formativa con Institutos de Enseñanza Secundaria de Granada, Málaga y Almería.

Esta colaboración con los estamentos educativos de las provincias donde nos encontramos implantados, también repercute en la formación de futuros profesionales del sector financiero.

En el año 2020 el total de candidatos presentados en estos procesos de selección han ascendido a 373 (209 mujeres y 164 hombres).

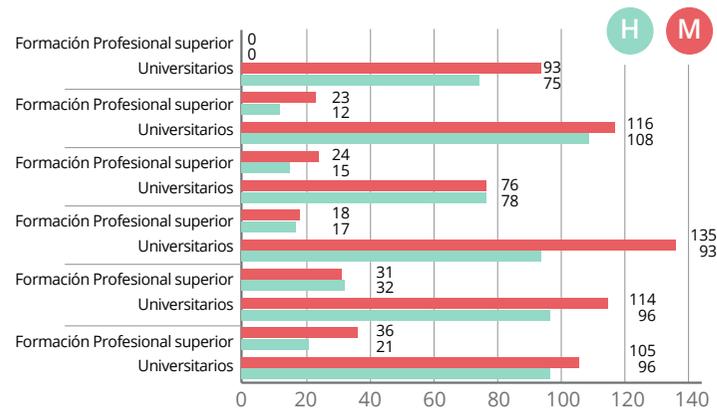
Según el acuerdo de colaboración que disponemos con las Universidades de Granada, Cádiz, Madrid, Málaga, Almería, Murcia, se desprende que:

Total de alumnos que han realizado prácticas en nuestra Entidad durante 2020:

168\_\_\_\_\_ (93 mujeres y 75 hombres)

Fruto de la firma del convenio de colaboración con la Universidad de Cádiz, firmado en el año 2020, con motivo de la apertura de nuestra sucursal en Jerez de la Frontera (Cádiz) durante 2020, ya se encuentra realizando prácticas una alumna en esta sucursal.

Motivado por la situación de pandemia, este año ha sido imposible que estudiantes del Módulo Superior de Administración y Finanzas de Formación Profesional realizaran prácticas curriculares en nuestra entidad durante los meses de marzo, abril y mayo.



**EVOLUCIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE ALUMNOS EN NUESTRA CAJA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS** (número de alumnos)

Gráfico 6.10

La calidad de formación en nuestras prácticas reside en que los alumnos tienen a su disposición desde el primer momento, tanto los medios técnicos y herramientas como un tutor/a, que les orientan y enseñan desde el primer momento todo tipo de tareas relacionadas con el negocio adquiriendo cada vez mayor experiencia.

## 6.5. Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral

[GRI 406-1] [GRI 403-2]

La gestión de las personas se rige por criterios de profesionalidad e independencia, atendiendo a los méritos y capacidades y con respeto a la no discriminación y la igualdad de oportunidades.

Nuestra entidad dispone de un plan de igualdad que fue objeto de consenso con la representación sindical. El presente plan resulta aplicable a todos los integrantes de **Caja Rural Granada** en todos sus centros de trabajo, sin perjuicio de las medidas concretas que pudieran establecerse atendiendo a las características concretas de cada uno de los centros de trabajo.

El plan se desarrolla en base a tres ejes de acción:

- Medidas para la sensibilización y difusión del valor de la igualdad de oportunidades.
- Medidas para la difusión de la ley orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como cualquier otro tipo de información relacionada con la igualdad de oportunidades.
- Medidas para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Además, **Caja Rural Granada** ha desarrollado una Comisión de Igualdad, con el objetivo de perseguir que se cumplan los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad. Esta comisión está formada por cuatro miembros de los Comités de Empresa y cuatro miembros de la Caja, con el objetivo de formar una comisión paritaria.

Disponemos de la información recogida en el mismo en el Portal de Empleado, en un apartado especial que recoge toda la información sobre Igualdad en la empresa. Está disponible para el acceso de toda la plantilla. Nuestro plan de igualdad se elaboró en 2010, con un proceso previo de diagnóstico del mismo. Fue revisado durante 2018 y durante 2019 fueron

renovados los componentes de la Comisión de Igualdad, integrada por cuatro miembros que forman parte de alguno de los 3 Comités de Empresa que hay en nuestra entidad. También forman parte de esta Comisión 4 representantes de la Caja. Es una representación paritaria. Todos los integrantes de la Comisión de Igualdad han recibido formación en esta materia durante 2020.

Fruto de la Comisión, fue la creación de un apartado específico para temas de igualdad en el Portal del Empleado. Se incluye una guía de las medidas de conciliación, a las que los empleados/as puede acceder, haciéndose una breve descripción de las mismas, así como su regulación legal.

Por otro lado, la Caja cuenta desde 2008 con un Protocolo contra el Acoso Psicológico (mobbing) y el Acoso Sexual, que se encuentra a disposición de todo el personal en el Portal del Empleado. Dicho protocolo establece una definición de cada tipo de acoso y el procedimiento de actuación en caso de existir incidencias en la materia.

Destacamos aquí la publicación de un manual con recomendación para un uso del **lenguaje no sexista**, que recoge una serie de orientaciones dirigidas a desarrollar un lenguaje tanto verbal como no verbal, que represente a la mujer en un papel de igualdad con el hombre.

#### EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD. [GRI 405-1]

Cabe indicar que la entidad cuenta en su plantilla con un total de 14 empleados (10 hombres y 4 mujeres) con reconocimiento de grado de discapacidad igual o superior al 33%, todos con contrato indefinido y total integración en la Caja.

#### LA EMPRESA NO HA DESPLEGADO POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN LABORAL

#### ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

#### NÚMERO DE HORAS DE ABSENTISMO [GRI 401-3]

La jornada máxima de trabajo es de mil setecientas horas anuales, especificado en el convenio colectivo. La distribución de la jornada es de lunes a viernes de ocho a quince horas. Las vacaciones anuales son veinticuatro días laborales, que se gestionan a través del portal del empleado.

La conciliación de la vida laboral con la familiar como eje de las políticas de igualdad constituye, a su vez, uno de los aspectos más relevantes de la gestión de los Recursos Humanos en **Caja Rural Granada**.

Todas las solicitudes emitidas por los empleados en relación con la conciliación han sido atendidas. Las solicitudes fundamentalmente se han orientado hacia la excedencia por cuidado de hijos, excedencia por cuidados de familiares, diferentes solicitudes de reducción de jornada, licencia retribuida especial.

Durante el ejercicio 2020 han disfrutado de excedencia un total de 33 empleados, (28 empleadas y 5 empleados).

Respecto al tipo de excedencia es la de cuidado de hijos la que más se solicita: 18 (18 mujeres) sin duda la medida de conciliación de la vida profesional y laboral más demandada. Debido a la situación de pandemia se ha incrementado la petición de excedencia por cuidado de familiares: 9 (6 mujeres y 3 hombres).

Por otro lado han sido 2 (1 mujer y 1 hombre) los integrantes de la plantilla que han disfrutado de excedencia voluntaria especial acogida a nuestro convenio colectivo.

Asimismo han sido 4 (3 mujeres y 1 hombre) los empleados que han disfrutado de una excedencia voluntaria acogida al Art. 46 del Estatuto de los Trabajadores.

Horas absentismo	64.071
Total horas plantilla	1.160.838
Ratio	5,52%

Tabla 6.5

TIPOS DE EXCEDENCIA	Nº
Cuidado de hijos	18
Cuidado de familiares	9
Excedencia voluntaria Art. 46 ET	4
Excedencia voluntaria especial	2
TOTAL	33

Tabla 6.6

Respecto a las solicitudes de jornada reducida 8 (8 empleadas) han hecho uso de su derecho a disfrutar de la reducción de jornada para atender situaciones familiares diversas.

Adicionalmente han sido atendidos 3 casos (3 mujeres) que han accedido a una prestación por cuidado de menores y que conlleva una reducción de jornada de al menos un 50% (Prestación CUME). Esta medida de conciliación está destinada a atender situaciones de enfermedad/hospitalización de hijos/as (sólo determinadas enfermedades graves) y su gestión y prestación son asumidas desde la Mutua de Accidentes MC Mutual.

Como novedad en 2020 han sido 7 las personas (4 mujeres y 3 hombres) que han solicitado adaptación de jornada a sus necesidades familiares, permitiendo su entrada o salida de su trabajo en horario diferenciado del resto de la plantilla.

### ACCESIBILIDAD

El edificio de servicios centrales dispone de un ascensor exterior para el acceso a la plaza principal de entrada y a partir de ahí todo el edificio es accesible a través de rampas y ascensores.

Con respecto a las sucursales, desde el año 2004, estamos aplicando el CTE (Código Técnico de la Edificación) y a partir de septiembre de 2011 el RD 293/2011 (Documento técnico sobre Decreto Andaluz de Accesibilidad).

Con este nuevo RD en las obras de oficinas (aperturas, reformas y traslados) se trata, en la medida de lo posible, acceder al mismo nivel del acerado o mediante rampas. En el caso de que no sea posible por motivos estructurales se aplican los Artículos 25 y 75 del Real Decreto de Accesibilidad en el que nos da la posibilidad de utilizar ayudas técnicas (rampas portátiles y aviso acústico en el exterior). Esta normativa se aplica igualmente en la instalación de Cajeros. El canal Banca Electrónica no dispone de medidas de accesibilidad, más allá de que el propio servicio es una medida de accesibilidad respecto del canal presencial. [GRI 102-36]

## 6.6. El sistema retributivo

[GRI 102-37] [GRI 102-35]

**Caja Rural Granada** ha aprobado su Política de Remuneraciones asociada a la gestión del riesgo que viene a dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Directiva 2006/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2006.

Esta Política a su vez incorpora los principios y mejores prácticas en materia de remuneración recomendados por diversos órganos internacionales, entre los que cabe destacar los siguientes:

Los Principios para las buenas prácticas en materia de remuneración, del Foro de Estabilidad Financiera, que el G-20 se comprometió a respaldar y aplicar.

Los Principios de alto nivel para las Políticas de Remuneraciones, del Comité Europeo de Supervisores Bancarios, de 20 de abril de 2009.

La Recomendación de la Comisión Europea sobre las políticas de remuneración en el sector de los servicios financieros, de 30 de abril de 2009. Las Guías para Políticas y Prácticas de Remuneración, del Comité Europeo de Supervisores Bancarios, de 10 de diciembre de 2010.

Gama de metodologías para “La alineación de riesgo y desempeño en la remuneración” del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Las Directrices sobre políticas y prácticas de remuneración MIFID emitidas por ESMA.

Los documentos anteriores recogen la necesidad de que las entidades financieras cuenten con una política de remuneraciones, aprobada por su órgano de administración, en la que se alineen los objetivos propios del personal con los intereses a largo plazo de su entidad, descartando así una asunción excesiva de riesgos.

### REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS

Desglose de las distintas retribuciones percibidas por los miembros de los Órganos de gobierno.

RETRIBUCIONES ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EQUIPO DIRECTIVO EN 2020 MILES DE EUROS	
Retribución media consejeros (miles de euros)	28,90*
Retribución media directivos (miles de euros)	170,71**

\* Incluye Presidente. Sin Plan de Pensiones.

\*\*No incluye Presidente. Sin Plan de Pensiones.

Tabla 6.7

### REMUNERACIONES DE LOS EMPLEADOS Y EVOLUCIÓN

Retribuciones por sexo y puesto (euros)

	HOMBRES	MUJERES
<b>MANDO INTERMEDIO</b>		
2019	56.548,14	52.416,55
2020	57.015,98	52.283,31
<b>TÉCNICOS</b>		
2019	43.314,88	40.898,75
2020	43.104,91	40.660,24
<b>OTROS</b>		
2019	35.047,28	34.566,08
2020	36.407,97	34.966,52
<b>GESTORES</b>		
2019	33.855,56	31.506,59
2020	33.505,39	32.020,96

Los datos de equipo directivo y presidencia se detallan en la información que aparece en informe de gobierno directivo.

Estos datos excluyen al director general y al Presidente.

Importes en €.

Tabla 6.8

Caja Rural Granada ha desarrollado una Comisión de Igualdad. Con una representación paritaria, todos los integrantes de esta Comisión han recibido formación en materia de Igualdad durante 2020.

Retribuciones brutas por sexo y tramos de edad (euros).

AÑO	TRAMO EDAD	H	M
2019	hasta 30	24.892,33	24.421,34
	31 a 40	39.396,41	34.268,74
	41 a 50	44.549,29	40.073,43
	51 a 59	53.590,75	44.684,88
	60 o más	55.942,83	34.091,35
2020	hasta 30	25.307,90	25.692,69
	31 a 40	38.839,80	33.521,98
	41 a 50	43.910,59	39.558,87
	51 a 59	53.286,48	44.982,46
	60 o mas	60.042,45	32.981,33

Importes en €.

Tabla 6.9

#### ANÁLISIS DE LA BRECHA SALARIAL [GRI 405-2]

En las siguientes tablas se presenta el cálculo de la brecha salarial bruta y ajustada por categorías profesionales homogéneas. La brecha salarial ajustada correspondiente al año 2020 es del -5,13%. La diferencia salarial que se observa en las remuneraciones medias, presentadas por categoría profesional, son resultado, principalmente, de la composición histórica de género de la compañía que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres.

BRECHA SALARIAL BRUTA	
Categoría profesional con antigüedad	Diferencia (%)
Mando intermedio	(2,44)
Técnicos	(3,44)
Gestores	(9,13)
Otros	(4,39)

Este análisis presenta la diferencia que existe entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres, por categoría profesional.

Tabla 6.10

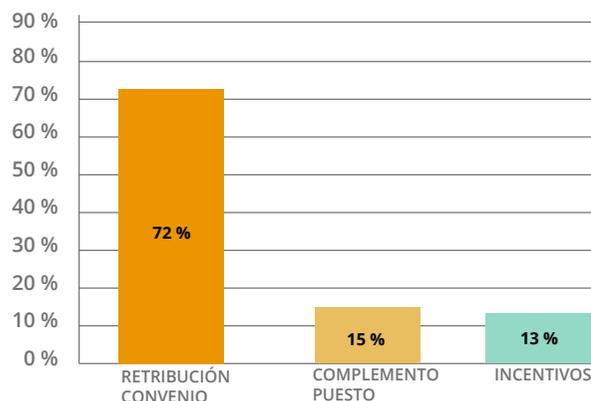
BRECHA SALARIAL AJUSTADA (%)	2020
	(-5,13)

Brecha salarial, medida como la diferencia en las remuneraciones medias entre una mujer y un hombre. Ajustada eliminando las desviaciones por antigüedad y pluses por puesto.

Tabla 6.11

La estructura del sistema retributivo en **Caja Rural Granada**, busca una coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diferentes puestos y responsabilidades, ajustándose a la realidad del mercado y asegurando una progresión y promoción profesional de su plan

retributivo tiene cabida la retribución variable cuya consecución está sujeta al cumplimiento de los objetivos establecidos.



**DISTRIBUCIÓN MASA SALARIAL**  
(porcentaje del total masa salarial)

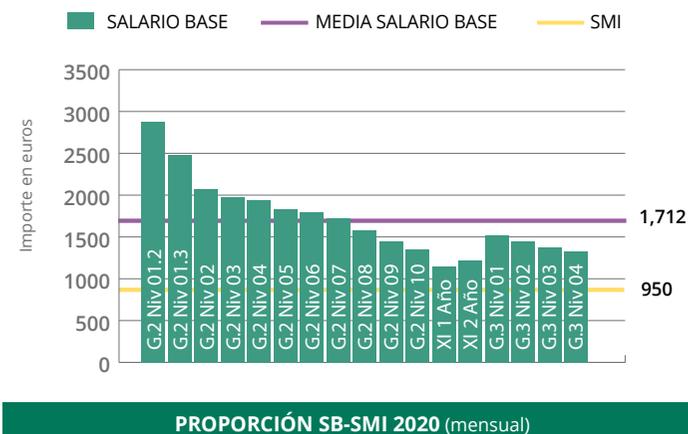
Gráfico 6.11

#### PROPORCIÓN ENTRE SALARIO BASE DE ENTRADA Y EL SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL: (EN EUROS)

[GRI 102-38]

CONCEPTO	MENSUAL	Nº PAGAS	ANUAL	VARIAC. ABS.	VAR. RELAT.
Salario Mínimo Interprofesional 2020	950,00 €	14	13.300,00 €	- €	100,00%
Salario Acceso 1º Año (2020) Caja Rural Granada*	1.152,19 €	16	18.435,04 €	5.135,04 €	138,61%

Tabla 6.12



**PROPORCIÓN SB-SMI 2020 (mensual)**

Gráfico 6.12

En el Informe de Gobierno Corporativo se desglosan también las distintas retribuciones percibidas por algunos de los miembros de los Órganos de gobierno, por ejemplo: [GRI 102-35] [GRI 102-37].

RETRIBUCIONES A ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EQUIPO DIRECTIVO EN MILES DE €	2018	2019	2020
Retribución fija	134(*)	137(*)	153(*)
Dietas de los consejeros del Consejo Rector en miles de €	191	187	200
Otras remuneraciones en miles de €	-	-	-
Remuneración del equipo directivo (recurrente) en miles de €	1.093	1.059	1.238

Corresponden a retribución satisfecha por condición de empleado y no de consejero

Tabla 6.13

## 6.7. Los beneficios sociales

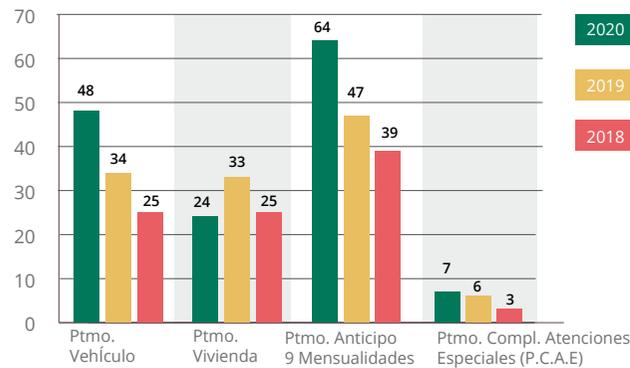
[GRI 401-2]

La plantilla de **Caja Rural Granada** dispone de un alto nivel de beneficios sociales, que abarcan prácticamente todo el abanico de posibilidades, como son seguros de vida, accidente, planes de pensiones, condiciones preferenciales en seguros de hogar, protección, automóvil, ayuda de estudios tanto para hijos como para empleados, servicio médico propio con asistencia y emisión de recetas de la Seguridad social.

Uno de los beneficios sociales más apreciado es el de los préstamos sociales para todas las necesidades particulares del empleado, desde la adquisición de vivienda habitual, vehículo, préstamos personales al 0%, y préstamos para atenciones especiales.

Por otra parte, **Caja Rural Granada** intenta aprovechar las diferentes ventajas que los cambios legislativos ponen al alcance de las empresas para favorecer a sus empleados. Por ejemplo, a través del Plan de Retribución Flexible, destinado al pago de guarderías, seguro de salud y mediante el cual el empleado consigue diferentes ventajas fiscales.

Otro ejemplo sería el cambio de referente en la retribución en especie de los préstamos sociales. En resumen, son numerosos los beneficios sociales que disfruta la plantilla de **Caja Rural Granada** pero es de resaltar la política orientada a la búsqueda constante de optimización de estos beneficios.

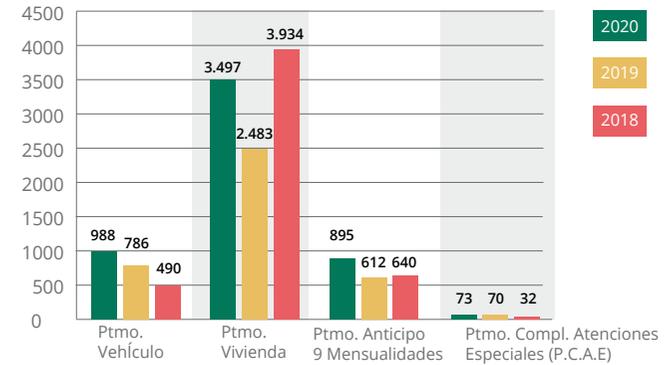


**NÚMERO DE PRÉSTAMOS SOCIALES CONCEDIDOS**  
(número de operaciones)

Gráfico 6.13

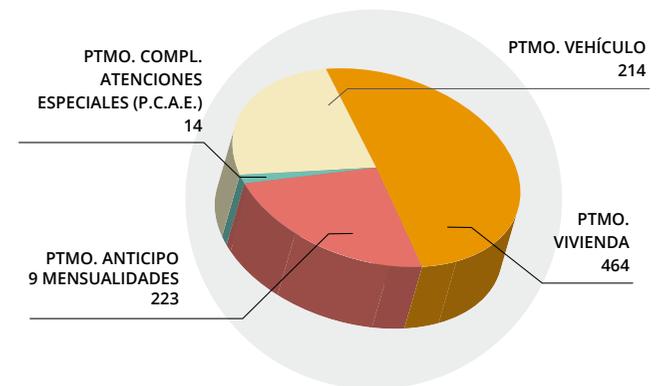
### Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo:

- Aportación a sistemas de previsión social durante 2020: 1.393.497,63 €



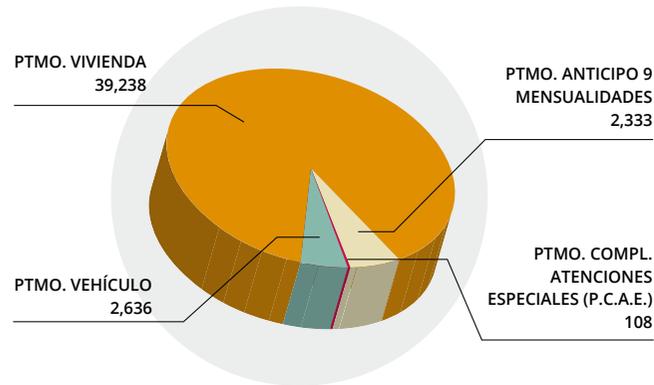
**IMPORTE DE PRÉSTAMOS SOCIALES CONCEDIDOS**  
(en miles de €)

Gráfico 6.14



**PRÉSTAMOS SOCIALES VIVOS** (número de operaciones)

Gráfico 6.15



**IMPORTE PRÉSTAMOS SOCIALES VIVOS** (en miles de €)

Gráfico 6.16

## 6.8. Formación y desarrollo profesional

[G4-FS4] [GRI 404-1]

HORAS PROMEDIO FORMACIÓN 2020 POR PERFIL	H	M	TOTAL GENERAL
DIRECTIVO	2,57	No aplica.	2,57
GESTORES	30,21	47,18	77,39
MANDO INTERMEDIO	30,50	12,85	43,35
OTROS	0,35	0,29	0,63
TÉCNICOS	13,72	17,28	31,00
Total general	77,34	77,60	154,93

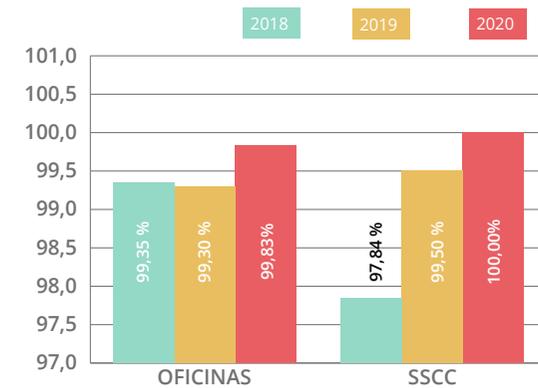
Tabla 6.14

La apuesta por la formación es una garantía de éxito, ya que se consigue una mayor cualificación, implicación y calidad, Durante este año la media de horas de formación por personal formado ha sido de 96,93 horas, con participación de 10,44 asistencias a acciones formativas por empleado que pueden ser tanto presenciales como e-learning.

La formación llega a prácticamente la totalidad de la plantilla, manteniendo la Caja el mismo nivel de esfuerzo al conseguir formar cada año cerca del 100% de nuestros compañeros, tanto de la Red comercial como de nuestros Servicios Centrales.

HORAS FORMACIÓN/EMPLEADO			
AÑO	2018	2019	2020
HOMBRES	104	94,24	77,34
MUJERES	110,53	98,39	77,60

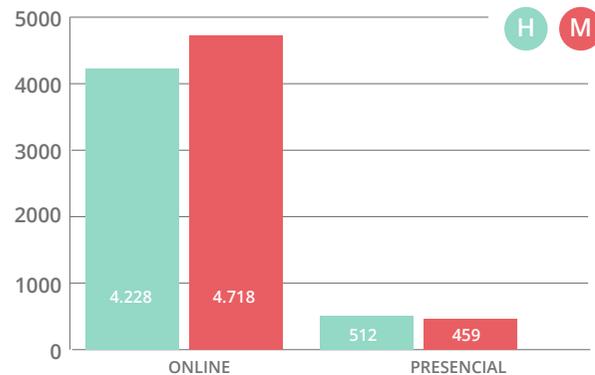
Tabla 6.15



**% FORMACIÓN PERSONAL**

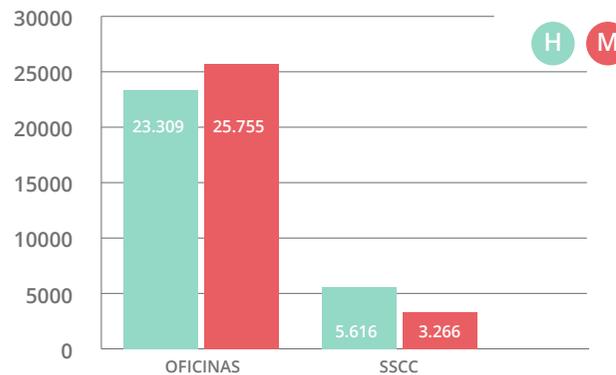
Gráfico 6.17

Continúa la tendencia del incremento de la formación bajo la metodología de e-learning frente a las modalidades tradicionales de presencial o distancia. Este método cada vez se hace más cómodo y accesible ya que los compañeros pueden adaptar su disponibilidad de tiempo dedicado al estudio a sus necesidades.



ASISTENCIAS FORMATIVAS 2020

Gráfico 6.18



HORAS FORMACIÓN POR DESTINO 2020

Gráfico 6.19

En relación a la formación que los miembros del Consejo Rector: [\[GRI 102-27\]](#)

Recibieron formación durante **2020** en el Curso de Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario.

#### EMPLEADOS ACREDITADOS COMO ASESORES FINANCIEROS

Atendiendo los criterios establecidos por MIFID II la entidad cuenta con un total de 659 integrantes acreditados a 31/12/2020. Respecto al personal relevante (personal que asesora e informa) de la entidad un total de 583 integrantes (94,95%) de la red dispone de acreditación de Asesor Financiero. Durante 2020 han sido un total de 7 empleados los que han conseguido su acreditación como asesores financieros a través de la formación puesta a su disposición desde la Caja.

Adicional a los nuevos acreditados del año 2020 el resto han recertificado esta acreditación MIFID II accediendo y superando 30 de horas de formación prevista al efecto.

#### EMPLEADOS ACREDITADOS NUEVA LEY DE CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO

La Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario y su complementación por la Orden ECE/482/2019 de 26 de Abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios ha establecido en materia de formación unas exigencias sobre conocimientos a todo el personal que informe o comercialice préstamos inmobiliarios.

Durante 2020 han sido 67 los empleados que han obtenido esta acreditación, siendo a 31 de Diciembre de 2020 un total de 681 empleados de la red de sucursales así como otros de Servicios Centrales que comercializan o toman decisiones sobre préstamos inmobiliarios, disponían de acreditación objetiva en el sentido de poseer conocimientos y competencias ante una empresa certificadora (ante la Universidad Carlos III de Madrid en su mayor parte), habiendo superado una serie de módulos formativos de hasta 50 horas.

Indicar que la citada orden establece una formación continuada de contenido teórico y práctico de un mínimo de 10 horas para recertificar esta acreditación. Han sido 610 los empleados que han recertificado, adicionales a los que la han obtenido por primera vez.

#### PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. [GRI 403-3]

**Caja Rural Granada** cuenta con distintos canales para la evaluación del desempeño y el rendimiento, adaptados a los requerimientos de los perfiles del personal en torno a las que giran las directrices del desarrollo profesional y reconocimiento. Se considera de suma importancia la oportunidad que el proceso de evaluaciones supone al poder contrastar el nivel de desempeño y objetivos de mejora y desarrollo.

Los tres procedimientos básicos son:

- 1 Contratación inicial: el 100% de los contratos laborales en cualquiera de sus modalidades, participa en procesos de evaluación de desempeño específica durante un periodo no inferior a dos años.
- 2 El modelo de retribución variable, del que se beneficia el 100% de la plantilla, implica una valoración de la contribución individual a la consecución de los objetivos.
- 3 Por último el proceso general de evaluación de desempeño que es obligatorio, partiendo de cualquier empleado y/o de su superior inmediato y se encuentra sistematizado mediante un procedimiento.

Se establece una medición de los 10 valores corporativos (ver epígrafe 3.2 del presente informe) destacando, tanto los puntos fuertes, como las áreas de mejora con respecto a dichos valores, y el evaluador y evaluado pueden destacar también cualquier aspecto vinculado a su trayectoria profesional que se considere relevante para su desempeño actual o futuro.

## 6.9. La prevención de los riesgos laborales

### 6.9.1. La cultura preventiva

La mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la salud de toda la plantilla es, para la Dirección de **Caja Rural Granada**, un objetivo de carácter estratégico y esencial que ha de ser alcanzado, mediante la

aplicación de una política de prevención de los riesgos laborales, fundamentada en la integración indisoluble de ella en la gestión de todos los niveles de la línea jerárquica de mando.

Pero no sólo se trata de una responsabilidad derivada de la normativa legal, es también una estrategia de gestión empresarial que está íntimamente ligada a la calidad de nuestra gestión, del producto que generamos y del servicio que ofrecemos a nuestros clientes, tanto internos como externos. Por consiguiente, está ligada fuertemente a la productividad y desde luego a la competitividad e imagen de **Caja Rural Granada**.

Estructura para la gestión de las responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales en **Caja Rural Granada**:

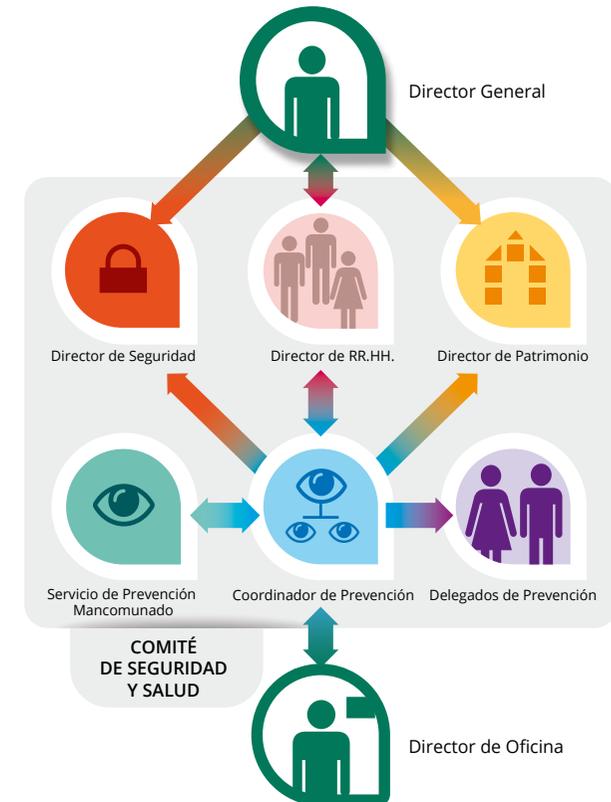


Gráfico 6.20

### 6.9.2. Servicio propio mancomunado de prevención de riesgos laborales

**Caja Rural Granada** tiene constituido un servicio de prevención mancomunado de riesgos laborales (OPM), que ejerce las funciones de propio para las empresas a las que ofrece sus servicios.

La OPM asume como especialidades preventivas:

- La seguridad en el trabajo.
- Higiene industrial en el trabajo.
- La ergonomía y la psicología del trabajo.

### 6.9.3. Servicio de vigilancia de la salud

En nuestro caso el Servicio de Vigilancia de la Salud, está conformado por personal propio, autorizado para su funcionamiento por la Autoridad Laboral como un Servicio Sanitario en Empresas y cuyo N.I.C.A es 25334.I, Está integrado por un Médico Especialista en Medicina del Trabajo y una DUE especialista en Enfermería del Trabajo.

Este Servicio de Vigilancia de la Salud, es un valor en alza que año tras año es reconocido, apreciado y valorado por la plantilla de Caja Rural. Por ello cada año es una de las Unidades mejor valoradas por la Encuesta de Cliente Interno.

**Está situado en nuestros Servicios Centrales y asume la siguiente oferta asistencial:**

- 1 Realización de reconocimientos médicos.
- 2 Tarea asistencial.
- 3 Control y seguimiento de enfermedades crónicas.
- 4 Seguimiento de Bajas por I.T y A.T.
- 5 Educación para la Salud.
- 6 Derivación y control de resultados de especialistas.
- 7 Campaña de Vacunación Antigripal.
- 8 Dotación de Material de botiquines a oficinas.

**Son funciones propias de este Servicio de Vigilancia de la salud las siguientes:**

- 1 Posibilitar el diagnóstico precoz de las enfermedades profesionales, relacionadas con el trabajo, los accidentes y reducir consecuencias o secuelas, derivadas de sus etapas avanzadas.
- 2 Contribuir a la evaluación del riesgo.
- 3 Orientar las investigaciones de accidentabilidad y enfermedades relacionadas con el trabajo.
- 4 La planificación de los servicios de atención médica.
- 5 Perfeccionar los registros o los sistemas de información clínico/médica (mortalidad/morbilidad) en calidad y cobertura.
- 6 Desarrollar aspectos epidemiológicos que ayuden en el control, prevención y erradicación e enfermedades.
- 7 Ayudar a definir o reorientar políticas y planes de salud.

En resumen, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo. Merece especial atención la labor llevada a cabo en aras de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad participando en diferentes programas y estudios de salud.

- 1 Se continúa trabajando en colaboración con la Delegación de Salud, participando de diferentes formas en proyecto de salud laboral, por lo que **Caja Rural Granada** forma parte desde el año 2014 de la "RED ANDALUZA DE CENTROS DE TRABAJO PROMOTORES DE SALUD". Con talleres informativos como el de "La Hipertensión, prevención, detección precoz y tratamiento" [GRI 102-12].
- 2 Trabajando y aportando ideas en foros y en comunicación con otras empresas que comienzan a andar en esta dirección, siendo **Caja Rural Granada** un referente en algunos casos. Ponente en el Taller del INSST sobre "Como ser una empresa Saludable".
- 3 Continuamos con los programas de detección precoz del Cáncer de Colon, con la realización de una prueba de cribado, para detectar sangre oculta en heces, a todos los mayores de 45 años o con sintomatología sugerente de esta patología.

- 4 Se continua con el programa de Prevención de la Osteoporosis, para todas las mujeres mayores de 50 años, incluyendo una analítica específica y en caso de necesidad con la prescripción de tratamiento y de recomendaciones higiénico- dietéticas.
- 5 Continuación del programa de Detección precoz patologías ginecológicas, con revisiones periódicas para las trabajadoras de Caja Rural.
- 6 Programa de detección precoz de Cáncer de mama, con la realización de ecografías y mamografías de cribado, bianuales o con menor plazo según recomendaciones del especialista.
- 7 Información sobre control de estrés y hábitos de sueño.
- 8 Información personalizada sobre alimentación y actividad física a trabajadores en los que se detecta una deficiente información que da lugar a hábitos poco saludables, sedentarismo, nutrición poco equilibrada, dando lugar a sobrepeso, hipertensión y dislipemias entre otras cosas.
- 9 Formación en primeros auxilios y uso del desfibrilador semiautomático a los trabajadores que conforman los equipos de primera intervención en emergencias, con la colaboración del departamento de Formación.
- 10 Desarrollo del pilotaje del programa de Bienestar Emocional en los lugares de Trabajo en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública y la Delegación de Salud.
- 11 Continuando con este trabajo de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, se publican en el C.I., diferentes artículos de salud de interés para todos, trabajadores y familiares.

#### VIGILANCIA DE LA SALUD

Se ha ofrecido la realización de exámenes de Salud a todos los trabajadores de la Empresa, a través de una aplicación en la intranet por la que ellos mismos deciden el día y hora de su reconocimiento médico para una mejor coordinación con el funcionamiento y las necesidades de las oficinas y departamentos a los que pertenecen. Realizándose un total de 409 exámenes de salud.

#### 6.9.4. El comité de seguridad y salud

[GRI 403-1]

**Caja Rural Granada** cuenta con un comité de seguridad y salud que está destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales se reúne con carácter trimestral.

Vela por:

- La Seguridad en el Trabajo.
- La Higiene Industrial en el Trabajo.
- La Ergonomía y la Psicología del Trabajo.
- La Vigilancia de la Salud, especialmente.

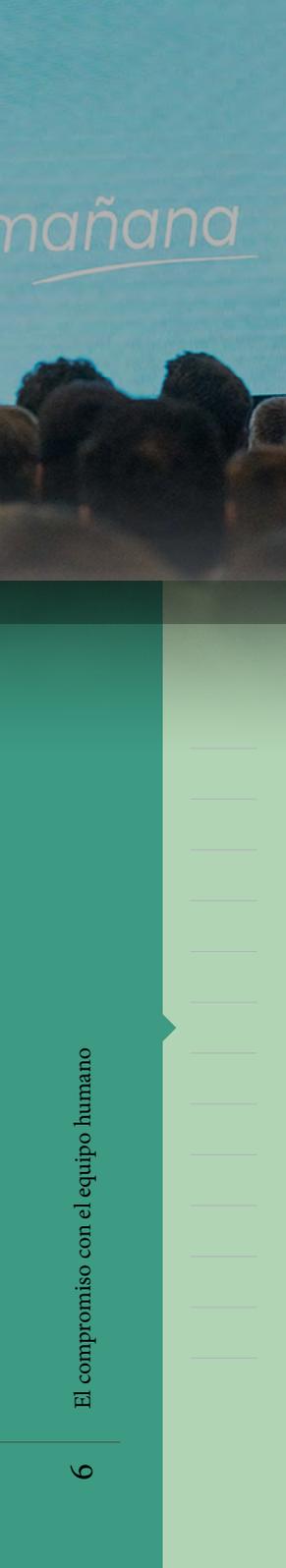
La totalidad de los trabajadores a través de sus representantes designados por y entre los miembros del Comité de Empresa se encuentran representados en este Comité de Seguridad y Salud.

**Caja Rural Granada** hace suya la idea de que la prevención es el tratamiento más eficaz tanto en materia de riesgos laborales como en otras áreas. Por esta razón trabaja en este campo desde hace muchos años y en diversas vertientes, tanto desde el seno de la Entidad como con otras empresas colaboradoras.

Nuestra entidad ha mostrado siempre un interés adicional, más allá del mínimo legal para que sus trabajadores presten su trabajo en las mejores condiciones laborales de entorno, medios y organización, preocupándose por conocer el estado de las mismas. Una de las formas de conocer la situación de esas condiciones de trabajo es a través de la Evaluación de los Riesgos Psicosociales.

#### PLAN DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL DE CAJA RURAL GRANADA

La Caja tiene a disposición de la plantilla a través del Portal del Empleado un Plan de Movilidad y Seguridad Vial (actualizado en 2014), dirigido a todo el personal de la Caja. Esta iniciativa del Área de Recursos Humanos nació con el objetivo de contribuir a la reducción de la accidentalidad vial, tanto a



mañana

nivel general, como aquella que tiene lugar con motivo de nuestros desplazamientos por razones laborales, ya que aun siendo escasa esta accidentalidad, resulta en la práctica, la única que tiene lugar en nuestra entidad.

Este plan se desglosa en tres apartados:

- 1 Se informa de las ventajas de disponer de una formación preventiva en seguridad vial.
- 2 En este punto se recogen recomendaciones para que el trabajador/a conduzca en las mejores condiciones. Por un lado se le invita a recibir formación en técnicas de conducción preventiva o defensiva que permiten al conductor depender únicamente de sí mismo, para evitar cualquier peligro. Por otro lado se exponen las alternativas al transporte privado que de forma individual cada trabajador/a puede adoptar tales como el uso de transporte público, el vehículo compartido, etc. e incluso acceder a nuestro trabajo cada día caminando.
- 3 Por último, se incluyen una serie de medidas que la Caja como empresa adopta para contribuir a que los desplazamientos de los trabajadores/as se realicen en las mejores condiciones.

#### PLAN DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL EN CAJA RURAL GRANADA

Desde el Área de Recursos Humanos y a través del Departamento de Relaciones Laborales, se crea un Plan de Prevención de la Violencia Laboral Externa, con él, ante todo se pretende que el trabajador tenga muy claros dos puntos:

- 1º Que ante este tipo de situaciones, nuestra profesionalidad y buen hacer deben prevalecer.
- 2º Que cualquier integrante de la plantilla de **Caja Rural Granada** que sea objeto de Violencia Laboral, sepa que la empresa está a su lado y que le ofrecerá los medios necesarios para que no se sienta intimidado por la mala actitud de un cliente.

**Caja Rural Granada hace suya la idea de que la prevención es el tratamiento más eficaz tanto en materia de riesgos laborales como en otras áreas. Por ello trabaja hace muchos años en este campo.**

Para ello el Plan de Prevención de Violencia Laboral, se da a conocer a todos los trabajadores, a través de su publicación en el Portal del Empleado, donde permanece de forma permanente, para ser consultado en caso de necesidad.

El mismo se desglosa en cuatro apartados:

- Definición de Violencia Laboral.
- Política de Prevención de la Violencia Laboral en **Caja Rural Granada**.
- Procedimiento de actuación del trabajador en situaciones de Violencia Laboral.
- Actuaciones posteriores a la situación de Violencia Laboral.

Este Plan se creó como un instrumento útil para prevenir y resolver estas situaciones, siempre indeseadas.

## 6.10. Representación sindical

[GRI 102-41] [G4-FS5] [GRI 403-1]

Según se recoge en el convenio colectivo los empleados de **Caja Rural Granada** tienen derecho a participar en la empresa según la Ley Orgánica de la Libertad Sindical. En este sentido **Caja Rural Granada** reconoce los cauces ordinarios de representación sindical a través de las secciones sindicales de SICAR (Sindicato Independiente de Cajas Rurales) y de la sección sindical de CCOO.

Las reuniones entre los representantes sindicales y la Caja tienen una periodicidad prevista de antemano, y se reúnen tanto con Director General y Director de Recursos Humanos.

Además de estas reuniones, los representantes laborales tienen una participación activa en las siguientes comisiones:

- Comisión Permanente.
- Comisión de Salud Laboral.
- Comisión de Categorización de puestos de responsabilidad.
- Comisión de Formación y Selección.
- Comisión de Igualdad.

De las elecciones sindicales celebradas durante 2019 se desprendieron los siguientes resultados en los tres Comités de Empresa que existen, de acuerdo con la legalidad vigente:

### Comité de Empresa

De Granada Sucursales	17 miembros (9 hombres / 8 mujeres).
Índice de participación	91,06% de la plantilla.

### Comité de Empresa

De Granada SS.CC.	9 miembros (6 hombres / 3 mujeres).
Índice de participación	75,12% de la plantilla.

### Comité de Empresa

De Málaga	5 miembros (5 hombres / 0 mujeres).
-----------	-------------------------------------

## PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO POR PAÍS

El 99,9% de la plantilla está cubierta por el XXI convenio colectivo para Sociedades Cooperativas de Crédito. Este ha vencido a finales de 2018 y en 2019 se constituyó la Mesa Negociadora del XXII Convenio Colectivo, manteniendo reuniones de la Mesa Negociadora en aras de alcanzar un convenio que satisfaga a ambas partes.

## BALANCE DE LOS CONVENIOS COLECTIVOS

La labor llevada a cabo en aras de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad participando en diferentes programas y estudios de salud, como se detalla a continuación:

**Con la Delegación de Salud**, participando de diferentes formas en proyecto de salud laboral, por lo que **Caja Rural Granada** forma parte desde el año 2014 de la "RED ANDALUZA DE CENTROS DE TRABAJO PROMOTORES DE SALUD".

**Trabajando y aportando ideas** en foros y en comunicación con otras empresas que comienzan a andar en esta dirección, siendo **Caja Rural Granada** un referente en algunos casos. Ponente en el Taller del INSST sobre "Como ser una empresa Saludable".

**Programas de detección precoz del Cáncer de Colon**, con la realización de una prueba de cribado, para detectar sangre oculta en heces, a todos los mayores de 45 años o con sintomatología sugerente de esta patología.

**Programa de Prevención de la Osteoporosis**, para todas las mujeres mayores de 50 años, incluyendo una analítica específica y en caso de necesidad con la prescripción de tratamiento y de recomendaciones higiénico- dietéticas.

**Programa de Detección precoz de patologías ginecológicas**, con revisiones periódicas para las trabajadoras de Caja Rural.

**Programa de detección precoz de Cáncer de mama**, con la realización de ecografías y mamografías de cribado, bianuales o con menor plazo según recomendaciones del especialista.

mañana

**Información sobre control de estrés y hábitos de sueño.**

**Información personalizada sobre alimentación y actividad física** a trabajadores en los que se detecta una deficiente información que da lugar a hábitos poco saludables, sedentarismo, nutrición poco equilibrada, dando lugar a sobrepeso, hipertensión y dislipemias entre otras cosas.

**Formación en primeros auxilios** y uso del desfibrilador semiautomático a los trabajadores que conforman los equipos de primera intervención en emergencias, con la colaboración del departamento de Formación.

**Pilotaje del programa de Bienestar Emocional** en los lugares de Trabajo en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública y la Delegación de Salud.

Continuando con este trabajo de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, se publican en el C.I., **diferentes artículos de salud** de interés para todos, trabajadores y familiares.

## 6.11.El proyecto cadena cliente-proveedor interno

[GRI 102-43] [G4-FS5]

El objetivo del modelo de Gestión de Calidad de nuestra Entidad es mantener la competitividad máxima de la empresa a partir de la mejora continua en procesos y servicios, contribuyendo de esta forma a la sostenibilidad económica de la Organización.

Para lo cual se desarrollan los siguientes procesos:

### ENCUESTA DE CLIENTE INTERNO

Se lleva a cabo a nivel interno con el fin de evaluar la actividad de los distintos departamentos de los Servicios Centrales en relación con la satisfacción de sus Clientes Internos (red de Oficinas), desde el punto de vista de los niveles de eficiencia y calidad con los que proporcionan sus servicios / productos y en consecuencia investigar y concretar las

expectativas de cada Cliente Interno con el propósito de concentrar esfuerzos de mejora en aquellos aspectos de mayor criticidad para el funcionamiento integrado de la Entidad y, en particular, el de sus oficinas.

La encuesta se realiza con recursos internos a través de la intranet de la Caja.

El objeto de esta encuesta es proveer de información a los departamentos para diseñar los objetivos de mejora del próximo año.

### OBJETIVOS DE MEJORA

Está implantado un procedimiento por el que se establecen los objetivos de mejora anuales e individuales en los departamentos o unidades de Servicios Centrales y se verifica su consecución.

Los objetivos de mejora orientan el esfuerzo profesional de la caja hacia la mejora continua y el enriquecimiento del valor añadido del trabajo mediante objetivos individuales.

Un objetivo de mejora es “un compromiso personal para alcanzar un objetivo preciso en un tiempo determinado que implique una mejora en el servicio que prestamos”. La mejora en el servicio se puede obtener mediante la optimización de un proceso o mediante un nuevo o mejor producto/servicio.

### ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Esta establecido un proceso de Acuerdos de Nivel de Servicio mediante el cual los distintos departamentos o unidades de los SS.CC. adquieren compromisos de prestar sus servicios con unos determinados valores de calidad medidos objetivamente. Se realiza una actualización anual.

## 6.12. Comunicación y participación

[G4-FS5]

### 6.12.1. Comunicación descendente

#### REVISTA CONOCERNOS

**Caja Rural Granada**, está decidida a potenciar la comunicación entre los empleados. Para ello articula y edita de manera periódica dos tipos de publicaciones.

La revista *Conocernos* se publica en soporte papel y proporcionar información actual de interés para la Caja y sus empleados. Tras su aparición en 1995, se retoma su aparición con un formato más gráfico y moderno. Y en donde se puede se pueden aportar opiniones, experiencias profesionales, sugerencias, etc. La sección de noticias muestra los hechos más significativos acontecidos en la Caja como institución en los meses anteriores a la publicación. Aporta además una encuesta para conocer la opinión sobre la revista.

#### CENTRO DE INFORMACIÓN

El Centro de Información (C.I.) es el portal intranet accesible a todos los empleados que ofrece la información interna de más relevancia, además del acceso a los servicios para empleados. Básicamente este dispositivo dispone fundamentalmente de los siguientes elementos de información:

- **Normas:** comunicación técnica (productos, procedimientos, normas propiamente dichas, etc.): manual de normas.
- **Notas informativas:** comunicaciones generales sobre acontecimientos que afectan a nuestro trabajo y están dirigidas a grandes colectivos.
- **Catálogo de productos:** descripción detallada de los distintos productos con referencia expresa a las características técnicas y aspectos comerciales de cada uno de ellos.
- **Portal de empleado:** cuya explicación se detalla a continuación.

- **Tablón de anuncios:** en él todas las organizaciones vinculadas a la Caja cuelgan sus anuncios, informaciones o convocatorias (El Club Social, el Comité de Empresa, las Secciones Sindicales, el Club de Esquí, etc.).
- **Formularios:** diferentes formularios a disposición de los usuarios para solicitudes y tramitación de recursos internos (pedidos de material, parte de viajes, etc.).

#### EL PORTAL DEL EMPLEADO

Es la herramienta de comunicación entre empleados y la Caja para los temas concernientes a la relación laboral. Dispone de distintas funcionalidades entre las que destaca:

- Detalle de las retribuciones de forma gráfica.
- Acceso al recibo de nómina electrónico desde el año 2000.
- Posibilidad de crear un único PDF con los recibos del año.
- Gestión de absentismo propio y de las personas a cargo.
- La petición y control de vacaciones.
- La ficha de personal, que lleva incorporada el histórico de retribuciones de cada empleado e incorpora el histórico profesional y el histórico de formación.
- Información fiscal.
- Acceso a los documentos que regulan las relaciones laborales (Convenio colectivo, acuerdos laborales, etc.).

Durante este ejercicio 2020 el 100% de la plantilla ha utilizado el Portal del empleado en alguna ocasión.

### 6.12.2. Comunicación ascendente

#### BLOG CUÉNTAME

El *Blog Cuéntame* se constituye como un sistema de recogida de las ideas y de las experiencias de los empleados de la Caja. Las contribuciones de los empleados resultan, en general y para cualquier organización, de suma



mañana

importancia y se constituyen como un activo de alto valor por el conocimiento y la experiencia acumulada en cada puesto de trabajo, en el contacto con los clientes, en el uso, contraste y validación de los sistemas y procedimientos de trabajo. Es por tanto un sistema de captación y aprovechamiento del conocimiento interno que junto con el conocimiento derivado de la relación con el cliente ayuda a la Caja a conseguir mejores ventajas competitivas.

#### FOROS DE ENCUENTRO

Otro de los sistemas de comunicación ascendente que pone en valor también los conocimientos de los empleados en **Caja Rural Granada**, son los Foros de Encuentro, mejorados y perfeccionados sobre la base de la experiencia que aportaron los Foros Opina. Estos foros surgen con la intención de promover la transmisión del conocimiento desde el personal hasta los órganos de decisión, facilitando con ello el acercamiento de las diferentes áreas y red de oficinas de modo que se mejore el conocimiento mutuo de su funcionamiento y sus áreas de mejora. El funcionamiento de los foros se rige también por un reglamento interno y la pertenencia a ellos es voluntaria.

Los foros se constituyen por 4 grupos de trabajo:

- Administración.
- Riesgos.
- Negocio.
- Medios.

#### 6.12.3. Comunicación horizontal

En el epígrafe 3.6 La estructura organizativa se detallan los diferentes comités existentes en la organización. Esta composición y su funcionamiento aseguran una adecuada comunicación transversal en la organización.

#### 6.13. El Club Social

El **Club Social de la Caja Rural**, se constituye como un grupo en el que participan casi todos los profesionales de la Caja. Anualmente programa una gran cantidad de actividades, siendo un gran atractivo para los empleados de la Caja, facilitando el conocimiento entre ellos a través del disfrute compartido de experiencias.

El Club Social se esfuerza todos los años en definir las mejores actividades y encontrar los mejores y más atractivos destinos, organizando actividades tanto para los trabajadores como para sus familias.

Todo ello con el objetivo fundamental de fortalecer las relaciones personales entre los empleados de la Caja Rural y en definitiva contribuyendo a mejorar la cohesión y el orgullo de pertenencia a la Caja.

## 7 | Vocación de servicio responsable. Los clientes

---

- 7.1. Introducción
- 7.2. Perfil y distribución de los clientes
- 7.3. Canales de relación con el cliente
- 7.4. Enfoque al cliente
- 7.5. Cartera de productos y servicios
- 7.6. Otras actuaciones responsables
- 7.7. Líneas de financiación



## 7.1. Introducción

[G4-FS1]

El pilar principal de la actividad empresarial de la Caja es el cliente, en general, y en particular, el socio, en su doble condición de propietario y cliente. Por este motivo, uno de los principios básicos que permanentemente se hace presente en las actividades que desarrolla la Entidad es su orientación al cliente.

Los estatutos sociales de **Caja Rural Granada**, en el artículo 42.5. apartado c), establecen que el Consejo Rector promueve que el funcionamiento de la Entidad se encuentre enmarcado dentro de unos parámetros de Responsabilidad Social Corporativa. Dichos parámetros serán determinados por el Consejo Rector, primando entre ellos **la búsqueda continuada de la calidad respecto del servicio prestado a los socios y clientes de la entidad.**

En **Caja Rural Granada** se entiende la calidad como satisfacción no sólo de las necesidades del cliente, sino también de sus expectativas. Esto se debe a que el cliente no sólo tiene necesidades financieras, sino que también espera otras cosas asociadas a los distintos productos: disponibilidad en un plazo, comodidad, confort, trato amable y cortés, claridad y transparencia de la información...

Por tanto, el cliente tiene necesidades que se intentan satisfacer con los productos, aunque también expectativas del servicio prestado por la Caja, y es en la satisfacción de dichas expectativas en lo que la Caja se puede diferenciar de la competencia.

Para ello, **Caja Rural Granada** quiere en todo momento adoptar las siguientes consideraciones:

Mantener una clara política de comunicación e información. No utilizar publicidad que pudiera resultar engañosa, equivocada o no suficientemente clara para los clientes.

Fomentar una política de inversión socialmente responsable, a través de un adecuado asesoramiento en las decisiones de inversión de los clientes, y

mantener una serie de políticas de concesión de créditos basadas en criterios de sostenibilidad.

Mejorar la calidad y la accesibilidad del cliente a la entidad, y viceversa, fomentando el uso de nuevos canales y tecnologías, desarrollando productos y servicios innovadores y trabajando en la oferta de productos con dimensión social.

Asegurar la confidencialidad de toda la información de que se dispone, como consecuencia de las relaciones de negocio con socios y clientes.

Ejercer una competencia lícita y de respeto hacia el resto de entidades financieras que actúan en el mismo ámbito de influencia, con el convencimiento que una libre competencia sólo traerá efectos beneficiosos para los clientes.

## 7.2. Perfil y distribución de los clientes

[GRI 102-6]

**Caja Rural Granada** cuenta a finales de 2020 con un total de 412.987 clientes, de los cuales 27.302 (un 6,61%) pertenecen al segmento de "Empresas, instituciones y otros" y 380.083 (un 92,03%) al de "Particulares".

A continuación, se presenta la tabla con la distribución de clientes según esta segmentación por tipo de clientes:

	AÑO 2018		AÑO 2019		AÑO 2020	
		%	Nº CLIENTES	%	Nº CLIENTES	%
<b>PARTICULARES</b>	<b>382.144</b>	<b>92,48%</b>	<b>378.735</b>	<b>92,26%</b>	<b>380.083</b>	<b>92,03%</b>
Ec. Domésticas	325.341	78,74%	321.343	78,28%	321.748	77,91%
Agricultores	18.600	4,50%	18.308	4,46%	18.146	4,39%
Autónomos	14.946	3,62%	15.116	3,68%	15.409	3,73%
Profesionales	5.438	1,32%	5.572	1,36%	5.756	1,39%
Comercios	12.968	3,14%	13.187	3,21%	13.489	3,27%
Banca Privada	4.060	0,98%	4.443	1,08%	4.775	1,16%
Empleados	791	0,19%	766	0,19%	760	0,18%
<b>EMPRESAS</b>	<b>25.466</b>	<b>6,16%</b>	<b>26.364</b>	<b>6,42%</b>	<b>27.302</b>	<b>6,61%</b>
Microempresas o Pymes	24.372	5,90%	25708	6,26%	26638	6,45%
Grandes Empresas	1.094	0,26%	656	0,16%	664	0,16%
<b>INSTITUCIONES</b>	<b>5.299</b>	<b>1,28%</b>	<b>5.149</b>	<b>1,25%</b>	<b>5.312</b>	<b>1,29%</b>
Públicas	304	0,07%	304	0,07%	310	0,08%
Privadas	4.995	1,21%	4.845	1,18%	5.002	1,21%
<b>OTROS</b>	<b>292</b>	<b>0,07%</b>	<b>263</b>	<b>0,06%</b>	<b>290</b>	<b>0,07%</b>
Otros	292	0,07%	263	0,06%	290	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>420.200</b>	<b>100,00%</b>	<b>410.511</b>	<b>100,00%</b>	<b>412.987</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 7.1

La **cuota de mercado** de la Caja en la provincia de Granada a 30 de septiembre 2020 es la siguiente:

	INVERSIÓN CREDITICIA			DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA		
	AA.PP.	OSR	TOTAL	AA.PP.	OSR	TOTAL
Granada	55,90%	17,59%	18,50%	18,00%	24,12%	23,90%
Málaga	2,10%	1,79%	1,80%	3,90%	1,30%	1,40%
Almería	3,90%	1,33%	1,50%	2,00%	0,83%	0,79%

\*El cálculo de la cuota de mercado no incluye la cesión temporal de activos.

Tabla 7.2

## 7.3. Canales de relación con el cliente

[GRI 102-2]

### 7.3.1. La red de oficinas

La oficina es el lugar de relación habitual con el cliente. Para su actividad comercial **Caja Rural Granada** disponía a finales del año 2020 de un total de 191 oficinas, distribuidas de la siguiente forma:

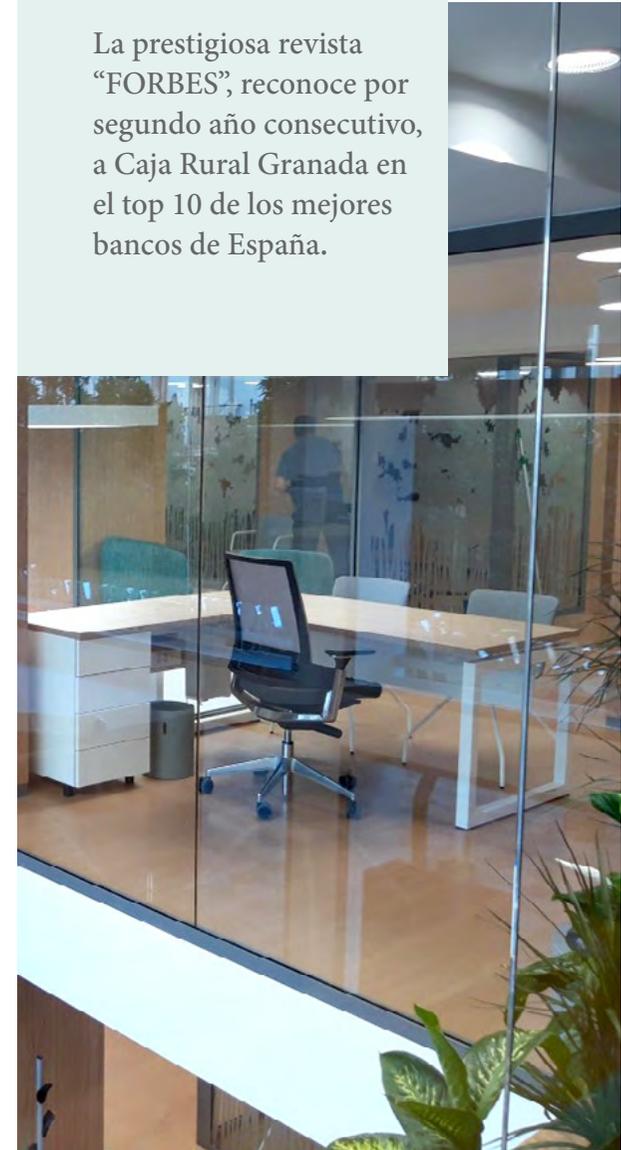
Nº DE OFICINAS POR PLAZA	ZONAS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	Almería	9	9	9
Cádiz			1	
Granada	153	152	150	
Madrid	1	1	1	
Málaga	29	29	29	
Murcia		1	1	
TOTAL OFICINAS		192	192	191

Tabla 7.3

Nº DE OFICINAS POR ZONA	ZONAS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	Granada Vega	24	24	24
Granada Sierra	25	25	25	
Granada Valle	20	24	24	
Málaga	24	24	25	
Sur	25	23	23	
Norte	33	25	25	
Oeste	25	27	27	
Este	16	18	18	

Tabla 7.4

La prestigiosa revista “FORBES”, reconoce por segundo año consecutivo, a Caja Rural Granada en el top 10 de los mejores bancos de España.



Existen 18 poblaciones donde la Caja es la única entidad financiera existente, y son: [G4-FS13] [G4-FS14]

OFICINAS DE CRG QUE ESTÁN SOLAS EN LA PLAZA	ZONAS	AÑO 2018	ZONAS	AÑO 2019	ZONAS	AÑO 2020
	Norte	0015. Dehesas de Guadix	Norte	0015. Dehesas de Guadix	Norte	0015. Dehesas de Guadix
	Norte	0060. Lanteira	Norte	0060. Lanteira	Norte	0060. Lanteira
	Oeste	0052. Cacín	Oeste	0052. Cacín	Oeste	0052. Cacín
	Norte	0097. Domingo Pérez	Norte	0097. Domingo Pérez	Norte	0097. Domingo Pérez
	Granada Vega	0150. El Jau	Granada Vega	0150. El Jau	Granada Vega	0150. El Jau
	Oeste	0154. Fuentes de Cesna	Oeste	0154. Fuentes de Cesna	Oeste	0154. Fuentes de Cesna
	Este	0037. Bérchules	Este	0037. Bérchules	Este	0037. Bérchules
	Sur	0050. Ítrabo	Sur	0050. Ítrabo	Sur	0050. Ítrabo
	Sur	0064. Guájar Faragüit	Sur	0064. Guájar Faragüit	Sur	0064. Guájar Faragüit
	Sur	0152. Trevélez	Sur	0152. Trevélez	Sur	0152. Trevélez
	Granada Vega	0146. El Chaparral	Granada Vega	0146. El Chaparral	Granada Vega	0146. El Chaparral
	Granada Sierra	0033. Monachil	Granada Sierra	0033. Monachil	Granada Sierra	0033. Monachil
	Este	0079. La Mamola	Este	0079. La Mamola	Este	0079. La Mamola
	Oeste	0125. Zagra	Oeste	0125. Zagra	Oeste	0125. Zagra
	Norte	0191. Dólar	Norte	0191. Dólar	Norte	0191. Dólar
	Granada Vega	0111. Mercagranada	Granada Vega	0111. Mercagranada	Granada Vega	0111. Mercagranada
	Oeste	0026. Colomera	Oeste	0026. Colomera	Oeste	0026. Colomera
Sur	0085. Jete	Sur	0085. Jete	Sur	0085. Jete	

Tabla 7.5



DISPOSITIVOS	N.º DE CAJEROS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
		UNIDADES	UNIDADES	UNIDADES
	- En oficinas	229	233	266
	- Desplazados	37	43	40
	Zonas Exclusión		34	38
	Total unidades cajeros	266	310	344

Tabla 7.6

### 7.3.2. Servicios de medios de pago y banca digital

**Caja Rural Granada** apuesta desde hace varios años por la banca digital con el objetivo de que el cliente puede interactuar con la entidad por cualquiera de los canales que considere conveniente en todo momento. Nuestra Caja tiene desarrollados los procesos bancarios, productos y servicios en cada uno de ellos de una manera ordenada, eficiente, sostenible y controlable, sin que merme la calidad del servicio ni la oferta de productos.

La Entidad aborda de manera integral el canal (oficina, internet, móvil, tv's, cajeros, sms, email, correo postal y centro de llamadas), sus productos y servicios (cuentas vistas, depósitos en efectivo, tarjetas, valores, planes de pensiones, préstamos, seguros, etc.) y los procesos comerciales bancarios (información hacia el cliente, tramitación de solicitudes, contratación, servicio postventa, modificación de condiciones contractuales, cancelación de contratos, etc.) consolidando la visión integral del canal con el cliente y el producto.

El proyecto coloca a nuestra cooperativa de crédito en la vanguardia de explotación de canales más eficientes con el consumo de material y de energía al tiempo que satisface la acuciante necesidad de los clientes de interactuar y estar conectados con la entidad en cualquier momento.

Continuamos con el proyecto Cliente On Line y la contratación de diversos productos por Ruralvía tales como Tarjeta Virtual, Tarjeta de Débito, Tarjeta Regalo, Tarjeta Recarga, Cuenta de Ahorro Ruralvía, Vía T (Telepeaje) ...

Se amplía el número de productos de seguros a consultar a través de la web y dispositivos móviles.

#### 7.3.2.1. Servicio de banca a distancia

La Caja comercializa su servicio de banca a distancia bajo una marca denominada Ruralvía. El contrato Ruralvía permite al cliente acceder a una amplia gama de productos y servicios financieros, así como a la práctica totalidad de las operativas bancarias desde internet a través de un ordenador, desde un teléfono (banca telefónica), desde una tablet y desde un smartphone (Ruralvía móvil).

El número de contratos de Ruralvía era de 297.611 a 31 diciembre 2020 frente a los 285.692 de 2019, lo que supone un incremento del 4,17%.

La aplicación para Smartphone Ruralvía Móvil cuenta ya con más de 1.706.625 accesos al mes en diciembre 2020. La misma aplicación en soporte web cuenta a su vez con 635.981 de accesos al mes en diciembre de 2020. El total anual ha sido de 17.052.451 accesos por móvil y 7.256.794 por web.

Por su parte, para garantizar la seguridad en la prestación de los servicios financieros a través de Ruralvía, Rural Servicios Informáticos (RSI) desarrolla los protocolos de seguridad que se establecen en las disposiciones legales.

Con objeto de facilitar el uso manteniendo y mejorando los sistemas de seguridad se ha desarrollado métodos de autenticación biométrica en la aplicación de Ruralvía móvil, mediante la cual se accede con la huella digital en los smartphones que tengan disponible el lector de huellas. Y se ha sustituido la tarjeta de coordenadas con una clave de firmas.

Seguimos trabajando en la contratación de préstamos (preconcedidos), cuentas de ahorro Ruralvía, tarjetas virtuales y aumento de límites en Tarjeta de Crédito por la aplicación de Ruralvía móvil.



### 7.3.2.2. Servicio de Buzón Virtual

Y directamente asociado a Ruralvía está el servicio de Buzón Virtual con carácter gratuito que permite eliminar la correspondencia en papel a los clientes colaborando así con el sostenimiento del medio ambiente y facilitando toda su información mediante un sistema de archivo electrónico en Ruralvía. Más de 258.690 clientes tienen activado este servicio.

### 7.3.3. Cajeros automáticos

#### 7.3.3.1. Acuerdos con entidades para el mejor servicio al cliente.

A raíz de la publicación Real Decreto Ley 11/2015 que regula las comisiones por la retirada de efectivo en cajeros automáticos, **Caja Rural Granada** firmó acuerdos con diversas entidades financieras para que el cliente se beneficie de este servicio en las mejores condiciones a lo largo del territorio nacional. Así, a sus más de 2.700 cajeros del Grupo Caja Rural, tras la firma de los acuerdos bilaterales con el Grupo Cajamar, Banco Popular, Laboral Kutxa, Deutsche Bank, Bankinter, Novobanco (Banco Espirito Santo), Banco Pichincha, Bankoia, Caja de Ingenieros, Caja de Arquitectos y Banca Popolare Etica, Cash Zone, entre otros, el número de cajeros en los que los clientes de la Entidad se beneficiarían de condiciones ventajosas alcanzaría los 8.300.

#### 7.3.3.2. Cajeros inteligentes

Continuamos apostando por los nuevos cajeros que permiten realizar una serie de transacciones para facilitar aún más las gestiones a nuestros clientes al estar atendidos los 365 días del año, 24 horas al día. Así, en 2020 ha adquirido 15 nuevos cajeros modelo NCR 6684

BNA Cada vez son más las operativas que se incorporan a estos cajeros ampliando y facilitando a nuestros clientes su gestión diaria.

#### 7.3.3.3. Zonas de exclusión financiera [G4-FS13]

Se está procediendo a la instalación de cajeros automáticos al amparo del convenio suscrito el 22 de enero de 2019 entre **Caja Rural Granada** y la Excm. Diputación de Granada para evitar la exclusión financiera de los municipios adscritos al mismo.

Dicha colaboración se concreta en avanzar en la inclusión financiera en el ámbito provincial de Granada y en la promoción de las condiciones de igualdad en la prestación de servicios de carácter financiero y bancario evitando la discriminación por razón del territorio. **Caja Rural Granada** y la Diputación Provincial de Granada estiman de sumo interés el establecimiento de líneas de cooperación que, a través de sus respectivos recursos, puedan fomentar y facilitar el acceso a los servicios financieros a los distintos municipios del ámbito de la provincia de Granada.

**Caja Rural Granada**, a los antedichos efectos, pone en funcionamiento un Cajero automático en el concreto emplazamiento que se decida de conformidad con los Ayuntamientos de los municipios siguientes, que deberán previamente adherirse de forma expresa a dicho protocolo.

A diciembre de 2020 han sido 38 los cajeros instalados al amparo del convenio.

La instalación de los cajeros se ha hecho en las propias instalaciones de los Ayuntamientos o en locales de su propiedad habilitados al efecto, con coste de instalación a cargo de la Caja (obra, comunicaciones, seguridad, señalización, etc), utilizándose distinto tipos de tecnologías en función a las necesidades y coberturas de comunicación existentes en cada localidad.

La población censada a la que se presta este servicio en las localidades implicadas asciende a unas 24.000 personas, si bien la población real en las mismas es inferior.

El nº total de operaciones atendidas en los cajeros operativos durante el ejercicio de 2020 ha ascendido a 48.955, de las que 37.417 operaciones han sido reintegros de efectivo por un monto cercano a 5 millones de euros, y el resto a otras funcionalidades como recargas de móviles, pagos

de recibos, consultas varias, transferencias, etc., habiéndose incrementado el uso medio mensual en todos los aspectos analizados.

Independientemente de estos crecimientos, el uso de estos dispositivos ha evitado desplazamientos de los ciudadanos de estas localidades, limitadas por la pandemia originada por el Covid-19.

### 7.3.4. Servicios de pago digital y multicanal

Buscar valor añadido para el cliente. Es la obsesión de **Caja Rural Granada** y en el mundo de los medios de pago las nuevas tecnologías se prestan con facilidad a ello.

#### 7.3.4.1. Ruralvía Pay y Bizum

En 2020 continuamos creciendo en estos servicios relacionados con el canal de teléfono móvil. Hablamos de Ruralvía Pay, la cartera digital de **Caja Rural Granada**, y de Google Pay y Apple Pay como carteras digitales del mercado donde se pueden asociar las tarjetas de nuestra entidad.

#### 7.3.4.2. DIMO

Se consolida entre nuestros clientes este servicio de Ruralvía que permite a sus usuarios enviar dinero solo con el número del teléfono móvil, sin que la persona que vaya a sacar dinero del cajero tenga siquiera una tarjeta, con sencillez y la mayor seguridad.

El cliente puede en Ruralvía consultar el estado de sus operaciones DIMO, así como anularlas o reutilizar las anteriores.

#### 7.3.4.3. Otras operativas [GRI 417-1]

Destacamos a continuación otras novedades que se han introducido en los menús de Ruralvía móvil y web:

- Activación y desactivación de tarjetas.
- Cambio de clave de acceso.
- Cambio de límites diarios en compras y reintegros en tarjetas.

- Cambio de forma de pago en tarjeta de crédito.
- Bloqueo temporal de tarjeta.
- Desbloqueo de usuario.
- Solicitud PIN de tarjeta.
- Limitaciones de uso de tarjeta. Gracias a esta funcionalidad podrá restringir su uso para pagos presenciales, limitar las retiradas de efectivo en cajeros o desautorizar las compras por internet.
- Nuevas consultas relacionadas con transferencias.
- Alertas y avisos al móvil definidas por el cliente.

Por último, la Caja ha renovado la Política de Pagos Seguros por Internet elaborada por el Banco Cooperativo y RSI sujeta a las recomendaciones para la seguridad de los pagos por internet del Banco Central Europeo y de las Directrices definitivas sobre la seguridad de los pagos por internet (Autoridad Bancaria Europea EBA/GL/2014/12). Su finalidad es la adaptación de las aplicaciones a los requisitos establecidos por dichas regulaciones, las cuales son de obligado cumplimiento para todas aquellas Entidades que trabajen con pagos electrónicos por internet.

### 7.3.5. Portal web

**Caja Rural Granada** dispone de una web institucional "[cajaruralgranada.es](http://cajaruralgranada.es)" que se ha actualizado a finales de 2020 publicándose en los primeros días de 2021. En ella, además, se da acceso a Ruralvía en tres idiomas: castellano, inglés y alemán.

Desde la web se puede acceder al espacio para jóvenes "Joven In" (también se puede clicar en su propio portal "[joven-in.com/crg](http://joven-in.com/crg)"), así como al Servicio de Atención al Cliente.

Por otra parte, dicha web institucional permite consultar información sobre: información del Grupo Caja Rural, información sobre "Quiénes somos", localizador de cajeros y oficinas, detalles sobre productos y servicios de la Entidad o de promociones o incluso simuladores, información de la banca rural o de segmentos como Banca Privada o de Empresas,

Caja Rural Granada dispone de una web institucional “cajaruralgranada.es” que se ha actualizado a finales de 2020 publicándose en los primeros días de 2021. En ella, además, se da acceso a Ruralvía en tres idiomas: castellano, inglés y alemán.



acceso a webs como la de nuestra Fundación o nuestro portal inmobiliario Ruralocación, etc.

Para facilitarle a los usuarios la obtención de la información que desean, además de mejorar la estructura de los contenidos, se ha implantado una serie de formularios de contacto para optimizar la atención al cliente, así nos comprometemos a dar una respuesta rápida a cualquier consulta o sugerencia realizada por el usuario.

### 7.3.6. Las redes sociales

La proliferación en el uso de las Redes Sociales por parte de la sociedad nos permite la utilización cada vez más de este canal de comunicación con carácter no solo publicitario, sino también corporativo, con las ventajas añadidas que suponen para el usuario, en cuanto a interacción en tiempo

real (canal bidireccional de comunicación), comodidad por su uso y transparencia. En este sentido la Caja proyecta seguir reforzando estos canales de comunicación con publicaciones diarias de interés, así como dinamización continua de los mismos, mediante concursos, sorteos, beneficios especiales para seguidores...

Actualmente estamos presentes en las redes sociales principales: Facebook, Twitter, Linked in, Youtube e Instagram.

## 7.4. Enfoque al cliente

[G4-FSS]

Se trata de uno de los ámbitos de información críticos definidos en el análisis de la materialidad desarrollado en el capítulo 2. Dando respuesta al mismo nuestros esfuerzos se dirigen a sondear las expectativas y necesidades de los clientes, a verificar y mejorar nuestros protocolos comerciales y garantizar la mejora en la prestación de nuestros servicios. Para ello desarrollamos las siguientes vías:

- El Servicio de Atención al Cliente (SAC).
- Encuesta de satisfacción a clientes.
- Cliente Misterioso
- Sistemas de Gestión de la Calidad Certificados

### 7.4.1. Servicio de Atención al Cliente (SAC)

[GRI 102-17] [GRI 416-2] [GRI 417-2] [GRI 417-3]

[GRI 418-1] [GRI 419-1]

Las cuestiones referentes a la recepción, análisis y tratamiento de quejas o reclamaciones de los clientes se gestionan desde el Servicio de Atención al Cliente.

El Reglamento que regula el Servicio de Atención al Cliente de la Caja fue aprobado por el Consejo Rector de la Caja en 2004.

En febrero de 2019 se procedió a la actualización del organigrama de la Entidad, quedando ubicado actualmente el Servicio de Atención al Cliente tal como se expone a continuación (aprobado en Comisión Ejecutiva 331 de fecha 18/03/2019), aclarando que el Departamento de asesoría jurídica y cumplimiento normativo incluye el Servicio de Atención al Cliente (SAC):

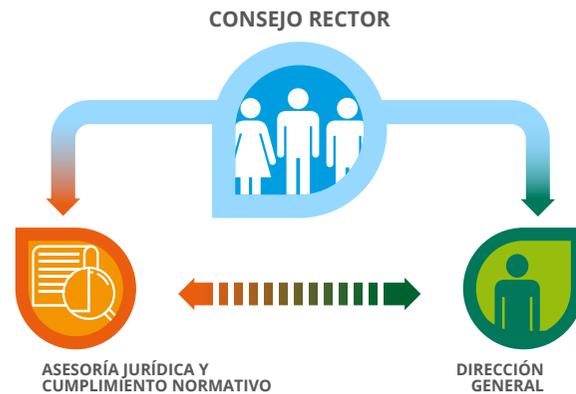


Gráfico 1

Los clientes pueden hacer llegar sus quejas / reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente por diversos mecanismos: correo electrónico, correo postal, formulario, formularios oficiales de reclamaciones expedidos por la Junta de Andalucía, de la Comunidad de Madrid o de las Oficinas Municipales de Información, a través del Servicio de Defensa del Cliente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, o a través del Banco de España.

En la siguiente tabla se muestra un resumen sobre la situación de las quejas/ reclamaciones acontecidas y tratadas en 2019 y 2020:

	2019	2020
Quejas y Reclamaciones Atendidas por SAC	1100	1506
Resoluciones favorables al cliente	113	115
Importe Reclamado por total reclamaciones	330.995,09 €	187.824,73 €
Quebranto real para Caja Rural Granada	4.853,90 €	17.351,74 €
Ejercicio derechos en materia RGPD (No se incluyen en el total de quejas)	54	250
Reclamaciones ante el Defensor del cliente ( No se incluyen en el total de quejas)	7	8
Quejas por uso fraudulento de medios de pago	13	39
Quejas por el uso de Banca Electrónica	17	18
Quejas por Valores/Fondos	NO CONSTAN	11
Quejas por falta de información previa a la contratación	13	22
Por incumplimiento en materia de publicidad	NO CONSTAN	1
Por incumplimiento en materia de protección de datos	5	11
Acciones legales por comportamientos contrarios a la competencia	NO CONSTAN	NO CONSTAN
Multas y sanciones	*22.212,83 €	0**

Tabla 7.7

\* Se incluye supuesto por importe de 21.412,83€ que no tiene la consideración de multa ni sanción pero se decidió incluirlo en aras de la transparencia de **Caja Rural Granada** en todas sus actuaciones. En noviembre 2020 se decide iniciar la vía contencioso-administrativa contra el acuerdo de derivación de Responsabilidad subsidiaria dictado contra CRG por dicho importe. Este procedimiento está en curso, no teniendo aún resultado del mismo.

**\*\* IMPUGNACIÓN DEL ACUERDO DE DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD CONTRA CAJA RURAL GRANADA:** en noviembre 2020 se decide iniciar la vía contencioso administrativa contra el acuerdo de derivación de Responsabilidad subsidiaria dictado contra CRG. Este procedimiento está en curso, no teniendo aún resultado del mismo.

### 7.4.2. Encuesta de satisfacción a clientes

[GRI 102 43] [GRI 102-44]

Desde 2018 se participa en un proyecto conjunto con las Cajas Rurales del Grupo Caja Rural, a través del cual se están realizando encuestas de satisfacción post servicio mediante e-mail a clientes que acaban de contratar un producto con la Caja.

Los resultados del estudio del canal oficina a fecha de cierre 31 diciembre 2020 y 2019 son:

	2019	2020
Valor Emocional (1)	84,4%	85,85%
NPS=Prescriptores-Detractores	73,90%	76,00%
2ª ¿Cómo consideras la atención recibida en tu oficina? (1-10)	9,35	9,36
3ª ¿Cómo valoras las explicaciones recibidas sobre el producto contratado? (1-10)	9,22	9,26
4ª ¿Consideras adecuada la documentación facilitada en la contratación? (1-10)	9,13	9,16

(1) Valor emocional pondera los 4 índices de las 4 preguntas:  
20% Atención + 20% Explicaciones + 20% Documentación + 40% Recomendación (NPS)

Tabla 7.8

### RECONOCIMIENTO DE FORBES

La revista especializada en el mundo de los negocios y las finanzas "FORBES", de reconocido prestigio mundial, reconoce por segundo año consecutivo, a **Caja Rural Granada** en el top 10 de los mejores bancos de España, de entre las 195 entidades de depósito que operan en el territorio nacional. Se fundamenta en la satisfacción general y recomendación de los clientes de entidades financieras, midiendo atributos tan relevantes como confianza, términos y condiciones, servicios al cliente, servicios digitales y asesoramiento financiero.

### 7.4.3. Protocolo de buenas prácticas de atención al cliente y Cliente Misterioso

Disponemos de un Protocolo de buenas prácticas en atención al cliente (Actualizado el 6 de marzo 2020), que tiene como objetivo alcanzar el máximo nivel en transparencia y cumplimiento de la legalidad en la comercialización de productos bancarios.

Periódicamente participamos en la realización de actuaciones de Cliente Misterioso en los que se valoran aspectos físicos, rapidez, trato, explicación de productos y la actuación comercial.

De su resultado extraemos la información necesaria para implantar mejoras.

### 7.4.4. Sistemas de Gestión de Calidad certificados

En la búsqueda de la mejora continua que nuestro modelo de Gestión de Calidad propugna en la prestación de nuestros servicios a nuestros clientes, **Caja Rural Granada** ha apostado por certificar una serie de servicios, a través de los cuales se pone de manifiesto.

### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD BUREAU VERITAS, ISO 9001-2015 CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

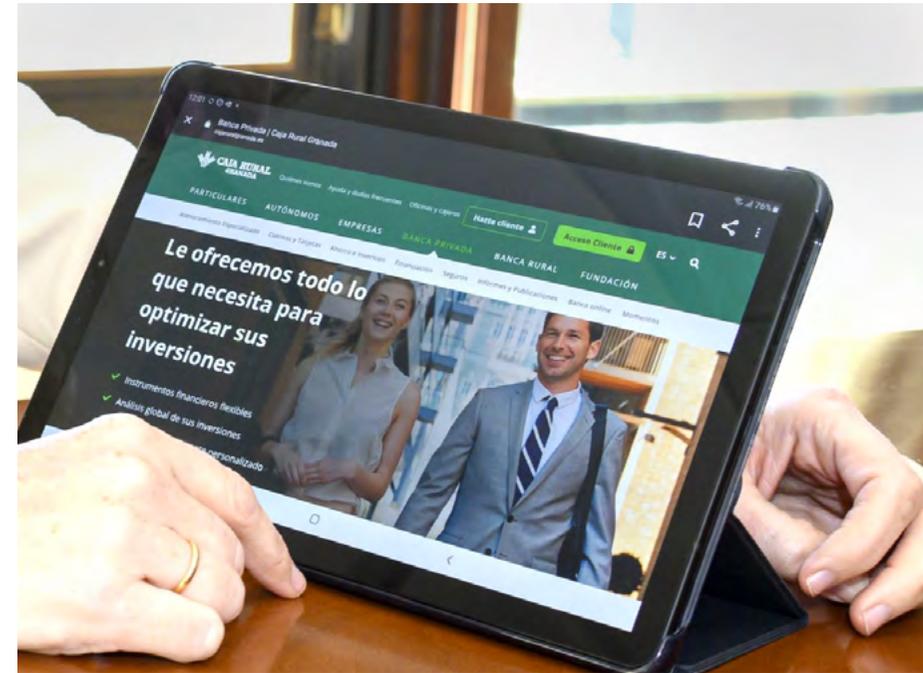
- La gestión de préstamos hipotecarios cuenta con la Certificación ISO 9001/2015, si bien desde 2010 contaba con la Certificación ISO 9001-2008 para su sistema de calidad. La certificación fue otorgada y renovada anualmente por Bureau Veritas Certification, primera entidad privada de Certificación en España, ampliada en 2014 en el alcance de la misma, abarcando el proceso desde la propuesta de las sucursales hasta la firma, registro y archivo de las escrituras públicas de hipoteca.

### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR, ISO 9001:2015 CON RELACIÓN A LA UNIDAD DE NEGOCIO INTERNACIONAL

- La Unidad de Negocio Internacional, recibió el Certificado del Sistema de Gestión de Calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015 que concede AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) en 2018, y está siendo renovada anualmente.
- Esta Certificación supone un reconocimiento la competitividad de nuestro servicio en Negocio Internacional, el enfoque hacía una gestión eficiente y hacía la mejora continua y el esfuerzo por ofrecer un servicio con una clara orientación a la satisfacción de nuestros clientes, dándole un valor añadido.

### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR, DE ASESORAMIENTO EN PATRIMONIO PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CARTERA DE BANCA PRIVADA. UNE-ISO 22222:2010 CON RELACIÓN AL DEPARTAMENTO DE BANCA PRIVADA

- El departamento de Banca Privada recibió el Certificado del Sistema de Gestión de Calidad conforme con la Norma UNE-ISO 22222:2010 que concede AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). De esta manera se convierte en la primera cooperativa de crédito de España que consigue esta certificación. De esta manera se eleva la calidad de los niveles de servicio para los consumidores, encontrándose entre aquellas entidades financieras que poseen los conocimientos adecuados, las habilidades, el comportamiento responsable y ético, y la experiencia para ofrecer un alto nivel de servicio esperado, y las mejores prácticas en planificación financiera.



## 7.5. Cartera de productos y servicios

[GRI 102-2]

### 7.5.1. Normativa MIFID

[GRI 406-1] [G4-FS3]

**Caja Rural Granada** cuenta con un Departamento de cumplimiento normativo que trata de garantizar que la oferta de productos y servicios de la Entidad asume, entre otras, la normativa MIFID (Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros, en vigor desde 1/11/2007) lo que supone incrementar la protección del cliente inversor.

Entre otras medidas, en **Caja Rural Granada**, en cumplimiento con normativa, el cliente debe realizar determinados test antes de realizar inversiones en productos calificados como complejos.

También se han definido, actualizado y hecho públicas a través de la página web de la Entidad las siguientes políticas de actuación con sus clientes [G4-FS15]:

- Política de Mejor Ejecución: define la política en cuanto a instrumentos financieros, mejor ejecución para cada activo, selección de intermediarios y sus criterios y revisión de la citada política. Con la entrada en vigor de MIFID II, anualmente, publicaremos los principales intermediarios y centros de ejecución que transmiten órdenes de clientes para cada clase de producto financiero, así como información sobre la calidad de ejecución obtenida.
- Política de Conflicto de Interés: la Entidad cuenta actualmente con medidas y procedimientos para detectar, prevenir o, en su caso, gestionar los posibles conflictos de interés que pudiesen surgir en la prestación de sus servicios. En caso de no ser suficiente, la Entidad le revelará la naturaleza general, el origen de los conflictos de intereses y las medidas adoptadas para mitigar esos riesgos antes de actuar.
- Política de Incentivos: informa de la existencia, naturaleza y cuantía de las comisiones, honorarios o beneficios no monetarios que la Entidad puede recibir o bien pagar a terceros. Con el fin de proporcionar una mayor claridad sobre el cobro o pago de incentivos le indicaremos su cuantía previamente a la contratación de la operación. Cuando no sea posible determinar su importe exacto, se facilitará un método de cálculo o una estimación de su cuantía. En este caso, se le comunicará posteriormente el importe exacto.
- Política de Salvaguarda de Activos: define el procedimiento de salvaguarda y custodia de instrumentos financieros.
- Política de Clasificación de Clientes: establece los principios y procedimientos internos para la clasificación de los clientes en los términos que establece la normativa.
- Política de Conveniencia y de Idoneidad: establece los principios y

procedimientos internos para la evaluación de la conveniencia e idoneidad de las inversiones que realizan sus clientes, analizándose su situación financiera, su capacidad para soportar pérdidas y sus objetivos de inversión.

- Política de Registros Mifid: tiene por objetivo identificar los principios generales relacionados con la actividad de mantenimiento de registros relacionados con la prestación de Servicios de Inversión y auxiliares e identificar los registros que debe mantener la Entidad en relación con la actividad de los servicios mencionados.

Del mismo modo la Entidad realiza controles periódicos semanales de forma permanente para velar por el cumplimiento de esta norma tan importante que busca proteger a nuestros clientes ahorradores e inversores.

## 7.5.2. Gestión responsable de la publicidad

[GRI 102-12] [G4-FS15] [GRI 417-1]

**Caja Rural Granada** manifiesta un claro compromiso de responsabilidad mediante los sistemas de autorregulación publicitaria y adhesión voluntaria a códigos de conducta publicitaria y sometimiento a los organismos extrajudiciales independientes de resolución de controversias, que velan por el cumplimiento de esos códigos. En nuestro caso el organismo de autorregulación publicitaria elegido, con el fin de incentivar la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de nuestros clientes o clientes potenciales es AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial).

Además, periódicamente realizamos auditorías internas para verificar el fiel cumplimiento de los requerimientos del Banco de España, en materia publicitaria.

## CERTIFICADO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), es una asociación sin ánimo de lucro establecida en 1995 que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación publicitaria en España. Está formada por los principales anunciantes, agencias, medios y asociaciones sectoriales y su objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de intereses particulares.

AUTOCONTROL forma parte de EASA (*European Advertising Standards Alliance*) y ICAS (*International Council for Ad Self-Regulation*) y, además, ha acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley de Competencia Desleal para los sistemas de autorregulación.

### CAJA RURAL DE GRANADA

#### > Calidad de Asociado

Es socio de pleno derecho de AUTOCONTROL y mantuvo su calidad de asociado durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, como así consta en la relación de asociados que publicamos en nuestra memoria anual de 2020.

#### > Cumplimiento de Códigos Deontológicos

Se compromete a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales el Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL, basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (CCI).

#### > Actividad de control previo de la licitud y corrección deontológica de la publicidad

Puede, con anterioridad a su difusión, solicitar el asesoramiento del Gabinete Técnico de AUTOCONTROL en aquellos casos en los que tenga dudas acerca de la licitud y corrección deontológica de sus comunicaciones comerciales, con el fin de asegurar el cumplimiento normativo y evitar incurrir en posibles infracciones y riesgos reputaciones.

#### > Sometimiento al Jurado de la Publicidad

Se compromete, así mismo, a cumplir las resoluciones emitidas por el Jurado de la Publicidad como resultado de eventuales reclamaciones presentadas ante este órgano de resolución extrajudicial de controversias, ya sea por parte de consumidores o asociaciones de consumidores, empresas de la competencia u otros sectores, u organismos de la Administración.

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, 2 de febrero de 2021.

**José Domingo Gómez Castallo**  
Director General de AUTOCONTROL

C/ Príncipe de Vergara 109  
5ª planta, 28002 Madrid  
T: +34 91 309 66 37  
F: +34 91 402 50 80  
autocontrol@autocontrol.es  
www.autocontrol.es

## CERTIFICADO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



### INFORME DE ACTIVIDAD 2020

Este informe recoge las solicitudes, consultas y reclamaciones atendidas por AUTOCONTROL durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, relativas a la publicidad de la que es responsable:

#### CAJA RURAL DE GRANADA

##### ASESORAMIENTO PREVIO DE LA PUBLICIDAD

> **Copy Advice®:** Informe elaborado por el Gabinete Técnico de AUTOCONTROL, confidencial, voluntario y no vinculante, sobre la corrección legal y deontológica de anuncios o proyectos de anuncios, revisados antes de su emisión.

COPY ADVICE® SOLICITADO POR		RESULTADO DE LOS COPY ADVICE®	
La empresa	56	<b>Positivos:</b> No se aprecian inconvenientes al contenido del anuncio	19
Intermediarios	0	<b>Con modificaciones:</b> Se ha recomendado introducir cambios en el anuncio	37
<b>Total Copy Advice®</b>	56	<b>Negativos:</b> Se ha desaconsejado la difusión del anuncio	0

> **Consultas deontológicas:** Resolución de dudas u otras cuestiones generales de índole publicitaria. 14

> **Web Advice®:** Revisión de la corrección deontológica de los contenidos publicitarios de la página web sometida al análisis. 0

##### ASESORAMIENTO EN PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

> **Data Advice®:** La entidad ha utilizado esta herramienta de consultoría para la adecuación de su actividad publicitaria al cumplimiento de la normativa de protección de datos. 0

> **Cookie Advice®:** Consultoría técnica y jurídica para el cumplimiento de la normativa de cookies sobre la página web sometida al análisis. 0

> **Web Advice®:** Revisión de las cláusulas de protección de datos de la página web, incluyendo la política de privacidad y otras cláusulas utilizadas en los formularios de recogida de datos. 0

##### TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

> **Resoluciones sobre Publicidad:** Resolución de controversias y reclamaciones en materia publicitaria.

Iniciadas a instancia de la propia empresa	0
Dirigidas contra una publicidad de la que es responsable la empresa	0

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, 2 de febrero de 2021.

**José Domingo Gómez Castallo**  
Director General de AUTOCONTROL

C/ Príncipe de Vergara 109  
5ª planta, 28002 Madrid  
T: +34 91 309 66 37  
F: +34 91 402 50 80  
autocontrol@autocontrol.es  
www.autocontrol.es

## DATOS RECLAMACIONES PUBLICIDAD RECIBIDAS POR DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO



### PARA APORTARLOS EN LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD DEL DISTINTIVO “IGUALDAD EN LA EMPRESA” OTORGADO POR EL MINISTERIO DE IGUALDAD

El distintivo «Igualdad en la Empresa» es otorgado por el Ministerio de Igualdad y se regula en el Real Decreto 850/2015, de 28 de septiembre - por el que se regula la concesión y utilización del distintivo «Igualdad en la Empresa», desarrollando el artículo 50 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Con el fin de facilitar a la empresa, de cara a la tramitación de la solicitud de dicho Distintivo la aportación de información sobre el número de casos resueltos durante el último año por el Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL, iniciados por reclamaciones dirigidas contra una publicidad de la que es responsable la citada empresa por razón de discriminación de género hacemos constar:

CAJA RURAL DE GRANADA

**0** Casos resueltos durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 por el Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL iniciados por reclamaciones dirigidas contra una publicidad de la que es responsable la Empresa por razón de discriminación sexual.

Resultado de los casos:

- 0** **Aceptación de la reclamación** por el reclamado y compromiso de cese o rectificación de la publicidad (sin intervención del Jurado de la Publicidad)
- 0** **Acuerdo de mediación** entre reclamante y reclamado con la intervención de AUTOCONTROL (sin intervención del Jurado de la Publicidad)
- 0** **Resoluciones del Jurado de la Publicidad**
  - 0** Estimación
  - 0** Estimación parcial
  - 0** Desestimación

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, 2 de febrero de 2021.

José Domingo Gómez Castallo  
Director General de AUTOCONTROL

C/ Príncipe de Vergara 109  
5ª planta, 28002 Madrid  
T: +34 91 309 66 37  
F: +34 91 402 50 80  
autocontrol@autocontrol.es  
www.autocontrol.es

## 7.5.3. Medidas para cumplimiento RGPD en publicidad y marketing

[G4-FS15]

Existen procedimientos establecidos, independientemente del canal utilizado de comunicación con el cliente (oficina, web u otros canales) para cumplir con lo exigido por normativa y con respecto al derecho de los clientes en materia de acceso, modificación y cancelación de sus datos.

## 7.5.4. Accesibilidad para grupos de especial dificultad (web)

[G4-FS14]

A través de nuestra página web trabajamos continuamente para mejorar la accesibilidad a nuestra Entidad ofreciendo información de calidad, tanto para nuestros clientes como para el público en general y para colectivos con dificultades especiales.

## 7.5.5 Mapa de productos

[GRI 102-2] [G4-FS6]

Los productos y servicios de **Caja Rural Granada** y los segmentos a los que van dirigidos, se muestran en las tablas de las siguientes páginas, donde se relacionan ambos en celdas sombreadas.

### 7.5.5.1. El catálogo de productos y servicios

Todos los productos/servicios de la Entidad, se integran dentro del catálogo de productos soportado de forma digital en la Intranet de **Caja Rural Granada**. Sus funciones son varias:

- Recoger en fichas las características técnicas, comerciales, público objetivo y protocolo de información y venta de todos los productos y servicios de la Entidad. Incluye la documentación a entregar, (precontractual, contractual y post-contractual) y a solicitar al cliente para agilizar los trámites de contratación. Además, están adaptadas, entre otras, a la siguiente normativa legal:

- Ley 5/2012 de 27 de junio sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Orden ECC/2316/2015 de 4 de noviembre de 2015 sobre Información y Clasificación de Productos Financieros. Con el cumplimiento de esta ley nuestra Entidad clasifica el riesgo financiero y el riesgo de liquidez de determinados productos de inversión financiera y depósitos.
- Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015 de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.
- Guía de la EBA sobre gobierno interno (GL 44), que establece en su directriz 23 la necesidad de contar con una política de aprobación de nuevos productos o modificaciones sobre los existentes y de un órgano de dirección para su ejecución.
- Directrices de la EBA sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista (EBA/GL/2015/18), que dispone en su directriz 1 que el diseñador establecerá, implementará y revisará procedimientos eficaces de gobernanza y vigilancia de productos, aprobados y revisados por el órgano de administración, cuyo objetivo será garantizar que, al diseñar y comercializar los productos, i) se tengan en cuenta los intereses, objetivos y características de los consumidores, ii) se eviten posibles perjuicios al consumidor, y iii) se minimicen los conflictos de interés.
- Normas de transparencia y buenas prácticas contenidas en diferentes normas europeas y nacionales como son la relativa a Servicios de Pago, contratos de crédito al consumo, contratos de crédito inmobiliario, transparencia de servicios bancarios, Mercado de Valores, así como circulares y guías publicada por las autoridades competentes nacionales o europeas.
- Ley 3/2016 de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.
- La normativa MIFID I publicada en 2007, con entrada en vigor el 01/11/2007, ampliada con nuevas exigencias, a través de una nueva

regulación denominada MIFID II constituida por Directivas (2014/65/UE y 2017/593 del Parlamento Europeo) y Reglamentos (600/2014/UE y 1286/2014/EU (PRIIPS) y complementada con las Guías y Recomendaciones de la ESMA y de la CNMV, todo ello relativo a los mercados e instrumentos financieros; ésta nueva normativa ha entrado en vigor el 03/01/2018.

- Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario, Ley 5/2019, de 15 de marzo (en vigor desde el 16 de junio de 2019), que transpone la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010.
- Real Decreto Ley 19/2017, de 24 de noviembre, Orden ECE/228/2019 de 28 de febrero y Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se regulan las cuentas de pago básicas y el servicio de traslado de cuentas de pago.
- Circular 2/2019 de 29 de marzo de 2019, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, así como de los sitios web de comparación de cuentas de pago.
- Realizar simulaciones para el cliente antes de contratar, lo que va a facilitar una explicación real, transparente y ética del producto, conforme a los valores de la Entidad.
- Su accesibilidad a toda la red comercial de **Caja Rural Granada** garantiza la definición de criterios homogéneos a la hora de asesorar sobre el producto/servicio que más se ajuste a las necesidades específicas de cada cliente. De esta forma cada empleado de la Entidad va a informar y recomendar al cliente de la misma forma, va a entregarle la misma documentación precontractual y contractual y va a solicitarle también la misma documentación.
- Función formativa para nuestros empleados, lo que contribuye a satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes en favor de la calidad total de servicio.

## 7.5.5.2. Catálogo de productos y servicios

MAPA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		JÓVENES		ECONOMÍAS DOMÉSTICAS				ACTIVIDADES ECONÓMICAS			BANCA PRIVADA	
		Jóvenes (<14)	Jóvenes (<30)	Asalariados	Particulares	Pensionistas	No Residentes	Inmigrantes	Autónomos	Comercios		Empresas
AHORRO INVERSIÓN	CUENTAS A LA VISTA											
	Ahorro en Marcha											
	Ahorro Ordinario											
	Ahorro Rentamás											
	Cuenta +65											
	Cuenta Autónomo											
	Cuenta Instituciones											
	Cuenta Corriente											
	Cuenta en Divisas											
	Cuenta Ruralvía											
	Cuenta Plan C Empresas											
	Cuenta PYME											
	Cuenta Servicio Nómina											
	Cuenta Pago Básica											
	Cuenta Hazte Cliente											
	Cuenta Joven IN											
	DEPÓSITOS											
	Depósito +65											
	Depósito a Plazo Fijo											
	Depósito en Divisas											
	Depósito Ruralvía											
	Productos Estructurados											
	FONDOS DE INVERSIÓN											
	Garantizados de Renta Fija											
	Garantizados de Renta Variable											
	Gestión Alternativa											
	Inversión libre											
	Perfilados											
Renta Fija												

MAPA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		JÓVENES		ECONOMÍAS DOMÉSTICAS				ACTIVIDADES ECONÓMICAS			BANCA PRIVADA	
		Jóvenes (<14)	Jóvenes (<30)	Asalariados	Particulares	Pensionistas	No Residentes	Inmigrantes	Autónomos	Comercios		Empresas
AHORRO INVERSIÓN	FONDOS DE INVERSIÓN											
	Renta Fija a c/p											
	Renta Fija Mixta											
	Renta Variable											
	Renta Variable Mixta											
	SEGUROS DE AHORRO INVERSIÓN											
	Plan de Ahorro											
	Plan de Inversión Rural Activo											
	Seguro de Rentas											
	SIALP											
	AHORRO PREVISIÓN											
	Plan de Empleo											
	Plan de Pensiones Garantizado											
	Plan de Pensiones Monetario											
	Plan de Pensiones Renta Fija											
	Plan de Pensiones Renta Fija Mixta											
	Plan de Pensiones Renta Variable											
	Plan de Pensiones Valor											
	Plan de Pensiones Renta Variable Mixta											
	Plan de Previsión Asegurado											
	Planes Ciclo de Vida											
	INVERSIÓN DIRECTA											
	Renta Fija Privada											
	Renta Fija Pública											
	Renta Variable											

MAPA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		JÓVENES		ECONOMÍAS DOMÉSTICAS				ACTIVIDADES ECONÓMICAS			BANCA PRIVADA	
		Jóvenes (<14)	Jóvenes (<30)	Asalariados	Particulares	Pensionistas	No Residentes	Inmigrantes	Autónomos	Comercios		Empresas
FINANCIACIÓN	PRÉSTAMOS PERSONALES CONSUMIDORES											
	Avales											
	Préstamos Joven IN											
	Préstamo Coche											
	Préstamo Personal Consumidores											
	Préstamo Personal Consumidores con interés bonificable											
	Préstamo Personal Mediación											
	Préstamo Personal Refinanciación											
	PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS CONSUMIDORES											
	Hipoteca Consumidores Fija con interés bonificable											
	Hipoteca Consumidores Variable con interés bonificable											
	PRÉSTAMOS PARA NO CONSUMIDORES											
	Anticipo de Certificaciones											
	Anticipo de Crédito Soporte Mag.											
	Anticipo facturación TPV Plan C											
	Avales											
	Hipotecas para Inversión											
	Confirming											
	Descuento Comercial											
	Gestión de Cobro											
	Leasing											
	Línea de Aval											
	Pagos Domiciliados											
	Pólizas de Crédito											
	Renting											
	NEGOCIO INTERNACIONAL											
	Anticipo de la exportación											
	Confirming en Divisa											
Compraventa de divisas a plazo												
Créditos Documentarios de importación												
Emisión Garantías Internacionales												
Financiación a la importación												



MAPA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	JÓVENES		ECONOMÍAS DOMÉSTICAS					ACTIVIDADES ECONÓMICAS			BANCA PRIVADA	
	Jóvenes (<14)	Jóvenes (<30)	Asalariados	Particulares	Pensionistas	No Residentes	Inmigrantes	Autónomos	Comercios	Empresas		
PREVISIÓN	SEGUROS PERSONALES											
	Incapacidad Laboral Transitoria											
	Protección de Pagos											
	Asistencia en Viajes											
	Seguro de Accidentes											
	Seguro de Decesos											
	Seguros de Salud											
	Seguros de Vida Riesgo no vinculado											
	Seguros de Vida Riesgo vinculado											
	SEGUROS PATRIMONIALES											
	Automóvil											
	Caza											
	Defensa jurídica											
	Incendios											
	Robo y Expoliación											
	Invernaderos											
	Multirriesgo de Comunidades											
	Multirriesgo del Comercio											
	Multirriesgo del Hogar											
	Multirriesgo Industrial											
	Responsabilidad Civil											
	Seguro de Crédito y Caucción											
	Seguro de Defensa Jurídica											
	Seguro de Protección de Pagos											
	Seguros de Ingeniería											
	Seguros de Transporte y Cascos											

MAPA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		JÓVENES		ECONOMÍAS DOMÉSTICAS					ACTIVIDADES ECONÓMICAS			BANCA PRIVADA
		Jóvenes (<14)	Jóvenes (<30)	Asalariados	Particulares	Pensionistas	No Residentes	Inmigrantes	Autónomos	Comercios	Empresas	
MEDIOS DE PAGO	TARJETAS											
	Conecta											
	Crédito Plata Visa Classic											
	Crédito Platinum											
	Crédito Premium Visa Oro											
	Débito Business											
	Débito Visa											
	Débito Visa Joven In											
	Crédito Joven In											
	Gasóleo Bonificado											
	Renfe Dorada											
	Tarjeta Cooperativa											
	Tarjeta Prepago											
	Tarjeta Regalo											
	Telepeaje											
	T-Empresas											
	T-Negocios											
	T-Recarga											
	Virtual											
	COMERCIOS											
TPV												
TPV ADSL												
TPV GPRS												
TPV GSM												
TPV Virtual												
TPV WIFI												

MAPA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		JÓVENES		ECONOMÍAS DOMÉSTICAS				ACTIVIDADES ECONÓMICAS			BANCA PRIVADA	
		Jóvenes (<14)	Jóvenes (<30)	Asalariados	Particulares	Pensionistas	No Residentes	Inmigrantes	Autónomos	Comercios		Empresas
BANCA PRIVADA	GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS											
	Cartera Acciones Global											
	Cartera Activa											
	Dinámica											
	Dividendos											
	Fondos de Inversión											
	Fondos de Inversión Internacionales											
	Premium											
	Inversión Socialmente Responsable											
	Volatilidad Limitada											
	OTROS VEHÍCULOS DE INVERSIÓN											
	Sociedades de Inversión											
SERVICIOS DE BANCA PRIVADA												
Corporate Finance												
Extracto Integrado												

MAPA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		JÓVENES		ECONOMÍAS DOMÉSTICAS				ACTIVIDADES ECONÓMICAS			BANCA PRIVADA	
		Jóvenes (<14)	Jóvenes (<30)	Asalariados	Particulares	Pensionistas	No Residentes	Inmigrantes	Autónomos	Comercios		Empresas
SERVICIOS	BANCA ELECTRÓNICA/TELEFÓNICA											
	App Ruralvía Mi Negocio											
	App Ruralvía Pay											
	App Ruralvía Report											
	Rural Vía											
	DERIVADOS											
	Cap/Floor de intereses											
	Futuros sobre aceite de oliva											
	Swap de intereses											
	NEGOCIO INTERNACIONAL											
	Compra de Cheques sobre el extranjero											
	Crédito Documentario Exportación											
	Transferencias emitidas y recibidas											
	Garantías Recibidas											
	Remesas de Exportación											
	Remesas de Importación											
	OTROS SERVICIOS											
	Bizum											
	Buzón Virtual											
	Compra-venta moneda extranjera											
	DIMO (Dinero Móvil)											
	Emisión ficheros masivos (adeudos, transferencias...)											
	Global Exchange											
PAC												
Préstamo automático Finanzás												

Tabla 7.9

### 7.5.5.3. Otros segmentos especialmente atendidos

- **Infantil:**

- **Libreta En Marcha:** dirigida a menores de 14 años, sin comisiones por mantenimiento y administración.

- **Joven:**

- **Programa Joven In 14-17:** dirigida a menores de 17 años, sin comisiones por mantenimiento y administración.
- **Programa Joven In 18-30:** dirigido a jóvenes de entre 18 y 30 años, donde cumpliendo una serie de requisitos podrán disfrutar de comisiones de mantenimiento, administración, transferencias SEPA por banca electrónica, ingreso de cheques, tarjetas de débito y crédito Joven In.

- **Empresas:**

- **Plan C Empresas: Caja Rural Granada** cuenta con un departamento específico para atender y analizar las necesidades de este segmento clave de la sociedad. Las ventajas del segmento se recogen también en una página web específica dentro de [www.cajaruralgranada.es](http://www.cajaruralgranada.es)

- **Nómina:**

- **Servicio Nómina:** cuenta que incorpora ventajas específicas para el segmento en comisiones por servicio y en otros productos de la Entidad, como por ejemplo un seguro de vida gratuito y acceso al crédito en condiciones preferentes.

- **Cuenta de Pago Básica:** segmento en condiciones de exclusión económica/financiera para los que se han diseñado productos y servicios en condiciones especiales. Los requisitos mínimos para que un titular contrate una cuenta son:

- Residente legal en la UE, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo.
- Personas solicitantes de asilo e incluso los que no tengan un permiso de residencia, pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.
- No podrán disponer de ninguna cuenta al respecto en ninguna otra entidad y deberán firmar una declaración de que no dispone de una cuenta de pago en otra Entidad.

d) Cumplir con los requisitos internos habituales de identificación y de acreditación de actividad económica.

Las modalidades de este producto son:

- **Cuenta Pago Básica General:** depósito a la vista sin remuneración que permite realizar exclusivamente una serie de operaciones básicas tales como: ingresos y retiradas de efectivo en efectivo desde la oficina o en cajero, transferencias y domiciliación de recibos. Permite al cliente tener disponibilidad inmediata del saldo a la vez que acceder a una serie de productos y servicios asociados a esta, como la tarjeta de débito y la banca multicanal, que le permitirán operar en cualquier momento.
- **Cuenta Pago Básica Vulnerabilidad:** además de todos los requisitos de la cuenta de pago básica general, la situación de vulnerabilidad se confirma con el IPREM de 2019 que se fijó en 6.454,03 €.

- **Profesionales y Comercios:**

- **Cuenta Autónomo:** Cuenta que incorpora ventajas específicas para el segmento, exento de comisiones de mantenimiento y administración, así como en comisiones de servicios.

- **Cuenta Promotores:** se procede a revisar todos los clientes con CNAE 4110-Promotor Inmobiliario y con cuentas aperturadas diferentes a la de Promotores Inmobiliarios. Con el fin de evitar que utilicen estas cuentas para realizar ingresos provenientes de anticipos a cuenta realizadas por los comparadores de viviendas, se procede a incorporar una nueva cláusula adicional al contrato que especifica lo siguiente: *"La presente cláusula adicional, se incorpora al contrato, como compromiso específico por parte del promotor titular de esta cuenta, de NO UTILIZAR la misma para ingresos que puedan provenir de anticipos a cuenta realizados por compradores de viviendas, por cuanto dichos importes deben ser ingresados en una CUENTA ESPECIAL habilitada al efecto. Caja Rural Granada, al objeto de poder garantizar lo anterior, incorpora a esta cuenta, una protección de carácter operativo, que permitirá comprobar, de manera previa a la realización de un ingreso, que el mismo cumple con los requisitos necesarios para que no se considere una entrega anticipada a cuenta de la compra de vivienda, ya que NO SE ADMITIRÁ NINGÚN INGRESO que*

*pueda ser considerado como tal. En el supuesto caso de considerar dicho ingreso como un anticipo a cuenta de compra de vivienda, el mismo será devuelto, mediante transferencia bancaria, a la cuenta de origen”.*

• **Pensionista:**

- **Cuenta/Libreta más 65:** libreta sin comisiones de administración y mantenimiento para el cliente que domicilie su pensión en la Entidad, además de la posibilidad de adelanto del cobro de la pensión al día 25 de cada mes.

#### 7.5.5.4. Normativo MIFID: modelos de negocio al efecto

**Caja Rural Granada** continúa, no sólo la formación de su red comercial a fin de poder asesorar a los clientes en productos de inversión, sino que ha consolidado su modelo de negocio basado en las premisas del asesoramiento al cliente. En este modelo, la Entidad distingue cuatro tipos de actuaciones comerciales con sus clientes:

- **MODELO “COMERCIALIZACIÓN”:** exclusivo para el canal de banca digital Ruralvía. En este canal el cliente podrá adquirir fondos de inversión o valores, tanto de Gescooperativo SGIC SA (gestora del Grupo Caja Rural) como de otras gestoras (a través de un acuerdo entre nuestro Grupo y la plataforma Inversis). En este modelo, no existe asesoramiento personalizado por parte de ningún empleado al cliente, sino que es el cliente el que toma sus propias decisiones, pero se le ayuda valorando la conveniencia de las decisiones que toma a través de determinados test. Este modelo genera un valor añadido al cliente ya que ponemos a su disposición un comparador de fondos y la posibilidad de que el cliente pueda contratar fondos de otras gestoras a través de Ruralvía.
- **MODELO “ASESORAMIENTO NO INDEPENDIENTE”:** exclusivo para nuestras oficinas. En este modelo el trato personal y la confianza del cliente con el gestor es son claves. El cliente va a ser asesorado por su gestor de Banca Personal (únicamente empleados que puedan acreditar disponer de formación homologada para el asesoramiento financiero, en nuestro caso, la mayor parte de la plantilla). El cliente va a firmar un

contrato de asesoramiento con **Caja Rural Granada**, el asesor va a analizar la situación personal del cliente (objetivos de inversión, conocimiento de productos y experiencia inversora, etc.) obteniendo su perfil inversor a través del test de idoneidad y va a presentar una propuesta de inversión, todo ello obligatoriamente a través de una herramienta diseñada ad hoc por el Grupo Caja Rural denominada SAC (Servicio de Asesoramiento al Cliente). Está previsto que estos clientes, de forma anual, sean reevaluados y, en su caso, proponerles nuevas alternativas de inversión.

- **MODELO “GESTIÓN DE DISCRECIONAL CARTERAS”:** en este caso, el cliente delega sus decisiones de inversión en un gestor experto, profesional de los mercados financieros, que toma posiciones en el mercado bajo cuenta y riesgo del cliente, según unos parámetros que un test de idoneidad ha delimitado.
- **MODELO DE “RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE ÓRDENES”:** este modelo es exclusivo para nuestras oficinas. El cliente podrá contratar productos MIFID muy específicos (Seguros de Cambio, Renta Variable y Renta Fija) transmitiendo su orden en la oficina. En este canal no se presta asesoramiento, solamente se ejecutan las órdenes del cliente. Se valorará la conveniencia de las inversiones a través del test de conveniencia que se realizará en el NTF en la propia oficina y no se podrá operar si el cliente resulta No Apto o Sin Información. En ningún caso se firmará contrato de gestión de carteras ni de asesoramiento con el cliente.

De paso, esta iniciativa está completamente adaptada a la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros (conocida como MIFID II), que dispone en su exponendo 54 que el órgano de dirección debe asumir unas responsabilidades claras en la determinación de la política global que rige la prestación de servicios y actividades, incluida la remuneración del personal encargado de las ventas, y la aprobación de nuevos productos para distribuir entre los clientes.

### 7.5.5.5. Productos responsables-sostenibles

#### A) CARTERAS Y FONDOS SOSTENIBLES IRS

La inversión sostenible se basa en la aplicación de los criterios ASG a las decisiones de inversión: AMBIENTALES (gestión del agua o biodiversidad) SOCIALES (igualdad, derechos humanos) y GOBIERNO CORPORATIVO (negocios éticos).

#### IDEARIO ÉTICO DE FONDOS SOSTENIBLES DE GESCOOPERATIVO:

En la selección de valores nuestros gestores tendrán en cuenta el ideario ético del fondo, compuesto por dos tipos de criterios de inversión:

##### Criterios excluyentes:

No se invertirá en valores de emisores que, atenten contra los derechos humanos fundamentales (sean la explotación laboral de menores, la publicidad o distribución de pornografía), fabriquen material armamentístico, destruyan el medio ambiente y que no hagan una defensa de la salud pública (venta de alcohol o tabaco, etc.).

##### Criterios valorativos:

Apoyarán la inversión en empresas que contribuyan positivamente al desarrollo del ideario Socialmente Responsable del fondo, en particular: que apliquen políticas medioambientales (energías renovables, control de la contaminación, control del gasto energético), la responsabilidad social (respeto a los derechos humanos, a un trabajo digno, generación de empleo estable en regiones más desfavorecidas...) y Gobernanza Corporativa (transparencia en la gestión, procesos de auditorías sociales y medioambientales, ausencia de prácticas ilegales, etc).

#### FONDOS DE INVERSIÓN IRS:

Como novedad en 2020, y ampliando la gama de fondos de Inversión Socialmente Responsable, se creó el Rural Sostenible Moderado. Este fondo además de continuar con la línea iniciada hace varios años, suponen

una gran novedad al ser el primer fondo solidario que comercializa CRG. En el caso de este fondo, una parte de la comisión de gestión que recibe la Gestora y **Caja Rural Granada** se dona como compromiso social a ONGs y Fundaciones sin ánimo de lucro.

Gescooperativo, la gestora de fondos de inversión del Grupo Caja Rural, ha triplicado su patrimonio en Fondos Sostenibles y cierra el año 2020 con más de 843 millones de euros, frente a 254,5 millones de euros alcanzados a finales de 2019.

Este fuerte crecimiento ha situado a Gescooperativo entre las tres principales gestoras nacionales por cuota de mercado en Fondos de inversión Socialmente Responsables o Fondos Sostenibles, según los datos de Inverco, la patronal del sector.

En Gescooperativo esta gama de fondos se caracteriza por seguir criterios de inversión socialmente responsable, criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno). Estos fondos combinan los activos de renta fija pública y privada como son los bonos verdes, y la renta variable a través de compañías vinculadas a actividades sostenibles.

La gama de productos está formada por:

- Rural Sostenible Conservador, FI.
- Rural Sostenible Moderado, FI.
- Rural Sostenible Decidido, FI.

En este tipo de Fondos de Gescooperativo, nuestra entidad ha cerrado 2020 con un patrimonio total superior a 20 millones.

#### CARTERAS DE FONDOS DE INVERSIÓN IRS:

- En 2020 se ha lanzado una cartera gestionada por parte del departamento de **Caja Rural Granada**, de forma directa con el Banco Cooperativo Español. Denominada Cartera Alhambra y con un perfil moderado, tiene en su filosofía de inversión la utilización de fondos con marca de sostenibilidad, buscando que la rentabilidad de los clientes se base en los criterios ASG. Dicha cartera ha cerrado 2020, en unos 3 meses de vida, una rentabilidad de 4,48%.







este seguro, el agricultor se garantiza unos ingresos en caso de incidencia climática.

Existen dos tipos de seguros:

- Seguros de rendimientos, que cubren todas las incidencias climáticas.
- Seguros combinados, que cubren determinados riesgos (pedrisco, incendio, helada, etc.).

#### SEGUROS DE DESTRUCCIÓN DE ANIMALES MUERTOS EN LA EXPLOTACIÓN

Se trata de un seguro muy subvencionado tanto por la Entidad Estatal de Seguros Agrarios, como por la Comunidad Autónoma, por tener como finalidad que la destrucción de los restos de animales muertos se haga con las suficientes garantías legales y sanitarias.

Para ello, el ganadero contrata, a un coste muy bajo, el referido seguro que le permite, cuando fallece un animal, llamar a una empresa concertada con Agroseguro, para le retiren los restos del animal de su explotación.

#### SEGUROS DE PROTECCIÓN DE PAGOS DE PRÉSTAMOS POR DESEMPLEO/ILT (INCAPACIDAD LABORAL TRANSITORIA)

Productos dirigidos a deudores de préstamos personales e hipotecarios para cubrir el pago de sus deudas en caso de desempleo e ILT.

#### PLANES DE PENSIONES

Junto a los Seguros, **Caja Rural Granada** ofrece a sus clientes una amplia gama de planes de pensiones, con distintas políticas de inversión, para que cada partícipe elija el que más se adecue a su situación y perfil inversor, pudiendo cambiarse de plan en cualquier momento.

El objetivo de este producto de ahorro es que las personas en situación de invalidez y jubilación obtengan una renta complementaria a la que ofrece la Seguridad Social y así poder mantener su poder adquisitivo. Para fomentar la contratación de los planes de pensiones, la legislación ofrece ventajas fiscales a este tipo de ahorro.

Para clientes de perfil conservador que no quieren correr ningún riesgo en este tipo de Inversión, se ha impuesto con fuerza el Plan de Previsión Asegurado, que ofrece las mismas ventajas fiscales y posibilidades de cobro que un Plan de Pensiones, caracterizándose por tener una rentabilidad garantizada predeterminada y que se puede ver incrementada por una Participación en Beneficios. Por ello, **Caja Rural Granada** ha comercializado con mucho éxito el Plan de Previsión Asegurado RGA Garantizado.

Otros seguros comercializados por **Caja Rural Granada** con matiz social son:

#### SEGURO DE SALUD

Que permite la libre elección de médico especialista y hospital (de entre los concertados); cobertura de determinados tratamientos médicos, etc.

#### SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PARA CONSEJOS RECTORES DE COOPERATIVAS

Que cubrirá las reclamaciones que realicen terceras personas, por los perjuicios que pudiera ocasionarle una decisión tomada por Consejo Rector de una Cooperativa.

#### SEGURO DE ACCIDENTES DE CONVENIO

Para dar cumplimiento a la obligación que determinan determinados convenios colectivos, en cuanto al aseguramiento de la vida de los trabajadores.

#### SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS

Especialmente el que exige la Administración Pública a determinados locales de ocio como bares, restaurantes, cafeterías, etc., como requisito legal para concederle la licencia de apertura.

En solidaridad con personas que pierden su empleo, hemos incorporado, de forma gratuita, un seguro adicional al del Hogar, para que en caso de desempleo cubra la prima anual del Multirriesgo de la vivienda.



## 7.6. Otras actuaciones responsables

Durante 2020, Marketing Operativo ha continuado haciendo hincapié con diferentes acciones publicitarias en los canales alternativos a las oficinas, con el fin de agilizar las operaciones a nuestros clientes y de facilitarles sus consultas, incidiendo aún más desde el inicio del estado de alarma.

Es por ello que lanzamos el asistente virtual MAIA, diferentes acciones informativas contra el fraude, sistema contactless, etc.



¿Todavía no la conoces?

Tu nuevo asistente virtual en ruralvía, que te dará respuesta inmediata a tus preguntas más frecuentes

**rvía** Ahora más que nunca, *cerca de ti*

Además, nos centramos en difundir el mensaje global “Quédate en casa” y una campaña especial llamada **INVENCIBLES**:

Dicha acción tuvo gran repercusión en todos los medios digitales disponibles en ese momento. Nos quisimos centrar en trasladar un mensaje de unión y muy positivo. Nuestro objetivo era comunicar a nuestros clientes que aunque el acceso a las oficinas, por la crisis sanitaria,

# #invencibles

Unidos somos invencibles  
*Seguimos estando por ti*

913 346 780   cajaruralgranada.es   ruralvía app

estaba limitado, nosotros seguíamos con ellos por todos los canales no presenciales: teléfono, web y nuestras diferentes aplicaciones para móviles.

De esta manera se ha fomentado el uso de cajeros multifunción, el uso de Ruralvía (nuestra banca electrónica) y por supuesto de las descargas de nuestras apps Ruralvía. También se ha continuado impulsando el uso de diferentes servicios como **Bizum** (pago entre amigos por móvil) o **DIMO** (disposición de dinero en los cajeros a través del móvil).

Así los clientes pueden operar dónde y cuándo deseen con total seguridad.

Además, como teníamos planificado celebramos nuestro **50 Aniversario** con una campaña de imagen centrada en el apoyo que le damos a nuestros clientes **“Ayer, hoy, MAÑANA”**, como un compañero en sus proyectos.



Gráfico 6

Presentamos la acción en una rueda de prensa con los principales medios de comunicación y en una reunión de empleados general. Finalmente, debido a la crisis sanitaria no ha sido posible el desarrollo de las diferentes actividades o eventos para conmemorar este aniversario.

Por otro lado, se realizó **Novena convocatoria Premios UGR – Caja Rural Granada a la Excelencia en el Rendimiento Académico e Investigación docente**.

En el mes de julio y bajo el marco de un acuerdo de colaboración entre la Universidad de Granada y nuestra Entidad, se celebró en nuestro auditorio por novena vez la entrega de premios a los mejores expedientes universitarios para aquellos estudiantes que hubiesen finalizado sus estudios en el curso 2018-2019, así como a profesores con los premios de investigación más relevante. El objetivo ha sido realizar un reconocimiento público y de carácter oficial a un total de 28 estudiantes de las diferentes ramas de conocimiento que actualmente imparte nuestra Universidad de Granada, así como a los 8 mejores trabajos de investigación. Una inversión de 48.000 € con los que la Entidad pretende, no solo reconocer el talento y el esfuerzo de alumnos y profesores, sino también reforzar su compromiso con la sociedad en general y su talento.

Al acto se celebró con todas las medidas sanitarias necesarias, por ello, únicamente asistieron los homenajeados y representantes de la Universidad y de la Entidad.

Dentro del área interna, para nuestros compañeros, desde Marketing Operativo hemos realizado varias acciones, entre las que destacamos:

- La revista de comunicación interna **“Conocernos”** destinada a fomentar el orgullo de pertenencia a la Entidad y a recoger aspectos personales y laborales de los empleados y de la empresa.
- Hemos colaborado con publicaciones de noticias institucionales en **“CRGnet”** (red social interna accesible desde nuestra intranet y desde cualquier dispositivo externo).
- La **“Gala de Fidelidad”**, evento que se organiza para reconocer la dedicación y la profesionalidad de los trabajadores que cumplen 10 y 25 años en la empresa, así como a los que se jubilan y acto que este año tan especial se ha realizado de manera virtual.

En lo relativo a **colaboraciones solidarias, de carácter social y deportivo** en 2020 se han visto reducidas sustancialmente debido a los efectos del Coronavirus.

Aun así, hemos seguido apoyando mediante nuestro patrocinio al **Granada Club de Fútbol**, la **Fundación CB Granada** o el **equipo de hockey femenino Caja Rural Granada Grizzlies**.

También se ha seguido colaborando en la Vuelta Ciclista España a través del patrocinio del equipo ciclista **Caja Rural-Seguros RGA**. Con este motivo nos sumamos con la donación a Cruz Roja que desde el Grupo y durante varios años atrás se está realizando conjuntamente.

Por otro lado, como año extraordinario no se ha podido continuar la tradición de década con nuestra **caseta** en las **Fiestas del Corpus** de Granada, ya que por la crisis sanitaria se cancelaron dicha festividad.

## PROYECTOS PARA EL 2021

A lo largo de este año, se continuará con la **mejora y modernización de nuestros canales de comunicación** como la web institucional y las Redes Sociales, con el objetivo de conseguir una respuesta aún más rápida y dotar de información que aporte más valor a nuestros clientes.

Y por último, continuaremos colaborando con los eventos de carácter social, solidario, cultural o deportivo, solicitados por nuestras oficinas o por nuestra Fundación, además, de organizar las acciones dirigidas tanto a nuestros empleados, como a segmentos específicos con características diferenciales.





### COLECTIVOS [GRI 102-13] [GRI 203-2] [GRI 413-1]

**Caja Rural Granada** analiza las necesidades que requiere cada uno de los Grupos o Colectivos que existen en la sociedad y donde la Entidad cuenta con ámbito de actuación para ofrecer productos y servicios financieros y no financieros que satisfagan estas necesidades. Por ello, dispone de un personal especializado en la gestión y tratamiento de Colectivos agrupados en torno a Instituciones.

A su vez, **Caja Rural Granada** ha subvencionado a los Colegios Profesionales, Asociaciones y Sindicatos (36 colectivos en total) para la colaboración en actividades formativas, culturales, sociales o premios de investigación/becas. El importe total ha sido de 67.693€ euros, quedando pendiente de contabilización, por devengo en el ejercicio 2020, y aún no abonado, de un importe de 22.072,82€. Estos importes son distribuidos en distintas finalidades como actos, congresos, eventos, formación y actos culturales.

El total de miembros de las diferentes asociaciones, sindicatos, colegios profesionales con los que mantenemos convenio es de 13.770 personas.

- AGER (Asociación Granadina de Emigrantes Retornados): **Caja Rural Granada** colabora con la Asociación en el desarrollo de actividades sociales, culturales y formativas de los socios, así como de todas las personas que van a emigrar a Francia, Alemania y Suiza y necesitan una inmersión previa a su cultura e idioma.
- Diputación de Granada: tratamos de luchar contra la exclusión financiera en zonas de difícil acceso o ausencia de infraestructuras de servicios, mediante la instalación de un total de cajeros automáticos. Ya comentado en el apartado 7.3.3.3.

Mención especial ha tenido este año los nuevos acuerdos firmados con algunas Asociaciones de empresarios y comerciantes, como la Asociación de Empresarios del Altiplano de Granada, tratando de defender al pequeño comercio del centro de las poblaciones, y en zonas desfavorecidas.

La Caja mantiene 85 convenios vigentes a 31 de diciembre de 2020, con colegios profesionales, asociaciones, sindicatos y otras organizaciones e

instituciones, de entre las que destacamos:

- CECE – Confederación Española de Centros de Enseñanza.
- Colegio Oficial de Farmacéuticos de Granada.
- Colegio Oficial de Farmacéuticos de Málaga.
- Colegio Oficial de Dentistas de Granada.
- Colegio Arquitectos de Granada.
- Colegio Oficial de Abogados de Granada.
- Colegio Oficial de Médicos de Granada.
- Asociación Gremial del Taxi de Granada.
- Asociación Unificada Malagueña de Autónomos del Taxi (AUMAT).
- Central Sindical Independiente de Funcionarios de Granada.
- Central Sindical Independiente de Funcionarios de Málaga.
- Arzobispado de Granada.
- Diócesis de Guadix.
- Colegio Oficial de Agentes Comerciales de Jerez de la Frontera.
- Asociación Jerezana de Tele-taxi.
- ALCI – Asociación Lojeña de Comercio e Industria.

### SEPA (SINGLE EURO PAYMENTS AREA) [GRI 417-1]

SEPA es la zona única de pagos en euros por la que todas las transferencias, adeudos y operaciones con tarjetas, realizadas en la Unión Europea más Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega y Suiza son tratadas de la misma manera. Su entrada en vigor estaba fechada para 1 de febrero de 2014 y suponía una adaptación en procesos operativos y normativos especialmente importante para los emisores de transferencias y recibos domiciliados (adeudos directos de acuerdo con la normativa europea que regulaba el nuevo procedimiento SEPA Directiva 2007/64/CE, desarrollada en España en el Reglamento 260/2012). La citada Directiva permitía un periodo de transición con fecha límite 1 de febrero de 2016, fecha en la que desaparecerían irremediamente determinados instrumentos financieros.

Por eso, Caja Rural Granada mantiene una comunicación constante con sus clientes a través de una web específica "ruralsepa.com". Acceda a ella pulsando este texto.

## 7.7. Líneas de financiación

[G4-FS8]

Las líneas de financiación en condiciones preferentes articulan por otra parte, un compromiso de la Caja para acercar la capitalización a diferentes actividades con fines sociales, o para mejorar la competitividad de territorios o sectores de actividad o segmentos de población concretos que requieren de recursos económicos para la consecución de diferentes fines. Destacan las siguientes líneas desarrolladas en 2020:

### 7.7.1. Líneas de financiación públicas

- CONVENIO SUSCRITO CON LA SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN.
- CONVENIO SUSCRITO CON EL Mº DE VIVIENDA SOBRE FINANCIACIÓN VVDA. Y SUELO.
- V PLAN ANDALUZ DE VIVIENDA Y SUELO.
- PACTO ANDALUZ POR LA VIVIENDA.
- CONVENIO DINAMIZACIÓN VENTA DE STOCK VIVIENDAS DE ANDALUCÍA.
- CONVENIO JUNTA ANDALUCÍA AÑO. LÍNEA PYMES.
- CONVENIO CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y PESCA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
- CONVENIO CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y PESCA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA-JÓVENES AGRICULTORES Y MEJORA DE EXPLOTACIONES.
- FONDO DE LIQUIDEZ AUTONÓMICA.
- FONDO PAGOS PROVEEDORES.

### 7.7.2. Líneas de mediación

Las más relevantes son las siguientes:

- CONVENIO ICO EMPRESA Y EMPRENDEDORES.
- CONVENIO ICO SOCIEDADES DE GARANTÍA RECÍPROCA.
- CONVENIO ICO INTERNACIONAL.
- CONVENIO ICO EXPORTADORES.
- CONVENIO FONDO EUROPEO DE INVERSIONES.
- CONVENIO ICO COVID LIQUIDEZ.
- CONVENIO ICO COVID INVERSIÓN.
- CONVENIO COVID JUNTA DE ANDALUCÍA-IDEA, CAJA RURAL GRANADA.
- CONVENIO COVID GARANTÍA CAJA RURAL GRANADA.

### 7.7.3. Líneas de financiación de Caja Rural Granada

- CAMPAÑA ACEITUNA 2019/2020; Anticipos a Cooperativas, SAT, Fabricantes, Almazareros, etc...
- L.E.F. de INVERNADEROS PARA PRODUCTOS AGRÍCOLAS.
- L.E.F. COMPRA MAQUINARIA AGRÍCOLA Y GANADERA CON RECURSOS PROPIOS.
- L.E.F. A SOLICITANTES DE AYUDAS PAC 2020.
- L.E.F. IMPLANTACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE REGADÍOS.
- L.E.F. PARA EL PAGO Y ANTICIPOS DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS.
- L.E.F. PARA CLIENTES DE CEPESA, ELF, GAS.
- L.E.F. PARA EL SECTOR AGRÍCOLA-GANADERO.
- FINANCIACIÓN GASTOS DE CAMPAÑA DE ESPÁRRAGOS, RECOGIDA Y COMERCIALIZACIÓN DESTINADOS A COOPERATIVAS Y SOCIOS.
- L.E.F. PARA PLANTACIONES Y MEJORA DE SUBTROPICALES.

- L.E.F. PARA CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE RENDIMIENTOS DEL OLIVAR.
- L.E.F. DE INVERNADEROS.
- L.E.F. FINANCIACIÓN DE ALHÓNDIGAS.
- L.E.F. PRODUCTORES DE MELOCOTÓN, PERA, CIRUELA Y TOMATE, Y FINANCIACIÓN DE SUS SEGUROS DE CAMPAÑA.
- L.E.F. HORTALIZAS.
- LÍNEA DE AVALES PARA CLIENTES DE BP-OIL.
- L.E.F. ANTICIPO DE IVA.
- LÍNEA DE AVALES PARA CLIENTES DE LA RED ESPAÑOLA DE SERVICIOS (RESSA).
- LINEA DE AVALES PARA CLIENTES DE CEPSA CARD, S.A.

#### 7.7.4. Otros convenios

- FENIE.
- FENACORE.
- REPSOL SUMINISTRO.
- FAMILIAS NUMEROSAS.
- GARANTIA.
- SAECA.

**Caja Rural Granada** se encuentra adherida al código de buenas prácticas bancaria, con objeto de favorecer el pago de los préstamos hipotecarios vivienda a familias desfavorecidas.

También esta acogida a los distintos planes de moratorias previstos por el gobierno para paliar los efectos de la COVID-19 tanto en familias como en empresas y autónomos.



Mediante líneas de financiación en condiciones preferentes, la Caja acerca la capitalización a diferentes actividades con fines sociales, o mejora la competitividad de sectores que lo requieren.

## 8 | La responsabilidad ante el socio

---

- 8.1. Introducción
- 8.2. El ejercicio de responsabilidad ante el socio
- 8.3. El perfil del socio en Caja Rural Granada



## 8.1. Introducción

**Caja Rural Granada**, es una cooperativa de crédito con un amplio respaldo social con 108.987 socios cooperativistas (en adelante el socio) y con 412.987 clientes (a finales de 2020) distribuidos a lo largo de Granada, Málaga, Madrid, y Almería y Murcia. Esta situación hace que la Caja mantenga una especial implicación y cercanía con la sociedad.

En su condición de cooperativa cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, **Caja Rural Granada** asume como un aspecto esencial en su cultura corporativa su responsabilidad ante sus socios.

Según se establece en los Estatutos Sociales de la Caja, cualquier persona física o jurídica, privada o pública y las comunidades de bienes, nacionales o extranjeras que reúnan los requisitos establecidos en los estatutos, puede tener la condición de socio cooperativista.

Por otro lado, el Artículo 42.5.c) establece que el Consejo Rector promoverá que el funcionamiento de la Entidad se encuentre enmarcado dentro de unos parámetros de Responsabilidad Social Corporativa. Dichos parámetros serán determinados por el Consejo Rector, primando entre ellos **la búsqueda continuada de la calidad respecto del servicio prestado a los socios y clientes de la entidad**.

El socio cooperativista de la Caja, que siempre es cliente, puede también tener la condición de empleado, sin embargo, no todo cliente tiene porqué ser socio, en este caso tiene la condición de tercero que también puede acceder a los servicios prestados por la Entidad.

El capital social, constituido por las aportaciones de los socios, tendrá carácter variable y se fija como mínimo en cinco millones (5.000.000,00) de euros, íntegramente suscrito y desembolsado.

La aportación mínima, que todos los socios deberán suscribir y desembolsar en su totalidad será de un título de aportación, para el caso de las personas físicas, y de dos títulos de aportación para el caso de las personas jurídicas.

Las aportaciones al capital social se acreditan en títulos nominativos, numerados correlativamente y en ningún caso tendrán la consideración de títulos valores.

Todos los títulos de aportación serán nominativos, tendrán un valor nominal de setenta y cinco (75) euros en moneda de curso legal y su duración será indefinida.

El plazo mínimo de permanencia del socio en **Caja Rural Granada** será de cinco (5) años.

El Capital Social, producto a través del cual se confiere la condición de socio a nuestros clientes, habilita una doble característica para sus titulares:

- a) Posibilidad de participación en los beneficios económicos de nuestra entidad con la compra de aportaciones voluntarias (serie B), a través de entregas a cuenta de dividendos.
- b) Se permite la participación a través de las Asambleas de socios de todos y cada uno de los hechos relevantes de nuestra empresa.

## 8.2. El ejercicio de responsabilidad ante el socio

En **Caja Rural Granada** el ejercicio de responsabilidad ante el socio se articula a través de diferentes medidas:

### 8.2.1. La participación

[G4-F55]

Los socios pueden participar en la realización del objeto social de **Caja Rural Granada**, pudiendo ser electores y elegibles para los cargos de los órganos sociales o estatutarios, por tanto, como grupo de interés, mantienen una línea de comunicación directa en los órganos decisorios.

Pueden asistir y participar, con voz y voto en la adopción de los acuerdos de la Asamblea General, a través de los delegados elegidos en las Juntas



Preparatorias, así como en los demás órganos de los que forme parte. De este modo, los socios eligen a los 11 de los miembros del Consejo Rector a través de la Asamblea General.

Por otra parte los miembros del Consejo Rector son socios de la Caja que tienen una antigüedad no inferior a 5 años, además han de contar con plena capacidad de obrar y tener reconocida honorabilidad comercial, profesional, además de conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, desde el momento de presentación de la candidatura.

En las juntas preparatorias, cada socio tiene un voto (salvo excepciones previstas en los estatutos sociales), además tendrá otro voto por cada 2.000 euros más en aportaciones desembolsadas. El cálculo de votos plurales se realiza el 31 de diciembre de cada año.

### 8.2.2. La información y su accesibilidad

[GRI 102-21]

El socio puede tener accesibilidad y examinar los documentos que vayan a ser tratados en las Asambleas Generales (Cuentas Anuales, Informe de Gestión, propuesta de distribución de resultados o Informe de Auditoría) o bien solicitar la ampliación de cuanta información considere necesaria en relación con los puntos contenidos en el orden del día de las Asambleas. Por otra parte puede solicitar al Consejo Rector, información sobre la marcha de la cooperativa y en particular sobre la que afecte a sus derechos económicos y sociales.

### 8.2.3. La responsabilidad económica

Cualquier socio puede actualizar y liquidar las aportaciones al capital social y a percibir intereses por las mismas.

### 8.2.4. La formación y capacitación

Especialmente a través del Fondo de Educación y Promoción se destinan recursos para la formación y educación de los socios en principios o valores cooperativos o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas (ver capítulo 5 del presente informe).

Por otra parte, en los estatutos sociales, se recogen una serie de 10 obligaciones que los socios han de asumir y que ha modo de resumen se concretan en:

- Cumplimiento de los acuerdos adoptados por los Órganos de gobierno.
- Participación en las actividades que constituyen el objeto social de la Caja.
- No realizar actividades de la misma índole que las propias de la Caja sin autorización expresa.
- Guardar secreto sobre aquellos asuntos y datos de la Caja cuya divulgación pueda perjudicar los intereses sociales.
- Aceptar los cargos sociales para los que puedan ser elegidos.
- Suscribir y desembolsar las aportaciones exigibles, asumiendo y haciendo efectivas las responsabilidades y garantías previstas o acordadas.
- No manifestar términos que desprestigien a la Caja de manera pública.
- Cumplir los deberes resultantes de preceptos legales, estatutarios o que acuerde la Asamblea General.
- No solicitar baja sin causa justificada durante un mínimo de 5 años desde la admisión como socio.
- Remitir copia de las cuentas anuales y del informe de auditoría (en el caso de socios como personas jurídicas privadas).

Se ha establecido un régimen disciplinario que tipifica las faltas y el régimen sancionador que puedan cometer los socios o sus representantes atendiendo a su importancia o trascendencia.

### 8.3. El perfil del socio en Caja Rural Granada

A través de la siguiente tabla, se indican un conjunto de datos significativos que permiten facilitar el perfil del socio en **Caja Rural Granada**: N°, distribución, geográfica, aportaciones, distribución por sectores de actividad y sexo.

#### ESTADÍSTICA SOCIOS AL 31/12/2019

POR SEXO	Nº SOCIOS	ESTR (%)
Hombres	69.122	69,10%
Mujeres	30.905	30,90%
	100.027	

POR NACIONALIDAD	Nº SOCIOS	ESTR (%)
Española	104.832	96,19%
Resto	4.155	3,81%
	108.987	

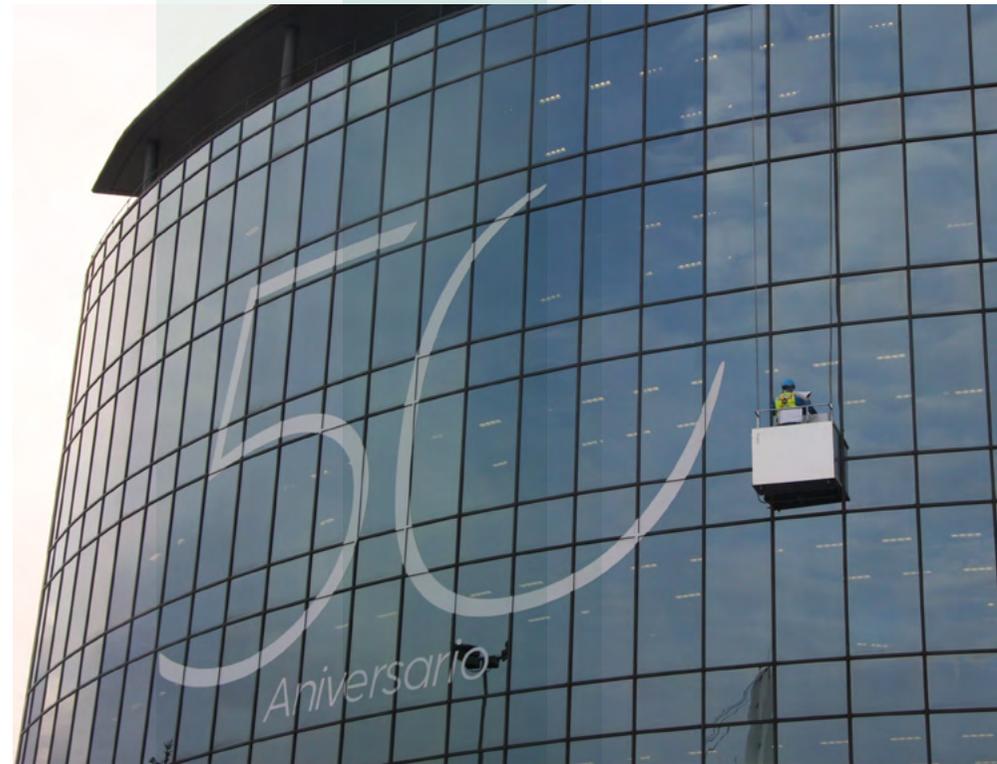
POR PERSONALIDAD	Nº SOCIOS	ESTR (%)
P. Físicas	100.027	91,78%
P. Jurídicas	8.960	8,22%
	108.987	

POR IMPORTE	Nº SOCIOS	ESTR (%)	IMPORTE	ESTR (%)	IMP. MEDIO	P. FÍSICAS	P. JURÍDICAS
≤ 1.000	102.582	94,12%	8.396.775	4,01%	82	93.725	8.857
≤ 5.000	673	0,62%	2.052.375	0,98%	3.050	664	9
≤ 10.000	975	0,89%	6.891.525	3,29%	7.068	972	3
≤ 20.000	1.422	1,30%	19.847.025	9,47%	13.957	1.413	9
≤ 30.000	972	0,89%	23.028.075	10,98%	23.691	966	6
≤ 40.000	631	0,58%	21.027.675	10,03%	33.324	619	12
≤ 50.000	387	0,36%	16.787.850	8,01%	43.379	381	6
≤ 60.000	373	0,34%	20.075.175	9,58%	53.821	360	13
≤ 70.000	286	0,26%	17.705.550	8,45%	61.908	275	11
≤ 80.000	146	0,13%	10.761.075	5,13%	73.706	144	2
≤ 90.000	102	0,09%	8.597.925	4,10%	84.293	99	3
≤ 100.000	79	0,07%	7.414.050	3,54%	93.849	78	1
> 100.000	359	0,33%	47.066.250	22,45%	131.104	331	28
	108.987	100%	209.651.325	100%	1.924	100.027	8.960

## 9 | La relación con proveedores y colaboradores

---

- 9.1. Compromisos responsables con los proveedores
- 9.2. Control y seguimiento de los proveedores



## 9.1. Compromisos responsables con los proveedores

[GRI 102-9] [GRI 204-1] [GRI 414-1]

**Caja Rural Granada**, quiere mantener una relación transparente con sus proveedores y empresas colaboradoras, tratando de orientar su capacidad de compra y contratación hacia el desarrollo económico de las áreas donde desarrolla sus actividades, tendiendo con ello, a la contratación de proveedores locales, contribuyendo con ello, en la medida de sus posibilidades a la dinamización del territorio y a la generación de empleo. Con el fin de garantizar que proveedores y empresas colaboradoras actúen en sintonía con la Caja, las relaciones con los mismos quieren basarse en la confianza y el respeto mutuo y tienen vocación de ser duraderas en el tiempo, bajo un enfoque de diálogo y de relación cercana que vaya más allá de la transacción comercial.

La Política de Contratación de Proveedores representa una oportunidad de impacto en la comunidad al reconocer ventajas en la contratación de proveedores de con implantación en nuestro mismo ámbito geográfico. También representa una oportunidad de impacto medioambiental al reconocer ventajas en la adquisición de equipos con menores consumos energéticos.

Esta política no contempla impacto en el ámbito de la igualdad de género.

Por otra parte, el Código Ético establece en uno de sus principios la Relación ética con proveedores, de este modo, la Caja quiere hacer público su compromiso con los proveedores y empresas colaboradoras, considerando los siguientes:

- Evitar en todo momento la contratación mediatizada por futuros compromisos recíprocos, como compras a realizar a los mismos proveedores, por lo que las decisiones sobre unas y otras transacciones serán independientes entre sí.
- Requerir un cumplimiento de corresponsabilidad fiscal, social y laboral durante los procesos de contratación y prestación del servicio a todos los proveedores.

- Mantener la imparcialidad en todo momento durante el proceso de selección de proveedores considerando solo aspectos que intervienen en la contratación y en los principios de libre concurrencia y económica.

## 9.2. Control y seguimiento de los proveedores

[GRI 102-9] [GRI 409-1] [GRI 414-1] [GRI 308-1]

Desde un punto de vista organizacional, las relaciones con los proveedores no están centralizadas en un único departamento de la Caja, sino que son diferentes unidades organizativas las que gestionan sus propias compras y contrataciones en función de las demandas establecidas. Por ello disponen de cierto margen de maniobra a la hora de establecer sus criterios y procedimientos para establecer sus procesos de adquisición de productos o servicios, así como la selección de los proveedores.

No obstante, el procedimiento habitual es solicitar presupuesto a varios proveedores de productos o servicios similares, con el fin de poder evaluar tanto precio como las particularidades o mejoras de cada oferta. La decisión final suele tomarse sobre una ponderación de la relación experiencia / precio / calidad de los distintos presupuestos, considerando el proveedor seleccionado en el servicio o departamento contratante.

Por otra parte, la verificación del cumplimiento de los términos de los contratos es el principal mecanismo para el control y seguimiento de los proveedores y colaboradores, lo que puede permitir o no la conveniencia de mantener o no las relaciones comerciales con cada uno de ellos.

No obstante, la Caja es plenamente consciente de la importancia que tiene un determinado grupo de proveedores, de cuyos servicios depende una parte significativa de la calidad percibida por el empleado o por el cliente.

Fruto de ello **Caja Rural Granada** ha identificado en primera instancia los servicios críticos por su importancia de la calidad percibida en estos servicios prestados a las distintas unidades de la Entidad. Básicamente se

han seleccionado proveedores y empresas colaboradoras de los siguientes ámbitos:

- Servicios informáticos (centro proceso de datos y aplicaciones teleproceso).
- Servicios de back office.
- Seguros.
- Transporte de fondos.
- Servicios de apoyo a la formalización del crédito (sociedades de tasación, gestorías tramitadoras).
- Transporte de valijas.
- Suministros de material.
- Servicio de alarmas.
- Servicio de limpieza.
- Servicio de cafetería.
- Servicio de seguridad.

Por su impacto estratégico los proveedores encargados de prestar servicios de los tres primeros ámbitos citados son empresas participadas por **Caja Rural Granada** e integrantes del Grupo Caja Rural.

El compromiso que **Caja Rural Granada** ha adquirido con la Responsabilidad Social Corporativa hace cada vez más necesario establecer mecanismos de control que permitan tener información objetiva con la que poder mejorar de manera continua también la relación que se mantiene con los proveedores.

En estas empresas se está impulsando el desarrollo de modelos de gestión de calidad y mejora continua en la misma línea que lo está haciendo la propia **Caja Rural Granada**. De esta forma el proveedor de servicios informáticos (RSI) y de back office bancario (Banco Cooperativo Español), ya tienen en aplicación su propio modelo de gestión de calidad y mejora continua. La Compañía de Seguros RGA lo ha hecho parcialmente (servicio de atención al cliente en el área de siniestros).

En julio de 2020 se aprobó por parte del Consejo Rector de la Entidad la **Política de contratación y relación con proveedores**, que aplicará en todos los procesos de Adquisición de Bienes o Prestación de Servicios que se realicen con Proveedores de bienes y servicios **no financieros**, y que será de obligado cumplimiento para todo el personal de la Entidad.

Tiene por objeto transmitir los procedimientos, las funciones de los Departamentos/Unidades involucradas y los criterios a aplicar en todo el proceso de contratación y en la relación con los proveedores.

Con estos procedimientos se pretende:

- Garantizar que las contrataciones que hace la Entidad se hacen a precios competitivos.
- Minimizar los riesgos legales y laborales existentes en las relaciones contractuales con proveedores.
- Determinar las normas de actuación de los empleados involucrados, facilitando el método a seguir, evitar conflictos de interés y mantener un comportamiento ético conforme a la responsabilidad social de la Entidad.

La Política de contratación no recoge de forma expresa el examen de proveedores en función de criterios ambientales.

- Incrementar y asegurar el grado de objetividad y transparencia en los procesos de contratación externa.

#### INTERACCIONES CON PROVEEDORES [G4-FS5] [G4-FS10]

Durante 2020, se han realizado varias encuestas de satisfacción y la elaboración de los planes correspondientes de mejora a las empresas proveedoras con las que se contratan los servicios de limpieza, mantenimiento de alarmas, transporte de fondos, sistema centralizado de apertura y seguridad.

#### Planes para 2021

Se continuará con la evaluación, medición de la satisfacción y elaboración de planes de mejora correspondientes a las empresas proveedoras relativas a los servicios de atención a oficinas SAO, gestoría, tasadoras, suministros, valijas, mantenimiento TPV, cajeros y recicladores.

# 10 | El deber de la protección ambiental

---

## 10.1. Introducción

## 10.2. El control de los principales aspectos ambientales



## 10.1. Introducción

[G4-FS1] [GRI 103-2] [GRI 102-29] [GRI 102-11]

Como se indica en el artículo 42.5.a de los Estatutos de la Caja, uno de los parámetros establecidos que han de regir el funcionamiento de la Caja estriba en el “respeto al medio ambiente, fomentando un desarrollo sostenible”.

**Caja Rural Granada** no permanece ajena a las inquietudes y preocupaciones sociales en materia ambiental y quiere contribuir a que sus actividades como entidad financiera sean respetuosas con el medio ambiente. Con este fin en la Caja se contempla la vertiente ambiental con el convencimiento de que la actividad financiera puede desempeñar un papel muy importante en el desarrollo sostenible. En este sentido, actualmente, las acciones que la Caja articula y que tienen o pueden minimizar el impacto ambiental o contribuir positivamente al medio ambiente tienen que ver con:

- El desarrollo prácticas y medidas para el control y minimización de los principales impactos ambientales derivados de sus actividades desarrolladas en los edificios centrales y en la red de oficinas. Aunque bien es cierto que no es una actividad contaminante si se compara con una actividad industrial, no por ello nuestro compromiso ha de ser menor.
- Las labores de sensibilización, concienciación y asesoramiento a determinados grupos de interés: socios, empleados, clientes y/o proveedores.
- La Fundación que revierte parte del presupuesto en acciones dirigidas a la sensibilización social sobre problemas ambientales o a la protección del entorno natural.

En el artículo 42.5.a de los Estatutos de la Caja se indica que uno de los parámetros de Responsabilidad Social Corporativa de nuestra Entidad será el respeto al medio ambiente fomentando un desarrollo sostenible.

Sobre los resultados de las declaraciones de los Estatutos sociales de la compañía, se incluye información detallada en los siguientes apartados de este capítulo.

No se incluye información sobre contaminación acústica y lumínica ya que esta es irrelevante como consecuencia de la actividad desarrollada por la Organización (servicios financieros).

Igual ocurre respecto al desperdicio de alimentos; no se incluye información ya que este aspecto es irrelevante dada la actividad de la Entidad. Al no disponer de servicios de comedores y solo de una cafetería con horario restringida, gestionada por un operador externo al cual se le controla el cumplimiento de sus requisitos de actividad.

### PRINCIPALES IMPACTOS Y RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

**Caja Rural Granada** cuenta con diferentes recursos para comprobar que las prácticas desarrolladas y los sistemas utilizados en la Caja se encuentren dentro de los marcos de actuación que exigen las normativas vigentes y que se cuenta con un sistema de control interno eficaz que vele por la protección del patrimonio, la fiabilidad de la información y la eficacia operativa proponiendo cuantas correcciones y mejoras puedan ser necesarias. Además, con ello se ayuda a supervisar que los riesgos relevantes que inciden o pueden incidir en la consecución de los objetivos corporativos de la Caja se encuentren razonablemente identificados, medidos y controlados.

Dadas las actividades a las que se dedica fundamentalmente, la Caja no genera un impacto significativo en el medio ambiente. Por esta razón no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en el presente informe respecto a información de cuestiones medioambientales.

No se han recibido reclamaciones sobre impactos ambientales que se haya presentado a través de los mecanismos formales durante 2020.

## 10.2. El control de los principales aspectos ambientales

### 10.2.1. El consumo de recursos

[GRI 301-1] [GRI 301-2]

Como ya se ha comentado, la Caja quiere mantener un compromiso hacia la minimización del consumo de aquellos recursos atenuando con ello el impacto ambiental derivado de los mismos. Para sus actividades básicas administrativas y de prestación de servicios financieros se consumen recursos como:

#### MATERIAS PRIMAS: PAPEL, TÓNER Y OTROS CONSUMIBLES.

El **papel**, supone el consumo más importante del conjunto de las materias primas en la prestación de los servicios financieros, tanto en coste como por su impacto ambiental, especialmente el papel para impresión en hojas A4. Desde el año 2008 el papel A-4 consumido (la partida más relevante de esta materia prima) es NAVIGATOR Eco-Logical de 75gr.EU Ecolabel PT/11/002 que cuenta con la certificación FSC C008924 e ISO 9001: ISO 14001 garantizando con ello un proceso de producción más respetuoso con el medio ambiente al consumir materia prima procedente de bosques sostenibles.

Como pautas generales de minimización se quieren consolidar e incrementar procedimientos de ahorro en el consumo de papel como comunicaciones electrónicas internas y con clientes: durante 2020 se amplió la dotación de escáner en oficinas con la instalación de otros 169 nuevos dispositivos. De otra parte, se ha incrementado el número de clientes con buzón virtual, eliminándose la correspondencia impresa. Además, la contratación a través de Ruralvía (firma electrónica) elimina la emisión de contratos en papel.

El **materias plásticas**, principalmente derivado de bolsas para el transporte de monedas y fundas o forros para tarjetas o libretas, supone en menor

cuantía otro recurso habitual en el consumo. Destacar también la sustitución de la tarjeta de coordenadas para la verificación de operaciones en Ruralvía, sustituyéndose por la clave firma, con el ahorro correspondiente de papel y plástico.

El **tóner** para fotocopiadoras e impresoras supone por otra parte otro de los consumibles más significativos y en este sentido no existen aún medidas de uso de cartuchos o envases tóneres reciclados y reciclables.

Las siguientes tablas reflejan los consumos de estas materias primas (cifras relativas a compras).

CONSUMO DE PAPEL - KG/AÑO	2018	2019	2020
Consumo papel libre de cloro (hojas A4 + genérico) expresado en Kg/ año. NAVIGATOR Eco-Logical de 75gr. EU Ecolabel PT/11/002 FSC C008924 ISO 9001 ISO 14001	36.763	33.996	29.880
Genérico peq 1 GRIS	608	587	437
Consumo de otro papel (térmico-químico de rollos de TPV, cajeros + genérico)	7.973	8.377	8.777
Consumo de sobres expresado en Kg/ año	2.428	2.301	2.048
Consumo total de papel expresado en Kg/ año	47.773	45.261	41.142

Tabla 10.1

CONSUMO DE OTRAS MATERIAS PRIMAS - KG/AÑO	2018	2019	2020
Consumo de material plástico (bolsas, fundas tarjetas). Expresado en Kg/año	1.630	1.350	1.180
Consumo de tarjetas de visita expresado en Kg/año	70	105	105
Consumo de tóner de impresoras expresado en Kg/año	1.256	1.201	1.265

Tabla 10.2

## ENERGÍA [GRI 302-1] [GRI 302-2] [GRI 302-4]

El consumo de energía de **Caja Rural Granada** es fundamentalmente energía eléctrica, utilizada básicamente para los sistemas de la iluminación y la climatización de los centros, así como para la alimentación de todo el parque de equipos informáticos y ofimáticos.

En la sede central se dispone de grupos electrógenos de soporte que funcionan con gas-oil, aunque dicho consumo es mínimo dado que habitualmente no se arrancan, salvo para puestas en marcha puntuales para comprobación de su funcionamiento. En cuanto al consumo de este combustible por los vehículos de la flota propia, igualmente resulta insignificante, por lo que no se aporta información al respecto. Respecto al consumo de Gas no existe ningún consumo y ni siquiera existe conexión a la red.

### Consumo de energía:

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y TÉRMICA	2018	2019	2020
Consumo en oficinas	3.383.324 Kw/h	2.263.186 Kw/h	2.074.119 Kw/h
Consumo en SS.CC	748.864 Kw/h	734.436 Kw/h	697.073 Kw/h
TOTAL	4.132.188 Kw/h	3.357.622 Kw/h	2.771.192 Kw/h

Tabla 10.3

Se ha producido una disminución del consumo eléctrico significativo, debido a la situación de pandemia sufrido durante el año 2020, pues en algunas ocasiones se han cerrado oficinas y ha disminuido el personal presencial en estas y en SS.CC, ya que muchos compañeros han realizado teletrabajo.

Por lo que respecta a la distribución por fuentes primarias del consumo eléctrico, este parámetro se considera no relevante; pues varía mucho según la fuente de obtención de las ratios, la fecha de actualización y el ámbito (estatal o autonómico).

## Medidas tomadas para la mejora de la eficiencia energética

Durante el 2020 se han continuado implantado medidas orientadas al ahorro de energía, entre las que destacan:

- Sustitución de luminarias a tipo Led con el objetivo de mejorar la eficiencia energética relativa a la iluminación en instalaciones.
- Automatización de Oficinas, con el objetivo de mejorar el control de las instalaciones y los consumos.
- Instalación de grifería electrónica.
- Sustitución de equipos de climatización por otros más eficientes.

## AGUA [GRI 303-2] [GRI 303-3]

El agua de consumo en **Caja Rural Granada** proviene de la red de abastecimiento municipal y se usa fundamentalmente para abastecimiento y consumo en empleados, aseos, operaciones de limpieza y mantenimiento de edificios.

Para el control y minimización de su consumo se usan o instalan dispositivos de grifería de bajo consumo y cisternas de doble descarga que aseguran al menos un potencial ahorro de un tercio del consumo.

En el caso de la sede central se utiliza agua reciclada (recogida en aljibes intercomunicados y sellados en los sótanos) para el riego de jardines.

### Consumo de agua:

INDICADOR Y UNIDAD MEDIDA	2018	2019	2020
Consumo total de agua (m3/año)	11.325,63	11.517,23	12.654,64
Consumo total de agua en edificios centrales (m3/año)	915,27	915,15	1005,52
Consumo agua en red oficinas en (m3/año)	10.410,36	10.602,08	11649,12

Tabla 10.4

En el año 2020 se dispara el consumo de agua, todo ello es provocado por la situación de pandemia Covid-19, se aumenta las horas de limpieza en oficinas al igual que el lavado de manos como higiene personal recomendada.

La base de cálculo del consumo, está fundada en los datos del importe pagado a las compañías suministradoras.

No se espera afección a fuentes de agua, por la propia actividad de la Caja .

### 10.2.2. La afección a la biodiversidad

[GRI 304-2] [GRI 306-2]

Entendiendo por biodiversidad, como la *"Variedad de especies animales y vegetales, de sus ecosistemas en su medio ambiente"*, las actividades financieras acometidas por **Caja Rural Granada** no tienen impacto directo sobre la biodiversidad ya que todos los centros de trabajo están ubicados en entornos urbanos. Por otra parte la Finca Experimental La Nacla se sitúa en suelo que no tiene ninguna especial figura de protección ambiental, por ello no hay especies en peligro de extinción afectadas por estas actividades.

Dado que se considera que la actividad acometida por **Caja Rural Granada** no tiene impacto directo sobre la biodiversidad, no se presentan datos al respecto.

### 10.2.3. La gestión de los residuos

[GRI 306-2]

Las actividades desarrolladas por **Caja Rural Granada**, como las de cualquier entidad afín dan lugar a la generación de residuos que son gestionados según las buenas prácticas existentes y que consideran las disposiciones legales establecidas y parcialmente las posibilidades para la reducción, reutilización o reciclado de los residuos, tratando de buscar el cumplir con el principio de prevención en su generación.

Para los principales residuos generados, las prácticas utilizadas para su gestión son las siguientes:

- El papel residual generado se entrega a un gestor autorizado para su reciclado, garantizando siempre la destrucción de la información. Para garantizar su adecuada segregación en la Caja se disponen aproximadamente de 800 papeleras.
- Los tóneres de impresión gastados son retirados por una empresa autorizada para su reciclaje y reutilización.
- Los residuos peligrosos, principalmente aquellos residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), como fluorescentes usados y pilas y baterías agotadas, son segregados y retirados por una empresa autorizada y/o por el proveedor, conforme a la normativa vigentes, para su reciclaje y/o eliminación controlada.
- Los equipos informáticos fuera de uso y/o obsoletos, que no pueden ser reutilizados, son donados o devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario son entregados a gestores autorizados.

RESIDUOS GENERADOS. EXPRESADO EN KG/AÑO					
	TIPO RESIDUO	MEDIDAS	2018	2019	2020
Papel y cartón usado	No peligroso	Gestor autorizado	37.580	27.220	50.500
Tóneres usados	No peligroso	Gestor autorizado	1.256	1.201	1.265
Fluorescentes residuales*	Peligroso	Gestor autorizado	605	756	40
Pilas y baterías**	Peligroso	Gestor autorizado	1.012	1.050	1.064
RAEE. TPV's + equipos informáticos.	Peligroso	Gestor autorizado	1.370	4.688	2.689

\*(Los datos de Fluorescentes se refieren a la red de oficinas, sin que en SS.CC se haya realizado cambios en los periodos que informamos)

\*\* (Los datos de Pilas y Baterías no se desglosan por SS.CC-Oficinas pues en los SS.CC la cifra es poco relevante)

Tabla 10.5



#### 10.2.4. Las emisiones atmosféricas

[GRI 305-1] [GRI 305-7] [GRI 305-5] [GRI 305-4]

Las actividades de **Caja Rural Granada** no son susceptibles de generar emisiones directas a la atmósfera especialmente relevantes, Es por ello por lo que no se informa de planes a medio y largo plazo para la reducción de gases efecto invernadero.

En la sede central el arranque para el mantenimiento de los grupos electrógenos genera, de manera muy puntual emisiones de SOx y NOx por la combustión del gas-oil, pero éstas se limitan a las emisiones durante las operaciones de arranque para el mantenimiento de los grupos electrógenos de gasóleo, que son no relevantes. El equipo de calderas para la climatización igualmente de uso ocasional cuenta con un sistema de medición en continuo para el análisis de los gases. En el caso de que estos gases sobrepasen los límites prefijados, se produce un bloqueo automático de la caldera.

Por otra parte, el 100 % de la red de oficinas y el 100% de Servicios Centrales usan gases refrigerantes del tipo R-407 o R-410 (respetuosos con la capa de ozono) en los sistemas de climatización, habiéndose sustituido todas las que usaban gas R22.

Las emisiones indirectas más relevantes a considerar son las emisiones de CO2 producidas en las centrales térmicas para la producción de la electricidad consumida en **Caja Rural Granada**. Estas emisiones (considerando el consumo de energía eléctrica 2.771.192 kW/h) son de 1.108 Tm/año de CO2 [GRI 305-4], si se tiene en cuenta una ratio promedio de emisión de 0,4 kg CO2 por kilovatio hora consumido.

#### 10.2.5. Los vertidos de aguas residuales y derrames

[GRI 306-2] [GRI 306-1] [GRI 306-3]

Los vertidos realizados en **Caja Rural Granada** en situación normal no son un aspecto ambiental clave ya que se asocian al uso sanitario y a limpieza de instalaciones.

Estos vertidos son asimilables a aguas residuales urbanas y:

- Se realizan a colector municipal para su depuración en toda la de la red de oficinas.
- Las aguas pluviales se recogen en unos aljibes intercomunicados y sellados en los sótanos en el caso de la sede central, dicha agua se utiliza para riego de jardines y la sobrante se vierte al colector municipal, mediante bombeo.

No se considera que estos vertidos provoquen afección a los recursos hídricos ni a la biodiversidad.

No se han producido vertidos ni derrames accidentales que hayan provocado situaciones de contaminación ambiental.

#### 10.2.6. El diseño de la red de oficinas

[G4-FS1]

En el diseño, construcción y remodelación de la red de oficinas se consideran las especificaciones recogidas en el *Manual de Oficinas* creado en el año 2005. En el mismo se recogen aspectos formales y funcionales de

diseño, así como una memoria de calidades que contribuyen en su conjunto a hacer de las oficinas además de espacios de trabajo agradables y seguros, que sean también eficientes desde el punto de vista ambiental. En 2019 se estableció un nuevo diseño de oficinas más avanzado en cuanto a los criterios medioambientales, habiéndose implantado ya en 2020 en 6 oficinas de la red.

Se consideran criterios ambientales por ejemplo en el uso dispositivos de bajo consumos en griferías, luminarias eficientes, equipos de climatización de recuperación energética, así como el uso de equipos de refrigeración con gases que no alteren la capa de ozono, etc.

De este modo, ya desde el diseño de la oficina se considera la variable ambiental.

### 10.2.7. La gestión de las instalaciones sujetas a reglamentación específica

[G4-FS1]

Para el ejercicio de la actividad y en el conjunto de los inmuebles la Caja cuenta con instalaciones y dispositivos auxiliares (Instalaciones eléctricas, equipos y sistemas de climatización, etc.) sujetas a reglamentación específica de seguridad industrial que requieren de controles y verificaciones para optimizar su adecuado funcionamiento por parte de empresas homologadas y que están establecidos por disposiciones legales. La red de oficinas cuenta con sus correspondientes programas de mantenimiento correctivo y preventivo, de cara a optimizar el control y la minimización de los aspectos ambientales derivados del funcionamiento de dichas instalaciones, y por ende del efecto contaminador de las mismas.

### 10.2.8. Cumplimiento normativo

[GRI 307-1]

En 2020, no han existido de multas ni sanciones relevantes derivadas de incumplimientos de la normativa ambiental.

### 10.2.9. Proyectos o iniciativas vinculadas a la RSC y a la disminución de consumos y residuos durante 2020

[G4-FS1]

- Instalación de luminosos mediante led: sustitución de lámparas a tipo led con el objeto de mejorar tanto en nivel de iluminación como eficiencia energética.
- Automatización de oficinas: sistema mediante autómatas para tener un control más exhaustivo de las instalaciones y consumos en oficinas.
- Control de climatización con VRV: con esta medida conseguimos por una parte mejorar los consumos eléctricos y distribuir de una forma más homogénea e independiente las distintas zonas a climatizar.
- Programa de sustitución de iluminación por led: sustitución de lámparas a tipo led con el objeto de mejorar tanto en nivel de iluminación como eficiencia energética
- Programa de sustitución de iluminación en SS.CC a led: mediante dispositivos de control de presencia en despachos y reducción de horario de iluminación por las tardes se consigue una mejora del rendimiento energético.
- Grifos electrónicos: se instala grifería electrónica en oficinas para conseguir un ahorro.
- Implantación de equipos para ahorro de energía en stand by: cada día en el momento del cierre, en cuanto al equipo informático la oficina sólo se queda operativo el PC de cada equipo, pantallas, teclados y resto de equipo informático se apaga.
- Cambio de iluminación en archivos: se ha cambiado de tubo fluorescente a pantalla de led en archivos de oficinas.
- Sustitución de máquinas de instalación de climatización: cambio a máquinas Inverter.
- Panelados de madera oficinas ECOEMBER.

## I | Anexo

---

**Tabla de correspondencia  
con la ley de Información  
No Financiera 11/2018**



### TABLA DE CORRESPONDENCIA CON LA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 11/2018

LEY 11/2018	INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020	REFERENCIAS GRI
Entorno empresarial	Cap.3.1, Cap. 3.2, Cap.3.3 Cap.3.9 Cap.3.11	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-7
Organización y estructura	Cap.3.4 Cap.3.6 Cap.3.2	GRI 102-18 GRI 102-5
Mercados en los que opera	Cap.3.2	GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias	Cap.3.3 Cap.3.10	GRI 102-14 GRI 102-15
Factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	Cap.3.10	GRI 102-15
<b>ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES</b>		
Políticas Medioambientales	Cap.10	GRI 103-2
Principales riesgos	Cap.10.1	GRI 102-11
<b>GENERAL</b>		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente, en su caso en la salud y la seguridad	Cap.10.1	GRI 102-29
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Cap.10.1	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Cap.10.1	
Aplicación del principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Cap.10.1	
<b>CONTAMINACIÓN</b>		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente el medio ambiente	Cap.10.2.4	GRI 305-5
Contaminación atmosférica específica de una actividad incluido el ruido y la contaminación lumínica	Cap.10.2.4	GRI 305-7

### TABLA DE CORRESPONDENCIA CON LA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 11/2018

LEY 11/2018	INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020	REFERENCIAS GRI
<b>ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS</b>		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de deshechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Cap.10.2.1 Cap.10.2.3 Cap.10.2.5	GRI 301-1 GRI 306-2
<b>USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS</b>		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Cap.10.2.1	GRI 303-2
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso	Cap.10.2.1	GRI 301-1
Consumo directo e indirecto de energía	Cap.10.2.1	GRI 302-1
Medidas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Cap.10.2.1	GRI 302-4
Cambio climático	Cap.10.2.4.	GRI 305-7
Protección de la biodiversidad	Cap.10.2.2	GRI 304-2
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>		
Políticas Laborales y resultado de las políticas	Cap.6.1	GRI 103-2
Principales riesgos	Cap.3.10 Cap.6.1	GRI 102-11
<b>EMPLEO</b>		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad,país y clasificación profesional	Cap.6.3.1	GRI 102-8
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Cap.6.3.2	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Cap.6.3.2	GRI 401-1
Remuneraciones medias y evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Cap.6.6	GRI 102-35

### TABLA DE CORRESPONDENCIA CON LA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 11/2018

LEY 11/2018	INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020	REFERENCIAS GRI
Brecha salarial, la remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Cap.6.6	GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Cap.6.6	GRI 102-35
Implantación de políticas de desconexión laboral	Caja Rural Granada no dispone de políticas de desconexión laboral, Cap. 6.5	
Empleados con discapacidad	Cap.6.5	GRI 405-1
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>		
Organización de tiempo de trabajo	Cap.6.5	
Número de horas de absentismo	Cap.6.5	GRI 403-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Cap.6.5	GRI 401-3
Salud y seguridad	Cap.6.3.2	GRI 403-2
Relaciones Sociales	Cap.6.10	GRI 102-41
Formación	Cap.6.8	GRI 404-1
Accesibilidad	Cap.6.5	
Igualdad	Cap.6.5	GRI 406-1
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>		
Políticas de Derechos Humanos y resultado de estas políticas	Cap.6.2	
Diligencia debida en materia de derechos humanos	Cap.4.6	GRI 102-11
Principales riesgos en DDHH	Cap.4.6	GRI 102-11
<b>INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>		
Políticas contra la corrupción y el soborno	Cap.3.3	GRI 205-2

### TABLA DE CORRESPONDENCIA CON LA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 11/2018

LEY 11/2018	INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020	REFERENCIAS GRI
Riesgos de Corrupción y Soborno	Cap.3.3 Cap.3.7.2 Cap.3.10	GRI 102-11
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Cap.3.7.2 Cap.3.10.5	GRI 205-2
	Cap.3.10.5	GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Cap.3.7.2	GRI 205-1
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Cap.5.1	

### INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Políticas y resultados de las políticas	Cap.5.1	GRI 103-2
Principales riesgos	Cap.3.10	GRI 102-11
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	Cap.5.2 Cap.7.6 Cap.5.2.1 Cap.5.3 Cap.7.6.2 Cap.5.2.1, Cap.5.3 Cap.7.6	GRI 102-13 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 413-2
Subcontratación y proveedores	Cap.9	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 409-1 GRI 414-1
Consumidores	Cap.7.3.4.3 Cap.7.5.2 Cap.7.6 Cap.7.4.1	GRI 417-1 GRI 418-1
Información fiscal	Cap.3.11	GRI 201-1

## II | Anexo

### Tabla de correspondencia con GRI-STANDARDS 2016

CONTENIDOS GENERALES	
[GRI 102-1]	Nombre de la organización
	3.1 Un poco de historia
	3.2 Quién es Caja Rural Granada
	3.3 Nuestra Cultura Corporativa
[GRI 102-2]	Actividades, marcas, productos y servicios
	3.1 Un poco de historia
	3.2 Quién es Caja Rural Granada
	3.3 Nuestra Cultura Corporativa
	7.3 Canales de relación con el cliente
	7.5 Cartera de productos y servicios
	7.5.2 Mapa de Productos
	7.5.6 Seguros y planes de pensiones
[GRI 102-3]	Ubicación de la sede
	3.1 Un poco de historia
	3.2 Quién es Caja Rural Granada
	3.3 Nuestra Cultura Corporativa
[GRI 102-4]	Ubicación de las operaciones
	3.2 Quién es Caja Rural Granada
[GRI 102-5]	Propiedad y forma jurídica
	3.2 Quién es Caja Rural Granada
[GRI 102-6]	Mercados servidos
	3.2 Quién es Caja Rural Granada
	7.2 Perfil y distribución de los clientes
[GRI 102-7]	Tamaño de la organización
	3.9 La Política de Empresas participadas
	3.11 Caja Rural Granada en Cifras

CONTENIDOS GENERALES	
[GRI 102-8]	Información sobre empleados y otros trabajadores
	6.3.1 El perfil de la plantilla en Caja Rural Granada
	6.3.2 Movilidad Interna y Externa
[GRI 102-9]	Cadena de suministro
	9.1 Compromisos responsables con los proveedores
	9.2 Control y seguimiento de los proveedores
[GRI 102-11]	Principio o enfoque de precaución
	(En 3.3) Código Ético
	3.7 Cumplimiento Normativo
	3.7.2 Prevención de blanqueo de capitales
	3.10 La gestión del riesgo en Caja Rural Granada
	4.6 Respeto de los Derechos Humanos
	6.1 Claves en la gestión de los recursos humanos.
	10.1 Introducción
[GRI 102-12]	Iniciativas externas
	6.9.3 Servicio de vigilancia de la salud
	7.5.2 Gestión responsable de la Publicidad
[GRI 102-13]	Afiliación a asociaciones
	3.8 Entidades de las que se forma parte
	4.5 Participación responsable en Instituciones
	5.2 Fondo de Educación y Promoción
	(En 7.6) Colectivos
[GRI 102-14]	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	3.3 Nuestra Cultura Corporativa
[GRI 102-15]	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	3.10 La gestión del riesgo en Caja Rural Granada

CONTENIDOS GENERALES	
[GRI 102-16]	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	(En 3.3) Código Ético
	(En 3.3) El Libro Blanco de Buenas Prácticas
	3.3 Nuestra Cultura Corporativa
	3.5 Sistema de Gobierno Interno
	4.6 Respeto de los Derechos Humanos:
	6.2 El Código Ético
[GRI 102-17]	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	(En 3.3) El Libro Blanco de Buenas Prácticas
	3.5 Sistema de Gobierno Interno
	3.7.2 Prevención de Blanqueo de Capitales
	(En 3.10.5) Canal ético
	4.6 Respeto de los Derechos Humanos
	6.2 El Código Ético
	7.4.1 Servicio de Atención al Cliente (SAC)
[GRI 102-18]	Estructura de gobernanza
	3.4 Los Órganos de gobierno en Caja Rural Granada
	3.6 La estructura organizativa
[GRI 102-19]	Delegación de autoridad
	3.4.5 Dirección General
	3.11 Caja Rural Granada en Cifras
	5.1 La respuesta de Caja Rural Granada a las necesidades sociales

CONTENIDOS GENERALES	
[GRI 102-20]	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, y sociales
	3.4.5 Dirección General
[GRI 102-21]	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, y sociales
	3.4.1 La Asamblea General
	3.4.2 El Consejo Rector
	4.3 Los Grupos de Interés en Caja Rural Granada
	8.2.2 La información y su accesibilidad
[GRI 102-22]	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	3.4 Los Órganos de gobierno en Caja Rural Granada
[GRI 102-23]	Presidente del máximo órgano de gobierno
	3.4.2 El Consejo Rector
[GRI 102-24]	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	3.5 Sistema de Gobierno Interno
[GRI 102-25]	Conflictos de intereses
	3.5 Sistema de Gobierno Interno
[GRI 102-26]	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
	3.4.2 El Consejo Rector
[GRI 102-27]	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	6.8 Formación y Desarrollo profesional
[GRI 102-28]	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
	3.4.1 La Asamblea General
	3.5 Sistema de Gobierno Interno

CONTENIDOS GENERALES	
[GRI 102-29]	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
	3.4.2 El Consejo Rector
	3.6 La estructura organizativa
	3.10 La gestión del riesgo en Caja Rural Granada
	10.1 Introducción
[GRI 102-30]	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
	3.5 Sistema de Gobierno Interno
[GRI 102-31]	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales
	3.4.2 El Consejo Rector
	3.10 La gestión del riesgo en Caja Rural Granada
[GRI 102-33]	Comunicación de preocupaciones críticas
	3.4.1 La Asamblea General
	3.4.2 El Consejo Rector
	4.3 Los Grupos de Interés en Caja Rural Granada
[GRI 102-35]	Políticas de remuneración
	3.5 Sistema de Gobierno Interno
	6.6 El sistema retributivo
[GRI 102-36]	Proceso para determinar la remuneración
	3.5 Sistema de Gobierno Interno
	6.5 Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral
[GRI 102-37]	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración
	3.4.1 La Asamblea General
	6.6 El sistema retributivo

CONTENIDOS GENERALES	
[GRI 102-38]	Ratio de compensación total anual
	6.6 El sistema retributivo
[GRI 102-40]	Lista de grupos de interés
	4.3 Los Grupos de Interés en Caja Rural Granada
[GRI 102-41]	Acuerdos de negociación colectiva
	6.10 Representación sindical
[GRI 102-42]	Identificación y selección de grupos de interés
	4.2 Los ejes de la RSC en Caja Rural Granada
	4.3 Los Grupos de Interés en Caja Rural Granada
[GRI 102-43]	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	4.2.2 Hacia la Sociedad (Cap.5)
	4.2.3 Hacia los empleados (Cap.6)
	4.2.4 Hacia el cliente (Cap.7)
	4.2.5 Hacia los socios. (Cap.8)
	4.2.6 Hacia los proveedores (Cap.9)
	4.3 Los Grupos de Interés en Caja Rural Granada
	6.11 El proyecto cadena cliente-proveedor interno.
	7.4.2 Encuesta de satisfacción a clientes
[GRI 102-44]	Temas y preocupaciones clave mencionados
	2.3.3 Análisis de materialidad externa
	2.3.5 Elaboración de la Matriz materialidad
	4.3 Los Grupos de Interés en Caja Rural Granada
	7.4.2 Encuesta de satisfacción a clientes
[GRI 102-45]	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
	(En 3.9) Sobre la no consolidación de balance con participadas mayoritarias

CONTENIDOS GENERALES	
[GRI 102-46]	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
	2.2 Estructura
	2.3 Elaboración y Difusión. Análisis de materialidad
[GRI 102-47]	Lista de temas materiales
	2.3.3 Análisis de materialidad externa
[GRI 102-49]	Cambios en la elaboración de informes
	2.1 Introducción
[GRI 102-50]	Periodo objeto del informe
	2.1 Introducción
	3.2 Quién es Caja Rural Granada
[GRI 102-51]	Fecha del último informe
	2.1 Introducción
[GRI 102-52]	Ciclo de elaboración de informes
	2.1 Introducción
[GRI 102-53]	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	2.3 Ap.5 Elaboración de la Matriz materialidad
[GRI 102-54]	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
	2.4 Auto-calificación
[GRI 102-55]	Índice de contenidos GRI
	2.4 Auto-calificación
[GRI 102-56]	Verificación externa
	2.4 Auto-calificación

## ENFOQUE DE GESTIÓN

[GRI 103-1]	Explicación del tema material y su Cobertura
	2.3 Ap.3 Análisis de materialidad externa
	2.3 Ap. 4 – Análisis de materialidad interna
	2.3 Ap.5 – Elaboración de la Matriz materialidad
[GRI 103-2]	El enfoque de gestión y sus componentes
	5.1 La respuesta de Caja Rural Granada a las necesidades sociales
	6.1 Claves en la gestión de los recursos humanos
	10.1 Introducción

## CONTENIDOS ECONÓMICOS

[GRI 201-1]	Valor económico directo generado y distribuido
	3.11 Caja Rural Granada en Cifras
	5.2 Fondo de Educación y Promoción
	5.2.2 Investigación y fincas experimentales
	5.2.3 Evolución presupuestaria
	5.3.4 Proyectos de inversión
[GRI 201-4]	Asistencia financiera recibida del gobierno
	(En 3.11) Impuestos y Tributos
	(En 3.11) Subvenciones públicas
[GRI 203-2]	Impactos económicos indirectos significativos
	5.2 Fondo de Educación y Promoción
	5.3.1 Introducción
	(En 7.6) Colectivos

## CONTENIDOS ECONÓMICOS

[GRI 204-1]	Proporción de gasto en proveedores locales
	9.1 Compromisos responsables con los proveedores
[GRI 205-1]	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	3.7.1 Auditoría Interna
	3.7.2 Prevención de Blanqueo de Capitales
	3.10.5 Respecto a la gestión del riesgo Operacional
[GRI 205-2]	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	(En 3.3) Código Ético
	3.7.2 Prevención de Blanqueo de Capitales
	3.10.5 Respecto a la gestión del riesgo Operacional
[GRI 205-3]	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
	3.7.1 Auditoría Interna
	(En 3.10.5) Canal ético

## CONTENIDOS AMBIENTALES

[GRI 301-1]	Materiales utilizados por peso o volumen
	10.2.1 El consumo de recursos
[GRI 301-2]	Insumos reciclados
	10.2.1 El consumo de recursos
[GRI 302-1]	Consumo energético dentro de la organización
	(En 10.2.1) Energía
[GRI 302-2]	Consumo energético fuera de la organización
	(En 10.2.1) Energía
[GRI 302-4]	Reducción del consumo energético
	(En 10.2.1) Energía
[GRI 303-2]	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua
	(En 10.2.1) Agua
[GRI 303-3]	Agua reciclada y reutilizada
	(En 10.2.1) Agua
[GRI 304-2]	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
	10.2.2 La afección a la Biodiversidad
[GRI 305-1]	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	10.2.4 Las emisiones atmosféricas
[GRI 305-4]	Intensidad de las emisiones de GEI
	10.2.4 Las emisiones atmosféricas
[GRI 305-5]	Reducción de las emisiones de GEI
	10.2.4 Las emisiones atmosféricas

## CONTENIDOS AMBIENTALES

[GRI 305-7]	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire
	10.2.4 Las emisiones atmosféricas
[GRI 306-1]	Vertido de aguas en función de su calidad y destino
	10.2.5 Los vertidos de aguas residuales y derrames
[GRI 306-2]	Residuos por tipo y método de eliminación
	10.2.3 La gestión de los residuos
	10.2.5 Los vertidos de aguas residuales y derrames
[GRI 306-3]	Derrames significativos
	10.2.5 Los vertidos de aguas residuales y derrames
[GRI 307-1]	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
	10.2.8 Cumplimiento normativo
[GRI 308-1]	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
	9.2 Control y seguimiento de los proveedores

## CONTENIDOS SOCIALES

[GRI 401-1]	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	6.3.1. El perfil de la plantilla en Caja Rural Granada
	6.3.2 Movilidad Interna y Externa
[GRI 401-2]	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	6.7 Los beneficios sociales
[GRI 401-3]	Permiso parental
	6.5 Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral
[GRI 403-1]	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad
	6.9.4 El comité de seguridad y salud
	6.10 Representación sindical
[GRI 403-2]	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
	(En 6.3.2) Accidentes de trabajo (antes sin número de capítulo)
	6.5 Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral
[GRI 403-3]	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad
	(En 6.3.2) Accidentes de trabajo
	(En 6.8) Programas de evaluación del desempeño
[GRI 403-4]	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos
	(En 6.3.2) Accidentes de trabajo (antes sin número de capítulo)

## CONTENIDOS SOCIALES

[GRI 404-1]	Media de horas de formación al año por empleado
	6.8 Formación y Desarrollo profesional
[GRI 405-1]	Diversidad en Órganos de gobierno y empleados
	3.4.2 El Consejo Rector
	6.3.1. El perfil de la plantilla en Caja Rural Granada
	6.5 Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral
[GRI 405-2]	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
	6.6 El sistema retributivo
[GRI 406-1]	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
	6.5 Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral
	7.5.1 Normativa MIFID
[GRI 409-1]	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
	9.2 Control y seguimiento de los proveedores
[GRI 413-1]	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
	5.2.1 Formación y Educación Cooperativa
	5.2.2 Investigación y fincas experimentales
	5.2.3 Promoción Cooperativa
	5.3.4 Proyectos de inversión
	(En 7.6) Colectivos
[GRI 413-2]	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales
	5.2 Fondo de Educación y Promoción
	5.3.1 Introducción

## CONTENIDOS SOCIALES

[GRI 414-1]	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
	9.1 Compromisos responsables con los proveedores
	9.2 Control y seguimiento de los proveedores
[GRI 416-2]	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
	7.4.1 Servicio de Atención al Cliente (SAC)
[GRI 417-1]	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	7.3.4.3 Otras operativas
	7.5.2 Gestión responsable de la Publicidad
	(En 7.6) SEPA (Single Euro Payments Area)
[GRI 417-2]	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	7.4.1 Servicio de Atención al Cliente (SAC)
[GRI 417-3]	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
	7.4.1 Servicio de Atención al Cliente (SAC)
[GRI 418-1]	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
	7.4.1 Servicio de Atención al Cliente (SAC)
[GRI 419-1]	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico
	3.7.1 Auditoría Interna
	7.4.1 Servicio de Atención al Cliente (SAC)

## CONTENIDOS BÁSICOS DEL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS EN PROYECTO EN GRI STANDARDS

[G4-FS1]	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio
	4.1 Introducción
	4.2 Los ejes de la RSC en Caja Rural Granada
	5.1 La respuesta de Caja Rural Granada a las necesidades sociales
	5.2 Fondo de Educación y Promoción
	5.3.1 Introducción
	7.1 Introducción
	10.1 Introducción
	10.2.6 El diseño de la red de oficinas
	10.2.7 La gestión de las instalaciones sujetas a reglamentación específica
	10.2.9 Proyectos o iniciativas vinculadas a la RSC y a la disminución de consumos y residuos durante 2020
[G4-FS2]	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio
	4.2.1 Desde el gobierno corporativo (Cap.3)
	5.2 Fondo de Educación y Promoción
	5.2.2 Investigación y fincas experimentales
	5.2.3 Promoción Cooperativa
	5.2.4 Gabinete Técnico
	5.3.1. Introducción
	5.3.4 Proyectos de inversión
[G4-FS3]	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los clientes con los requisitos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones
	7.5.1. Normativa MIFID

### CONTENIDOS BÁSICOS DEL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS EN PROYECTO EN GRI STANDARDS

[G4-FS4]	Proceso (s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales tal como se aplican a las líneas de negocio
	6.8 Formación y Desarrollo profesional
[G4-FS5]	Interacciones con clientes / participadas / socios comerciales en relación con los riesgos y oportunidades ambientales y sociales
	4.3 Los Grupos de Interés en Caja Rural Granada
	5.3.1 Introducción
	6.11 El proyecto cadena cliente-proveedor interno
	6.12 Comunicación y participación
	7.4 Enfoque al cliente
	8.2.1 La Participación
	(En 9.2) Interacciones con proveedores
	(En 9.2) Planes para 2021
[G4-FS6]	Porcentaje de cartera de líneas de negocio por región específica, tamaño (por ej. Micro / pyme / grande) y por sector
	7.5.5 Mapa de Productos
[G4-FS7]	Valor monetario de productos y servicios diseñados para entregar un beneficio social específico para cada línea de negocio dividido por objetivo
	5.2 Fondo de Educación y Promoción (En 5.2) Presupuesto y aplicación del Fondo de Educación y Promoción
	5.2.2 Investigación y fincas experimentales
	5.2.3 Promoción cooperativa
	5.3.3 Evolución presupuestaria

### CONTENIDOS BÁSICOS DEL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS EN PROYECTO EN GRI STANDARDS

[G4-FS8]	Valor monetario de productos y servicios diseñados para entregar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio
	7.7 Líneas de financiación
[G4-FS9]	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales y evaluación de riesgos y procedimientos
	3.7.1 Auditoría Interna
[G4-FS10]	Porcentaje y número de empresas con la que ha interactuado la organización informadora sobre asuntos ambientales o sociales
	(En 9.2) Interacciones con proveedores
[G4-FS13]	Puntos de acceso en poblaciones o en desventajas económicas áreas por tipo
	7.3.1 La red de oficinas
	7.3.3.3 Zonas de exclusión financiera
[G4-FS14]	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas
	7.3.1 La red de oficinas
	7.5.4 Accesibilidad para grupos de especial dificultad (web)
[G4-FS15]	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros
	7.5.1 Normativa MIFID
	7.5.2 Gestión responsable de la Publicidad
	7.5.3 Medidas para cumplimiento RGPD en publicidad y marketing
[G4-FS16]	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario
	5.2.1 Formación y Educación Cooperativa

## III | Anexo

### Tabla de siglas

SIGLAS	CONTENIDO
AA.PP	Administraciones Públicas
CI	Centro de información (intranet de la entidad)
CRG	Caja Rural de Granada S.C.C.
G.I.	Grupos de Interés
GRI	Global Reporting Initiative
GSSB	Global Sustainability Standards Board
Informe RS	Informe Responsabilidad Social
MIP	Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo
O.C.I.	Organo de Control Interno
O.S.R.	Otros Sectores Residentes
ONG	Organización No Gubernamental
PBC	Prevención Blanqueo de Capitales
R.A.E.E	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.
REDSYS	Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.
RGA	Rural Seguros Generales, S.A.
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
RSI	Rural Servicios Informáticos, S.C.
SMI	Salario Mínimo Interprofesional
SS.CC	Servicios Centrales
UGR	Universidad de Granada

IRS  
2020



50 *Aniversario* Ayer, hoy, mañana