

VERSIÓN RESUMIDA



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020



ACCEDER A LA
**VERSIÓN
INTEGRA**
DEL INFORME

El presente informe, resume el Informe de Responsabilidad Social 2020, siguiendo los criterios marcados por GRI (Global Reporting Initiative) GRI-STANDARS 2016, e incorpora la información no financiera sobre el desempeño en materia de responsabilidad social de la organización en cumplimiento con la Ley 11/2018.

Respecto al proceso de difusión del Informe, éste ha sido puesto a disposición de sus Grupos de Interés a través de nuestra web.

¿QUIÉNES SOMOS?

👉 CAP 3

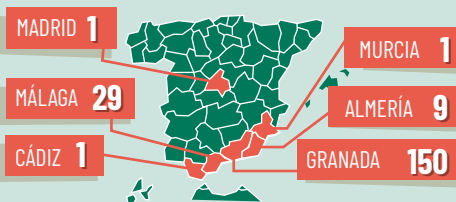
CAJA RURAL DE GRANADA,
SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO (S.C.C.).

Basamos nuestra actividad en la legislación de cooperativas de crédito (Ley 13/1989) y normativa de la actividad de entidades de crédito, y de manera supletoria en la Ley de Cooperativas (Ley 27/1999), iniciando la misma en 1970.

Nuestros Órganos Sociales

- La Asamblea General.
- El Consejo Rector.

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL



ENTIDADES DE LAS QUE SE FORMA PARTE


GRUPO CAJA RURAL
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES.

Fundada en 1989 siguiendo el modelo de banca federada, salvaguardando su autonomía como entidad. Es uno de los principales grupos bancarios del sistema financiero español.




unacc

UNIÓN NACIONAL COOPERATIVAS DE CRÉDITO.

Integrada por 43 cooperativas de crédito, rurales, populares y profesionales. Se ajusta a los principios de la Alianza Cooperativa Internacional.




MECANISMO INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN COOPERATIVO (M.I.P.).

Suscrito por parte de las entidades asociadas a la Asociación Española de Cajas Rurales, para cubrir finalidades de apoyo financiero entre las Cajas asociadas.




BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL

BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL.

Entidad constituida en 1990 para servir de central bancaria a las Cajas Rurales y donde se comparten experiencias e iniciativas conjuntas entre ellas, para el desarrollo de proyectos comunes.




SEGUROS RGA

EMPRESAS PARTICIPADAS.

Contribución a la creación o crecimiento de empresas de sectores estratégicos para el desarrollo de la zona de actuación. Participa en 37 firmas de diferentes sectores, banca, seguros, comunicaciones, etc. estando presente en los consejos de administración del 27,02% de ellas.



ÉTICA

👉 CAP 3

Destacamos las acciones encaminadas a consolidar nuestro modelo de banca en un contexto ético, responsable y claramente enfocado a nuestros clientes, así como a la mejora continua de los servicios que les prestamos.

CONDUCTA ÉTICA

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.

CÓDIGO ÉTICO

En 1999 definimos nuestro **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 entre los clientes y proveedores.

BUENAS PRÁCTICAS

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

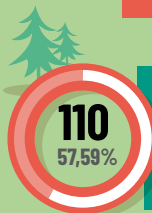
SISTEMA DE GOBIERNO INTERNO

Conforme al compromiso permanente con las mejores prácticas de gobierno corporativo, nuestro Consejo Rector aprobó el Sistema de Gobierno Interno, cuya implementación y desarrollo será asimismo objeto de supervisión con el apoyo de sus distintas Comisiones delegadas constituidas en su seno.

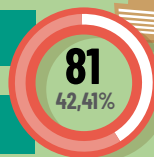
PREVENCIÓN RIESGOS PENALES

Tenemos implementado un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal en la Entidad, (SGCP), en base a los requisitos establecidos en la norma UNE 19601 vigente. Asimismo, se incluye la adopción de un Reglamento del **Canal Ético**, que permite la puesta en conocimiento de la Entidad de cualesquiera conductas irregulares o ilícitas cometidas en su seno. En 2020 no consta ninguna denuncia realizada por el Canal Ético.

NÚMERO DE OFICINAS



ZONA RURAL
<20.000 habitantes



ZONA URBANA
>20.000 habitantes

OFICINAS EN POBLACIONES

En las que no hay otra entidad financiera establecida **18**

CAJEROS AUTOMÁTICOS

En oficinas **266**
Desplazados **40**
Zonas Exclusión **38**
TOTAL UNIDADES CAJEROS 344

CUOTA DE MERCADO

	GRANADA	MÁLAGA	ALMERÍA
DEPÓSITOS CLIENTELA	23,90%	1,40%	0,79%
INVERSIÓN CREDITICIA	18,50%	1,80%	1,50%

NUESTRA CULTURA CORPORATIVA



MISIÓN

Ser proveedor de servicios financieros a todos los segmentos de la población con un trato al cliente basado en la calidad.

VISIÓN

Ser reconocida como entidad solvente, con un compromiso hacia sus clientes, socios, empleados y sociedad en general y orientada a potenciar el desarrollo económico en su zona de actuación.

VALORES CORPORATIVOS

Compromiso y corresponsabilidad.
Comportamiento ético.
Trabajo en equipo.
Apuesta por la calidad.
Iniciativa.
Flexibilidad y adaptación al cambio.
Proactividad comercial.
Valoración del talento.
Comunicación.
Participación.

LA CAJA EN CIFRAS

CAJA RURAL GRANADA ES UNA ENTIDAD MUY SOLVENTE.

Cerramos el ejercicio con unos Recursos Propios de 638,52 millones de euros. Somos una de las entidades financieras con mayor ratio de solvencia y por tanto de las más solventes de España.

412.987	CLIENTES	Millones de euros	
297.611	CLIENTES DE BANCA ELECTRÓNICA		
108.987	SOCIOS		
191	OFICINAS		
748	EMPLEADOS		
344	CAJEROS AUTOMÁTICOS	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	6.957
38	CAJEROS EN ZONAS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA	PATRIMONIO NETO	638
		RESULTADO DEL EJERCICIO	27



CLICK AQUÍ

Para ampliar la información financiera recogida en la memoria anual 2020



CALIFICACIÓN CREDITICIA DBRS

Rating de Caja Rural Granada realizado DBRS Morningstar

2020	RATING	LONG-TERM	BBB (low)	TREND	LONG-TERM	Est.
		SHORT-TERM	R-2 (Middle)		SHORT-TERM	Est.

GRAN FORTALEZA FINANCIERA

RATIO CET 1
Mide la salud financiera de una entidad. Es el porcentaje de capital básico (acciones ordinarias + resultados acumulados) sobre el riesgo que asume la entidad a través de los activos que tiene en el balance. Cuanto más elevado sea, más garantías de solvencia tendrá la entidad.

GRAN LIQUEZ

RATIO LCR
Mide el perfil de riesgo de liquidez, garantizando que la entidad cuenta con un volumen de activos de alta calidad y libres de cargas, que pueden convertirse fácil e inmediatamente en efectivo para poder cubrir posibles salidas de fondos en el corto plazo. **El ratio mínimo exigido es del 100%.**

LOAN TO DEPOSIT
Se utiliza para evaluar la liquidez de un banco comparando los préstamos totales con sus depósitos totales durante el mismo periodo. Si el índice es demasiado alto, significa que el banco puede no tener suficiente liquidez para cubrir los requisitos de fondos imprevistos.

CATEGORÍA	INDICADOR	DIC-19	DIC-20
Solvencia	CET1*	19,63%	21,09%
Liquidez	LCR	319,20%	382,80%
	LTD (Loan to deposits)	86,20%	79,60%
Crédito	Ratio de Morosidad	4,01%	3,41%
	Tasa de Cobertura	69,60%	71,22%

*Ratio capital total en Caja Rural Granada 21,09%

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN



Nuestros estatutos sociales 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, estamos sometidos. Todo ello orientado hacia los grupos de interés y contando con su participación.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) PRESENTES EN NUESTRA GESTIÓN

Se han identificado y están presentes en el análisis de materialidad de los ámbitos de información críticos.



GRUPOS DE INTERÉS Y MEDIOAMBIENTE

Partimos de los grupos de interés de la Entidad que más impactos perciben, tanto positivos como negativos, que son la sociedad en general, clientes, socios, empleados y proveedores, así como el medioambiente.

CON LA SOCIEDAD



DISTRIBUCIÓN DEL FONDO

FONDO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN



Está dotado con el 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.
- 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 enmarquen en el principio general de la intercooperación.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN COOPERATIVA **37,64%**

- Jornadas Escolares de Cooperativismo Agrario: dirigido a alumnos de primaria para la educación cooperativa y financiera.
- Formación especializada para empleados.
- Actividades formativas para empresas, técnicos y agricultores.
- Premio a los mejores expedientes y reconocimiento a la actividad investigadora (Universidad de Granada).
- Becas para la formación.
- Aula de Formación Caja Rural Granada.
- Convenios con colectivos profesionales, universidades, IFAPA, Cooperativas y con la Federación Andaluza de empresas cooperativas de trabajo.

GABINETE TÉCNICO **14,29%**

- Asesoramiento técnico agrícola a empresas del sector.
- Informes agronómicos para operaciones de crédito.
- Apoyo al sector de las cooperativas.
- Informes técnicos para mejora de fincas rústicas de nuestra propiedad.

PROMOCIÓN COOPERATIVA CULTURAL Y PROFESIONAL **34,62%**

- Desarrollo Rural, actividades de fomento del cooperativismo, desarrollo sostenible del medio rural.
- Colaboración en proyectos de desarrollo local.
- Tramitación y asesoramiento PAC.
- Subvenciones a cooperativas y colectivos. Colaboración en ferias y certámenes de prestigio, tanto nacionales como internacionales.

INVESTIGACIÓN. FINCA EXPERIMENTAL LA NACLA-PUNTALÓN **5,93%**

Más de 30 años contribuyendo al desarrollo del sector mediante la investigación agrícola. Mantenemos una Finca de experimentación de ensayos y experiencias en la costa de Granada, donde se utilizan las nuevas tecnologías I+D+i, trasladando los resultados a agricultores y técnicos agrícolas.



PUBLICACIONES Y OTROS SERVICIOS COOPERATIVOS **7,51%**



PAC

1ª ENTIDAD DE GRANADA	Tramitación de expedientes
1ª ENTIDAD DE ANDALUCÍA	Solicitudes gestionadas



FUNDACIÓN CAJA RURAL GRANADA

Nació en 2003 para apoyar el desarrollo cultural, educativo y social de las 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.

34%



CULTURA

Se ha realizado un gran esfuerzo en mantener las colaboraciones con instituciones y entidades culturales, organización de festivales, conciertos y eventos musicales y exposiciones, actos culturales diversos en espacios propios, como el auditorio de SSSC o la Sala Zaida, compaginándolas siempre con la prudencia y las restricciones sanitarias impuestas por el COVID-19.



24%

AYUDA SOCIAL Y ASISTENCIAL

La labor de la Fundación no ha cesado durante los peores meses de la crisis sanitaria, y se ha producido un importante incremento de las subvenciones dedicadas a este apartado. (Cruz Roja, Fundación Banco de Alimentos y Cáritas). La Fundación ha estado al lado de asociaciones benéficas y ONG que han reclamado su ayuda para combatir la nueva realidad de vulnerabilidad y exclusión social.



16%

DEPORTE

La pandemia ha obligado a anular eventos deportivo-solitarios, con asistencia masiva de público, pero Fundación ha seguido 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. Además ha estado al lado de los equipos provinciales y apoyando las necesidades de los clubes más modestos.



13%

INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN CIENTÍFICA

En la edición 2020 el Premio Ciencias de la Salud recayó en el inmunólogo de la Clínica Universitaria de Navarra, Ignacio Melero. Fundación sigue trabajando con el Parque de las Ciencias en la formación y difusión del conocimiento. Asimismo patrocina las campañas arqueológicas de la Villa romana de Salar y tiene acuerdos de colaboración en el ámbito de la investigación. (Fundación Fíbero y Fundación Pública Andaluza parque Tecnológico de la Salud).



13%

MEDIOAMBIENTE Y OTROS

Este apartado es el que más ha sufrido las consecuencias de la crisis en la programación de Fundación. Las actividades presenciales previstas, que contaban con su patrocinio, han debido posponerse hasta 2021, pudiendo realizarse algunas como: I Concurso de fotografía "Lagunas de Sierra Nevada", la publicación del documento "Los beneficios de la Bioeconomía del Chopo", o el Congreso "EPRW2020 at home", organizado por las Universidades de Almería y Granada.

CON NUESTROS CLIENTES



Contamos a finales de 2020 con un total de

412.987 CLIENTES



P. FÍSICAS: **380.083** (92,03%)

P. JURÍDICAS: **32.904** (7,97%)

MULTICANALIDAD Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La aplicación para Smartphone Ruralvía Móvil y web.

TOTAL ANUAL ACCESOS

Por móvil **17.052.451**
Por web **7.256.794**



CLIENTES CON EL SERVICIO DE BUZÓN VIRTUAL ACTIVADO
Más de 258.690



LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES



Realizamos 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 son:

NPS= PRESCRIPTORES-DETRACTORES **76,00%**

¿CÓMO CONSIDERAS LA ATENCIÓN RECIBIDA EN TU OFICINA? (0-10) **9,32**

PRODUCTOS RESPONSABLES-SOSTENIBLES



CARTERAS Y FONDOS SOSTENIBLES ISR

Gescooperativo, es la gestora de fondos de inversión del Grupo Caja Rural. Está entre las tres principales gestoras nacionales por cuota de mercado en Fondos de inversión Socialmente Responsables o Fondos Sostenibles.

En 2020 creamos la Cartera Alhambra, buscando que la rentabilidad de los clientes se base en los criterios ASG.

PLANES DE PENSIONES ISR:

Los fondos de pensiones de RGA que comercializamos invierten exclusivamente en proyectos socialmente responsables ISR.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Continuamente revisado con el objetivo de alcanzar el máximo nivel en transparencia y cumplimiento de la legalidad en la comercialización de productos bancarios.

Llevamos a cabo técnicas de Cliente Misterioso, consistentes en acciones para valorar aspectos físicos, rapidez, trato, explicación de productos y la actuación comercial. De su resultado extraemos la información necesaria para implantar mejoras.



Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.

Compromiso de cumplimiento del Código de Conducta Publicitaria de la Cámara de Comercio Internacional.

Forbes

Resultado de un estudio realizado en 23 países, sobre 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, quedamos clasificados los dos últimos años entre las 10 primeras mejor valoradas, cuarta en 2019 y novena en 2020.

APUESTA POR LA CALIDAD

En la búsqueda de la mejora continua que nuestro modelo de Gestión de Calidad propugna en la prestación de nuestros servicios a nuestros clientes, hemos apostado por certificar una serie de servicios:

Click! para ver Certificados de Calidad



Préstamos Hipotecarios



AP-2019-0002



ISO 9001

ER-05B4/2018

CON NUESTROS PROVEEDORES



INTERACCIONES CON PROVEEDORES

Durante 2020, realizamos encuestas de satisfacción y elaboramos los planes correspondientes de mejora que implementarán las empresas proveedoras con las que trabajamos.

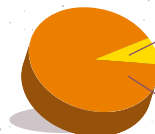
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN Y RELACIÓN CON PROVEEDORES

En 2014 nuestro Consejo Rector aprobó la **Política de contratación y relación con proveedores**, que se 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 nuestro personal.



CON NUESTROS SOCIOS

108.987 SOCIOS



P. JURÍDICAS 91,78% **8.960**



P. FÍSICAS 8,22% **100.027**

Como cooperativa, nuestro objeto social es servir a las necesidades financieras de nuestros socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, asumiendo como un aspecto esencial en nuestra cultura corporativa la responsabilidad ante nuestros socios.

CON NUESTROS EMPLEADOS

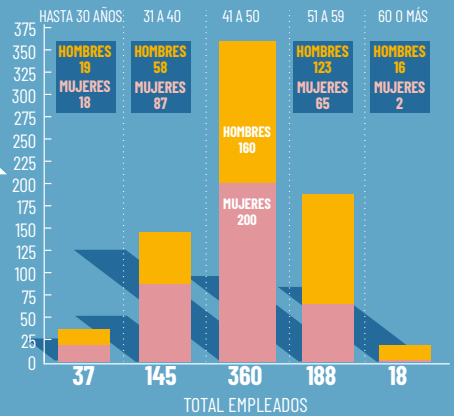
👉 CAP 6

LA PLANTILLA

La profesionalidad de nuestros 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.

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.

PIRÁMIDE DE EDAD

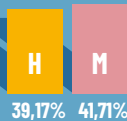


DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS

CUALIFICACIÓN POR GÉNERO



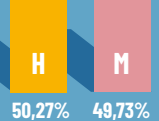
OFICINAS



SSCC



TOTAL



FORMACIÓN DE PLANTILLA



CON EL MEDIOAMBIENTE

👉 CAP 10

En el artículo 42.5.a de nuestros Estatutos se indica que uno de los parámetros de responsabilidad social corporativa será el respeto al medio ambiente fomentando el desarrollo sostenible.

Queremos mantener un compromiso hacia la minimización del consumo de aquellos recursos atenuando con ello el impacto ambiental derivado de los mismos.

CONSUMOS



AGUA TOTAL

2019..... 11.517,23 M³
 2020 ... 12.654,64 M³
 ↑ Diferencia 1.137,41 M³

ENERGÍA ELÉCTRICA

2019..... 3.357,62 Kw/h
 2020 2.771,19 Kw/h
 ↓ Diferencia... -586.43 Kw/h



MATERIAL PLÁSTICO

2019..... 1.350 Kg
 2020 1.180 Kg
 ↓ Diferencia... -170 Kg

PAPEL NO IMPRESO

CERTIFICADO FSC PAPER FROM RESPONSIBLE SOURCES

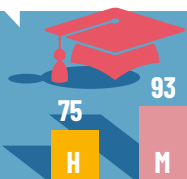
2019..... 33.996 Kg
 2020 29.880 Kg
 ↓ Diferencia... -4.116 Kg



CON NUESTROS EMPLEADOS

 CAP 6

EVOLUCIÓN DE PRÁCTICAS ALUMNOS DURANTE 2020



Universitarios

CUALIFICACIÓN DE LA PLANTILLA



84,75%

Universitarios o especializados en Administración y Finanzas o Informática



94,95%

Asesores Financieros UGR y EFPA

POLÍTICA DE REMUNERACIONES

En 2016 se aprobó nuestra 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.

ENCUESTAS CLIENTE INTERNO

Desde 2006, las realizamos anualmente con el fin de evaluar la actividad de los distintos departamentos de los Servicios Centrales en relación con la satisfacción de nuestros Clientes Internos (red de oficinas), y que son la base para el establecimiento de Objetivos de Mejora individuales.

SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA SALUD

La mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la salud de toda la plantilla es un objetivo de carácter estratégico y esencial. Este Servicio de Vigilancia de la Salud, es un valor en alza que año tras año es reconocido, apreciado y valorado, como una de las mejores unidades, como ratifica nuestra Encuesta de Cliente Interno.

PROYECTO CADENA CLIENTE-PROVEEDOR INTERNO

El objetivo de nuestro modelo de Gestión de Calidad 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.



ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Mediante los cuales los distintos departamentos de los Servicios Centrales adquieren compromisos de prestar sus servicios con unos determinados valores de calidad medidos objetivamente. Se realiza una actualización anual.

OBJETIVOS DE MEJORA

Se proponen anualmente por nuestros departamentos o unidades de Servicios Centrales y se verifica su consecución. Orientan el esfuerzo profesional hacia la mejora continua y al enriquecimiento del valor añadido del trabajo mediante objetivos individuales.

CON EL MEDIOAMBIENTE

 CAP 10

NO PELIGROSOS

PAPEL Y CARTÓN

2019. **27.220 Kg**

2020 **50.500 Kg**

Diferencia... **23.280 Kg**

TÓNERES USADOS

2019. **1.201 Kg**

2020 **1.265 Kg**

Diferencia **64 Kg**

RESIDUOS GENERADOS

PILAS

2019 ... **1.050 Kg**

2020 .. **1.064 Kg**

Diferencia . **14 Kg**

FLUORESCENTES

2019. **756 Kg**

2020 **40 Kg**

Diferencia **-716 Kg**

PELIGROSOS

EQUIPOS INFORMÁTICOS

2019. **4.688 Kg**

2020 **2.689 Kg**

Diferencia **-1.999 Kg**

Residuos tratados por gestores autorizados.

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Las emisiones indirectas más relevantes a considerar son las emisiones de CO₂ producidas en las centrales térmicas para la producción de la electricidad consumida. Estas emisiones (considerando el consumo de energía eléctrica 2.771.192 kW/h) son de 1.108 kg/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.

RESPETO AL OZONO

El 100 % de la red de oficinas y 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.

CERTIFICADO GESTIÓN 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.

RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES A LA GESTIÓN DE CAJA RURAL GRANADA

Forbes

RECONOCIMIENTO DE FORBES

Resultados de un estudio realizado en 23 países, sobre 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, quedando clasificados los dos últimos años entre las 10 mejor valoradas, cuarta en 2019 y novena en 2020.

AENOR

BANCA PRIVADA

AP-2019-0002

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR UNE-ISO 22222:2012

de Asesoramiento en Patrimonio Personal Banca Privada. Siendo la primera cooperativa de crédito que obtiene la certificación junto con las grandes entidades financieras de España.



CERTIFICADO AUTOCONTROL

Organismo de autorregulación publicitaria elegido, con el fin de incentivar la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de nuestros clientes o clientes potenciales.

AENOR

GESTIÓN
DE LA CALIDAD

ISO 9001

ER-05B4/2018

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR, ISO 9001:2015

con relación a la unidad de
Negocio Internacional.

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



CERTIFICACIÓN BUREAU VERITAS, ISO 9001-2015

Con relación a la gestión de préstamos
hipotecarios.