



# ¿QUIÉNES SOMOS?

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

Basa su 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.

Sus Órganos Sociales son:

- La Asamblea General.
- El Consejo Rector.

## DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL



## NÚMERO DE OFICINAS



## OFICINAS EN POBLACIONES

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

## CAJEROS AUTOMÁTICOS

En oficinas Desplazados 233  
Zonas Exclusión financiera 43  
**34**  
**TOTAL UNIDADES CAJEROS 310**

CUOTA DE MERCADO	GRANADA	MÁLAGA	ALMERÍA
Depósitos clientela	23,36%	1,29%	0,78%
Inversión crediticia	18,25%	1,74%	1,13%



## ENTIDADES DE LAS QUE SE FORMA PARTE

### ASOCIACION 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.



### UNION 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.

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



### EMPRESAS PARTICIPADAS.

Contribución a la creación o crecimiento de empresas de sectores estratégicos para el desarrollo de la zona de actuación. Participa en 36 firmas de diferentes sectores, banca, seguros, comunicaciones, etc estando presente en los consejos de administración del 38,88% de ellas.



## ÉTICA

Destacan aquí 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 2019, 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, Caja Rural Granada definió un Código Ético como recopilatorio de principios de comportamiento ético. Dicho código, orienta el desempeño profesional de los empleados con la Caja, entre los propios empleados y entre los clientes y proveedores.

### CÓDIGO DE GOBIERNO

En 2015, la Asamblea aprobó el Código de Gobierno Corporativo, elaborado sobre la base del amplio marco normativo que le es de aplicación y del Código Unificado de Buen Gobierno aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para las sociedades cotizadas.

### CANAL DE DENUNCIAS

Permite la puesta en conocimiento de la Entidad de cualesquiera conductas irregulares o ilícitas cometidas en su seno. En septiembre de 2016 la Caja aprobó el Reglamento que regula el funcionamiento de dicho canal. En 2019 no consta ninguna denuncia realizada por este canal.

### PREVENCIÓN RIESGOS PENALES

Tenemos una Política de Compliance Penal, publicada en noviembre de 2019, si bien, esta política está implantada en Caja Rural Granada desde 2016. No consta ninguna incidencia en el año 2019.

### BUENAS PRÁCTICAS

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.

## NUESTRA MANERA DE SER, 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 586,83 millones de euros. Somos una de las entidades financieras con mayor ratio de solvencia y por tanto de las más solventes de España.



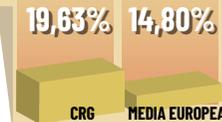
## CALIFICACIÓN CREDITICIA DBRS

	RATING	TREND
LONG-TERM	BBB (low)	Pos.
SHORT-TERM	R-2 (middle)	Pos.

Rating de Caja Rural Granada realizado DBRS Morningstar

### 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.



### 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%.**



### RATIO 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.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN

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. Todo ello orientado hacia los grupos de interés y contando con su participación.

### LOS 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 MEDIO AMBIENTE

El informe se presenta partiendo 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 medio ambiente.

## CON LA SOCIEDAD

### FONDO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN

Este fondo 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 enmarque en el principio general de la intercooperación.

La distribución de su presupuesto en 2019 ha sido la siguiente 

### FORMACIÓN Y EDUCACIÓN COOPERATIVA

38,51%

- Jornadas escolares de Cooperativismo Agrario: dirigido a alumnos de primaria de más de 20 colegios para la educación cooperativa y financiera. 31 Ediciones.
- Formación especializada para empleados.
- Actividades formativas para empresas, técnicos y agricultores.
- Becas para la formación.

### INVESTIGACIÓN. FINCA EXPERIMENTAL LA NACLA-PUNTALÓN

4,90%

Proyectos de investigación para la sostenibilidad y mejora de cultivos subtropicales. Se prestan labores de asesoramiento integral a agricultores y técnicos y se desarrollan cada año más de 200 estancias formativas.

### PROMOCIÓN COOPERATIVA CULTURAL Y PROFESIONAL

33,96%

Colaboración con Asociaciones y Entidades locales. Colaboración en ferias y certámenes de prestigio como Expoliva Jaén o Fruit Logística Berlín. Premios a estudiantes y a investigadores. Convenios con colectivos profesionales, universidades, IFAPA, Cooperativas y con la Federación Andaluza de empresas cooperativas de trabajo.

### GABINETE TÉCNICO

14,60%

Asesoramiento y ayudas PAC, con el 25% de los expedientes de la provincia de Granada, CRG es la entidad con mayor número de solicitudes tramitadas.

### PUBLICACIONES Y OTROS SERVICIOS COOPERATIVOS

8,02%

Informe Responsabilidad Social y Mundo Agro (Agro Cooperativa).

## FUNDACIÓN CAJA RURAL GRANADA

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.

34%

24%

16%

13%

13%

### CULTURA

Colaboraciones con instituciones y entidades culturales, organización de conciertos y eventos musicales, exposiciones, actos culturales diversos en espacios propios, como el Auditorio de SSSC o la Sala Zaida. Llegando a más de 1.700.000 personas.

### AYUDA SOCIAL Y ASISTENCIAL

Mención destacada merece la colaboración que Fundación Caja Rural ha prestado a las ONGs y asociaciones solidarias en este año. La Ciudad de los Niños, Granada Down, Banco de Alimentos, Manos Unidas, Cáritas, Sinfonendo, Asociación Española contra el Cáncer y hasta cuarenta colectivos se han beneficiado de la cara más humana de Fundación.

### DEPORTE

Ayuda a iniciativas de deporte base, deporte adaptado e inclusivo, en variantes deportivas como ciclismo, baloncesto, esquí, etc. Papel importante a destacar el Club de Esquí Caja Rural Granada.

### INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN CIENTÍFICA

Destacamos la importancia del Premio Ciencias de la Salud, que en 2019 recayó a favor del Dr. D. José Javier Lucas Lozano, por un trabajo sobre el autismo, fruto de una extensa colaboración internacional. Contribuimos también a la difusión científica a través del mecenazgo en el Parque de las Ciencias, con más de 871.000 visitantes.

### OTROS

Proyectos medioambientales como PREMIO ZEROSION. Apoyamos este premio que reconoce a personas y entidades destacadas por su labor científica y divulgadora a favor de la conservación de los suelos y el cuidado del medioambiente. También colaboramos con el CIRCUITO COMARCAL PLOGGING que pretende implicar a distintos colectivos ciudadanos, entre ellos los más vulnerables y/o en riesgo de exclusión social, en la práctica de actividades deportivas y el cuidado de nuestro entorno.

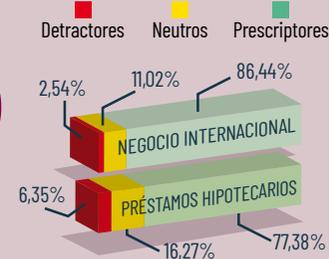
## CON NUESTROS CLIENTES

### APUESTA POR LA CALIDAD

La calidad consiste en ofrecer productos y servicios que alcancen o superen las expectativas del cliente. Todas las personas de Caja Rural Granada 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 deben fomentarse. Todas las personas de la Organización tienen clientes externos o internos a los que aplicar esta regla como se muestra en la Cadena de Valor. Para Caja Rural Granada es la base sobre la que se construye nuestro sistema de calidad.



### CUÁNTO NOS RECOMIENDAN



### MISTERY SHOPPING

Periódicamente se vienen visitando las diferentes oficinas con la técnica del Cliente Misterioso en la que se analizan y valoran diferentes atributos relativos a aspectos físicos de las oficinas y a las buenas prácticas en el desempeño del trabajo, tanto de carácter general como específico conforme al Protocolo de Gestión Comercial vigente. La información obtenida es de sumo interés para la elaboración de planes u objetivos para la mejora continua.

Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.



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

## 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 clasificada como cuarta entidad española mejor valorada, tras tres entidades digitales y como primera entidad presencial.

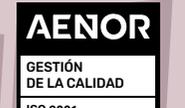
Click! para ver Certificados de Calidad



Préstamos Hipotecarios



Banca Privada



Negocio Internacional

## CON NUESTROS PROVEEDORES

### INTERACCIONES CON PROVEEDORES

Durante 2019, se han realizado varias encuestas de satisfacción y la elaboración de los planes correspondientes de mejora a las empresas proveedoras con las que contratan.



### POLÍTICA DE CONTRATACIÓN Y RELACIÓN CON PROVEEDORES

En 2014 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.

## CON NUESTROS SOCIOS

107.498 SOCIOS

Conforme a los Estatutos de Caja Rural Granada, cualquier persona física o jurídica puede obtener la condición de socio solo con realizar la aportación obligatoria de 75 € o 150 € en caso de personas jurídicas, pasando a formar parte de la amplia base de socios de la Entidad con sus prerrogativas y derechos (ser electores y elegibles) y sus obligaciones.



## CON NUESTROS EMPLEADOS

### LA PLANTILLA

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.

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.



### CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL EMPLEADO

Caja Rural Granada apuesta por el intercambio leal y eficaz de la mejor información, conocimiento y experiencia entre las personas de la Organización.

### COMUNICACIÓN DESCENDENTE

CENTRO DE INFORMACIÓN (INTRANET)  
REVISTA CONOCERNOS

### OTROS

PORTAL DEL EMPLEADO  
FOCUS GROUPS SOBRE MATERIALIDAD

### COMUNICACIÓN ASCENDENTE

BLOG CUÉNTAME  
FOROS DE ENCUENTRO  
ENCUESTA CLIENTE INTERNO

### EFPA y UNIVERSIDAD DE GRANADA.

#### Acreditación de empleados como Asesores Financieros

Atendiendo a los criterios establecidos por MIFID II, la entidad cuenta con un total de 660 empleados acreditados a 31/12/2019. Respecto al personal relevante (personal que asesora e informa) de la entidad, un total de 581 empleados (93,10%) de la red dispone de la acreditación.

### UNIVERSIDAD CARLOS III.

#### Empleados acreditados nueva ley de contratos de crédito inmobiliario

Durante 2019 un total de 625 empleados de la red de sucursales, así como otros de Servicios Centrales que comercializan o toman decisiones sobre préstamos inmobiliarios han acreditado objetivamente que poseen conocimientos y competencias ante una empresa certificadora (Universidad Carlos III de Madrid).

## CON EL MEDIO AMBIENTE

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.

En nuestra gestión medioambiental seguimos realizando grandes esfuerzos centrados en:

1. La eliminación de papel, con la promoción del buzón virtual en sustitución del correo postal.
2. El control de consumo energético, un esfuerzo mantenido que nos ha llevado a la certificación ISO 50001 de Gestión Energética.

### CONSUMOS



#### AGUA TOTAL

2017.. 11.524,84 M<sup>3</sup>  
2019... 11.517,23 M<sup>3</sup>  
Diferencia .. -7,61 M<sup>3</sup>



#### MATERIAL PLÁSTICO

2017..... 1.597 Kg  
2019..... 1.350 Kg  
Diferencia... -247 Kg

#### ENERGÍA ELÉCTRICA

2017..... 3.659.866 Kw/h  
2019..... 3.357.622 Kw/h  
Diferencia... -302.244 Kw/h

#### PAPEL NO IMPRESO

CERTIFICADO FSC PAPER FROM RESPONSIBLE SOURCES

2017..... 39.884 Kg  
2019..... 33.996 Kg  
Diferencia... -5.888 Kg



### PIRÁMIDE DE EDAD PLANTILLA



### DISTRIBUCIÓN POR SEXOS



TOTAL 3.817



E-learning 2.565 horas  
Presenciales 1.252 horas

FORMACIÓN PLANTILLA

TOTAL 3.927



E-learning 2.689 horas  
Presenciales 1.238 horas

### CUALIFICACIÓN POR GÉNERO



EVOLUCIÓN DE PRÁCTICAS ALUMNOS 2019



Universitarios

108

116

12

23

Formación Profesional superior

### POLÍTICA DE REMUNERACIONES

En octubre de 2016 la Caja aprobó 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. Se establece así una política de buenas prácticas en materia de remuneraciones.

### ENCUESTAS CLIENTE INTERNO

Desde 2006, Caja Rural Granada realiza anualmente las Encuestas de Cliente Interno, en las que las distintas oficinas valoran atributos de los diferentes departamentos de los Servicios Centrales, y que son la base para el establecimiento de Objetivos de Mejora de cada uno de los departamentos y empleados de Servicios Centrales. Se planifican con carácter anual.

### MEJORA CONTINUA

**BLOG DE IDEAS CUÉNTAME:** Buzón que recibe las ideas y sugerencias procedentes de los empleados de la Caja relativas a la mejora. En 2019 se recibieron 325 ideas, de las que resultaron premiadas 27.

**FOROS DE ENCUENTRO:** Como resultado de la actividad de los Foros de Encuentro, grupos de trabajo y comunicación ascendente, han surgido numerosas propuestas de mejora.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Derivado de los anteriores, en los últimos años se han obtenido 801 oportunidades de mejora, de las que 466 han sido implementadas por los departamentos correspondientes.

### 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. En el año 2019 con más de 149 compromisos de servicio (ANS's) adquiridos. El porcentaje de cumplimiento ha sido del 98,10%.

### OBJETIVOS DE MEJORA

Orientan el esfuerzo profesional de la Caja hacia la mejora continua y al enriquecimiento del valor añadido del trabajo mediante objetivos individuales. Como resultado de este programa los distintos departamentos se plantearon para el año 2019, 192 Planes de Acción para la Mejora, de los que el 96,25% se han cumplido en su totalidad.

### RESIDUOS

#### NO PELIGROSOS

PAPEL Y CARTÓN  
2017..... 60.200 Kg  
2019..... 27.220 Kg  
Diferencia.. -32.980 Kg

TÓNERES USADOS  
2017..... 1.295 Kg  
2019..... 1.201 Kg  
Diferencia .. -94 Kg

PILAS  
2017.. 1.050 Kg  
2019.. 1.050 Kg  
Diferencia 0 Kg

#### PELIGROSOS

FLUORESCENTES  
2017.... 840 Kg  
2019.... 756 Kg  
Diferencia -84 Kg

EQUIPOS INFORMÁTICOS  
2017... 3.907 Kg  
2019... 4.688 Kg  
Diferencia +781 Kg

Residuos tratados por gestores autorizados.

### EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Las emisiones indirectas más relevantes que 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 3.100.000 kW/h) son de 1.240 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.

### RESPECTO AL OZONO

El 95,78 % 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.

CERTIFICACIÓN BUREAU VERITAS SOBRE NORMA ISO 50001-2011 de implantación de un Sistema de Gestión Energética.



CERTIFICADO GESTIÓN RESIDUOS NO PELIGROSOS (papel y cartón) por RECISUR, Gestor autorizado para la gestión de residuos por la Junta de Andalucía. Durante 2019 han sido 27.220 kg de papel y cartón reciclado.

CERTIFICADO GESTIÓN DE ELEMENTOS ELECTRÓNICOS DESECHADOS por CLARITY RECYCLING, S.L. Durante 2019 han sido 4.688 kg procedentes de terminales TPV y equipos informáticos.

# RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES A LA GESTIÓN DE CAJA RURAL GRANADA

## Forbes

### RECONOCIMIENTO DE FORBES

La revista especializada en el mundo de los negocios y las finanzas "FORBES", con gran prestigio mundial reconoce a CAJA RURAL GRANADA, como la cuarta Entidad española mejor valorada de entre las entidades, siendo Caja Rural Granada la primera del ranking como Entidad presencial.

### RECONOCIMIENTO POR LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA

Medalla de oro de la Diputación Provincial por combatir la exclusión Financiera.

### PREMIOS

- Premio al Fomento del Cooperativismo de Faecta.
- Premio "Un Sol" de la Asociación ALFA. (Almanjáyar en Familia).
- Premio del Consejo Social de la Universidad de Granada, por sus actuaciones en ámbitos sociales o de buenas prácticas sociales a Caja Rural Granada.

### 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.



### CERTIFICACIÓN BUREAU VERITAS, ISO 9001-2015

Con relación a la gestión de préstamos hipotecarios.



### CERTIFICACIÓN BUREAU VERITAS ISO 50001-2011

de implantación de un Sistema de Gestión Energética.



### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR UNE-ISO 22222:2010

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.



### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR, ISO 9001:2015

con relación a la unidad de Negocio Internacional.



El presente informe resume el Informe de Responsabilidad Social 2019, 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.

Puede acceder a la versión íntegra del mismo a través del siguiente enlace o el código QR: