



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

VERSIÓN RESUMIDA

20 21

ACCEDER A LA
**VERSIÓN
ÍNTEGRA**
DEL INFORME

El presente informe resume el **Informe de Responsabilidad Social 2021**, 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 son:

La Asamblea General

El Consejo Rector

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL



NÚMERO DE OFICINAS



ZONA RURAL
< 20.000 hab

ZONA URBANA
> 20.000 hab

12 OFICINAS EN POBLACIONES
En las que no hay otra entidad financiera establecida

CAJEROS AUTOMÁTICOS



Total 353

CUOTA DE MERCADO

	Granada	Málaga	Almería
Depósitos de clientela	26,00%	1,60%	0,92%
Inversión crediticia	19,10%	1,80%	1,60%

ENTIDADES DE LAS QUE SE FORMA PARTE

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

M.I.P. 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 e 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 37 firmas de diferentes sectores, banca, seguros, comunicaciones, etc. estando presente en los consejos de administración del 24,00% 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.

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.

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

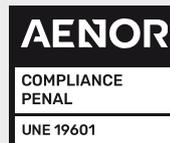
El Libro Blanco de las Buenas Prácticas es una herramienta de consulta para todos los trabajadores, que permite difundir, sensibilizar e irradiar las mejores prácticas del comportamiento empresarial que ha de sustentar la cultura corporativa.

PREVENCIÓN RIESGOS PENALES

Existe 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 el Canal de Denuncias de empleados que permite la puesta en conocimiento de la Entidad de cualesquier conducta irregular o ilícita cometida en su seno. Durante el año 2021, ha habido 3 denuncias de las que 2 han sido archivadas por no constituir conducta irregular y la tercera, a fecha de cierre de este informe estaba aún tramitándose.

CONDUCTA ÉTICA

Durante el año 2021, no ha habido incidentes y/o sanciones (para la Caja o para sus empleados) por conductas no éticas o de corrupción.



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

CATEGORÍA	INDICADOR	DIC/19	DIC/20
Solvencia	CET1*	21,09%	22,26%
Liquidez	LCR	382,80%	369,46%
	LTD (Loan to Deposits)	79,60%	74,20%
Crédito	Ratio de Morosidad	3,41%	2,30%
	Tasa de cobertura específica	46,17%	51,50%
	Tasa de cobertura	71,22%	85,70%

*Ratio capital total en Caja Rural Granada 22,26%

LA CAJA EN CIFRAS

CAJA RURAL GRANADA ES UNA ENTIDAD MUY SOLVENTE. Cerramos el ejercicio con unos Recursos Propios de 643,54 millones de euros. Somos una de las entidades financieras con mayor ratio de solvencia y por tanto de las más solventes de España.

413.209 CLIENTES

306.567 CLIENTES DE BANCA ELECTRÓNICA

110.636 SOCIOS

184 OFICINAS

740 EMPLEADOS

353 CAJEROS AUTOMÁTICOS

38 CAJEROS EN ZONAS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA

Principales cifras económicas 2021 en millones de €

7.254 TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO

644 PATRIMONIO NETO

38 RESULTADO DEL EJERCICIO

CLICK AQUÍ

PARA AMPLIAR LA INFORMACIÓN FINANCIERA RECOGIDA EN LA MEMORIA ANUAL 2021

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 LIQUIDEZ

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 período. 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

CAP 4

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.

La política de sostenibilidad de Caja Rural Granada pone de manifiesto **el compromiso de colaboración con la sociedad y sus grupos de interés**, en la transición hacia un modelo más sostenible, y establece los principios para maximizar la creación de valor propia y de sus socios cooperativistas.



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

CAP 5

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.

PAC

1ª ENTIDAD DE GRANADA

Tramitación de expedientes

1ª ENTIDAD DE ANDALUCÍA

Solicitudes gestionadas

DISTRIBUCIÓN DEL FONDO

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN COOPERATIVA

25,35%

- Becas para la formación.
- Aula de Formación Caja Rural Granada.
- Formación especializada para empleados.
- 8ª edición de los Premios Emprendemos 2021.
- Actividades formativas para empresas, técnicos y agricultores.
- Convenio de colaboración con las Universidades de Granada, Málaga y Almería, para que sus alumnos realicen prácticas en nuestra Entidad.
- Convenio con Asociación de Cooperativas Agroalimentarias de Granada.
- Colaboración con IFAPA.
- Colaboración con FAECTA.

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

47,01%

- 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

5,88%

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

7,47%

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.

35%



CULTURA

En 2021, la entidad continuó apostando por la cultura segura dentro y fuera de sus instalaciones. Se programaron exposiciones en la Sala Zaida y en Servicios Centrales. Las actividades presenciales, especialmente las musicales, fueron recuperando el pulso. Seguimos apoyando los principales eventos culturales de Granada, como el Festival de Música y Danza o el de la Guitarra y organizamos nuestro tradicional Certamen de Pintura Rápida.

24%



AYUDA SOCIAL Y ASISTENCIAL

La labor de Fundación no ha cesado durante los peores meses de la crisis sanitaria y se ha mantenido el nivel de las subvenciones dedicadas a este apartado, que ya se aumentaron significativamente en 2020.

Fundación ha estado al lado de asociaciones benéficas y ONG. La infancia más desfavorecida se convirtió en una de las principales finalidades de Fundación Caja Rural Granada, que trabajó junto a la Fundación Albihar, ALFA y Cruz Roja, entre otras asociaciones, para minimizar las desigualdades sufridas por los menores en riesgo de exclusión social.

16%



DEPORTE

La entidad apostó por el deporte como herramienta para la integración social de las personas con distintas capacidades, colaborando con FANDDI, FENDI, el Club Sierra Nevada Natura Ability y el URA Clan almeriense. Siguió siendo el principal soporte del Club de Esquí Caja Rural Granada y premió a los mejores deportistas granadinos. También estuvo al lado del Rugby en Marbella y Almería, con el baloncesto y el fútbol de las canteras y con el atletismo provincial, de la mano de Diputación.

10%



INVESTIGACIÓN Y MEDIOAMBIENTE

En materia medioambiental organizó un premio junto a la Fundación Miguel García Sánchez para poner en valor el trabajo de los agricultores que buscan la innovación y las prácticas sostenibles. Su compromiso con la recuperación del patrimonio del mundo rural se materializó además en el patrocinio de las excavaciones arqueológicas de la Villa de Salar. Renovó el apoyo a la investigación del IMIBIC sobre las enfermedades de la córnea; entregó el Premio Ciencias de la Salud Fundación Caja Rural Granada a la Dra. Almudena R. Ramiro, del CNIC, por un trabajo sobre el tratamiento de la aterosclerosis; y participó, junto al PTS, en un proyecto para potenciar la innovación y el emprendimiento en el sector biosanitario.

CON NUESTROS CLIENTES

CAP 7

Contamos a finales de 2021 con un total de

413.209 CLIENTES

P. FÍSICAS



379.216
91,77%

P. JURÍDICAS



33.993
8,23%

MULTICANALIDAD Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La aplicación para Smartphone Ruralvía Móvil y web.

TOTAL ANUAL ACCESOS

Por móvil **22.705.672**

Por web **7.499.658**



CLIENTES CON EL SERVICIO DE BUZÓN VIRTUAL ACTIVADO
Más de **264.551**



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.

Se llevan 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.

CON NUESTROS PROVEEDORES

CAP 9

INTERACCIONES CON PROVEEDORES

Durante 2021, se han realizado encuestas de satisfacción y elaborado 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 es de aplicación 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 es de obligado cumplimiento para todo nuestro personal. En 2021 el **44,36%** de la facturación ha sido a proveedores de Andalucía. Con proveedores de Granada se ha facturado el **28,28%** del total general.

LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Realización de 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 2021 son:

NPS= PRESCRIPTORES-DETRACTORES **77,37%**

¿CÓMO CONSIDERAS LA ATENCIÓN RECIBIDA EN TU OFICINA? (0-10) **9,45**

PRODUCTOS RESPONSABLES -SOSTENIBLES CARTERAS Y FONDOS SOSTENIBLES ISR

Gescooperativo, es la gestora de fondos de inversión del Grupo Caja Rural y se ha situado a cierre 2021 en la 4ª gestora a nivel nacional por patrimonio en Fondos Sostenibles superior a los **1.400 millones** de euros.

En 2021 destacó el lanzamiento del Rural Futuro Sostenible, un fondo Sostenible y Solidario (parte de las comisiones se donan a organizaciones no lucrativas) con unas inversiones temáticas y de impacto a largo plazo.

PLANES DE PENSIONES ISR

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

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:

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



CLICK EN LOS ICONOS
PARA VER CERTIFICADOS DE CALIDAD

Préstamos Hipotecarios

AENOR
COMPLIANCE PENAL
UNE 19601

AENOR
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001

AENOR
BANCA PRIVADA

CON NUESTROS SOCIOS

CAP 8

110.636 SOCIOS

P. FÍSICAS

P. JURÍDICAS

101.340
91,60%

9.296
8,40%

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

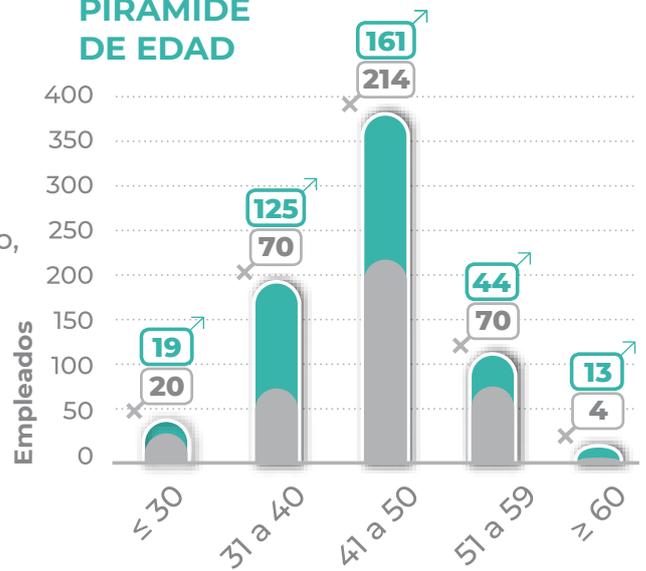
CAP 6

PLANTILLA

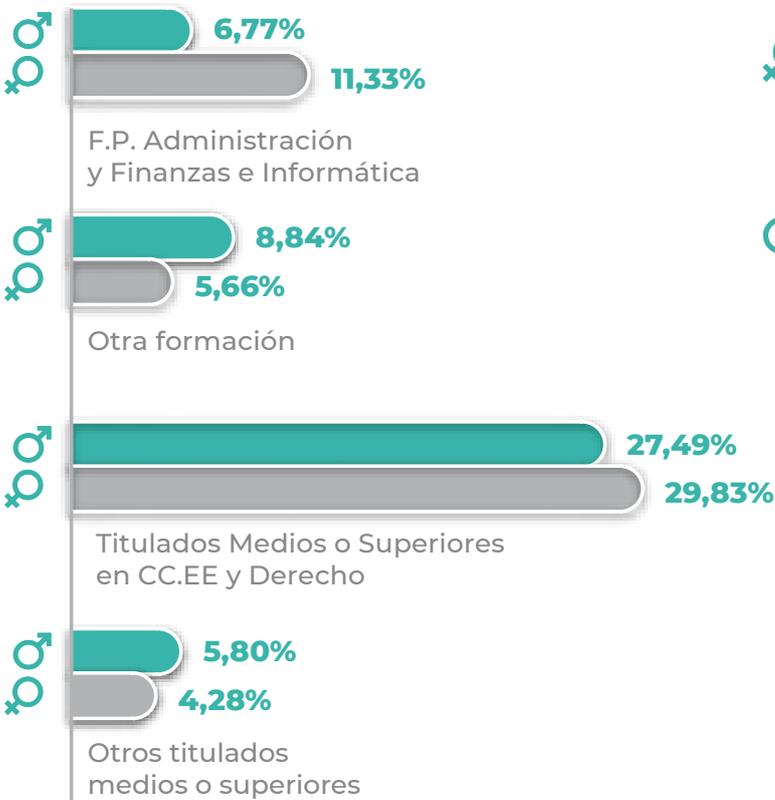
La profesionalidad de nuestros empleados es fundamental. Por ello, desde la contratación de un nuevo compañero se trata de impulsar el talento, retenerlo y de esta forma contar con los mejores profesionales, perfectamente integrados y comprometidos.

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.

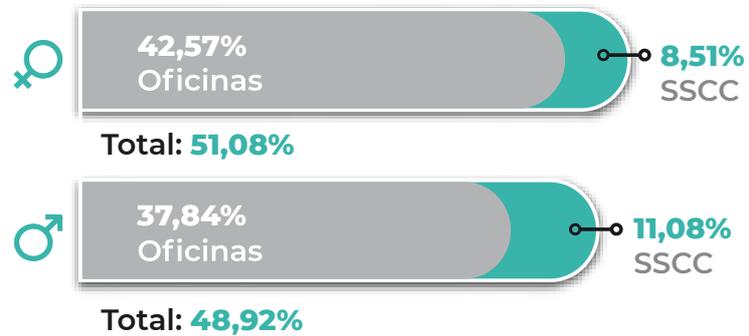
PIRÁMIDE DE EDAD



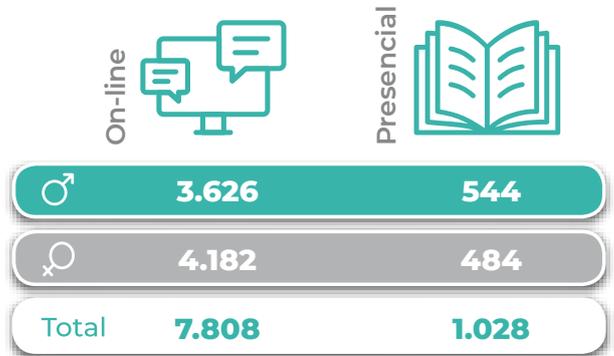
CUALIFICACIÓN POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN POR SEXOS



FORMACIÓN



Asistencias formativas

CON EL MEDIO AMBIENTE

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.

Papel no impreso
Certificado FSC Paperfrom Responsible Sources

2020 29.880 Kg

2021 32.100 Kg

Dif. ↑ +2.220 Kg

Energía eléctrica

2020 2.771.192 Kw/h

2021 3.015.559 Kw/h

Dif. ↑ +244.367 Kw/h

CONSUMOS

Agua

2020 12.654,64 m³

2021 10.579,86 m³

Dif. ↓ -2.074,78 m³

Material plástico

2020 1.180 kg

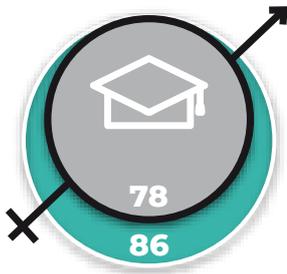
2021 1.056 kg

Dif. ↓ -154 kg

CON NUESTROS EMPLEADOS

CAP 6

EVOLUCIÓN PRÁCTICAS DE ALUMNOS EN 2021



Universitarios

CUALIFICACIÓN



Universitarios o especializados en Administración y Finanzas o informática



Empleados acreditados como 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.

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.

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.



CON EL MEDIO AMBIENTE

CAP 10

RESIDUOS GENERADOS

Residuo	2020	2021	Dif.
Papel y cartón	50.500 kg	80.320 kg	↑ +29.820 kg
Tóneres usados	1.265 kg	1.142 kg	↓ -123 kg
Pilas	1.064 kg	900 kg	↓ -164 kg
Fluorescentes	40 kg	27 kg	↓ -13 kg
Equipos Informáticos	2.689 kg	2.151 kg	↓ - 538 kg

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Las emisiones indirectas más relevantes 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 3.015.559 Kw/h) son de 1.176 Tn/año de CO₂ [GRI 305-4], si se tiene en cuenta una ratio promedio de emisión de 0,39 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.

CERTIFICADO GESTIÓN RESIDUOS NO PELIGROSOS (papel y cartón) por RECISUR

Gestor autorizado para la gestión de residuos por la Junta de Andalucía. Durante 2021 han sido 80.320 kg de papel y cartón reciclado.

CERTIFICADO GESTIÓN DE ELEMENTOS ELECTRÓNICOS DESECHADOS por CLARITY RECYCLING

Durante 2021 han sido 2.151 kg procedentes de terminales TPV y equipos informáticos.

RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES A LA GESTIÓN



CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR, ISO 9001:2015

con relación a la unidad
de Negocio Internacional.



CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR de un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017

Para la gestión y
aplicación de los
procesos y controles
vinculados al Sistema
de Gestión de
Cumplimiento Penal
definido.



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 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.

