



C A J A R U R A L G R A N A D A

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

VERSIÓN  
RESUMIDA

# 2024

El presente informe resume el Informe de Responsabilidad Social 2024, siguiendo los criterios marcados por GRI (Global Reporting Initiative) GRI-STANDARS 2021, 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: [cajaruralgranada.es](http://cajaruralgranada.es)

ACCEDER A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DEL INFORME

## ¿QUIÉNES SOMOS? (INFORME CAP. 3)

Caja Rural de Granada,  
Sociedad Cooperativa de Crédito (S.C.C.).

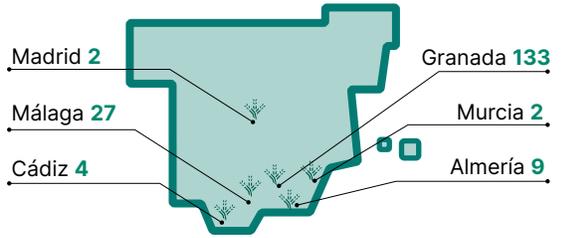
Basamos nuestra actividad en la legislación de cooperativas de crédito (Ley 13/1989) y normativa de la actividad de entidades de crédito, y de manera supletoria en la Ley de Cooperativas (Ley 27/1999). Iniciando la misma en 1970.

### NUESTROS ÓRGANOS SOCIALES

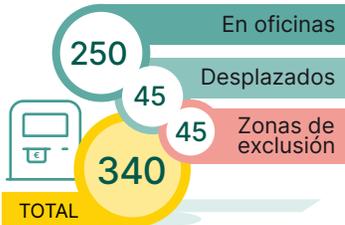
ASAMBLEA GENERAL

CONSEJO RECTOR

## Distribución territorial

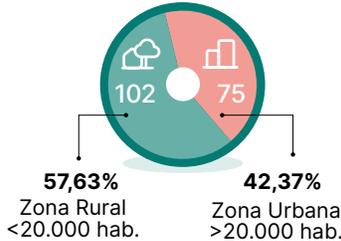


## Cajeros automáticos



45 Cajeros en zonas de exclusión financiera

## Número de oficinas



11 Oficinas en poblaciones en las que no hay otra entidad financiera establecida.

## Cuota de mercado\*

	Inversión crediticia	Depósitos de clientela
Granada	18,8%	27,7%
Málaga	2,0%	1,9%
Almería	2,0%	1,3%

\*El cálculo de la cuota de mercado no incluye la cesión temporal de activos. Fuente: Boletín Estadístico BdE. Datos a septiembre 2024

## 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.



### 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

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 42 firmas de diferentes sectores, banca, seguros, comunicaciones, etc. estando presente en los consejos de administración del 19% de ellas.



## ÉTICA (INFORME 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 1990 definimos nuestro **Código Ético** como recopilatorio de principios de comportamiento ético. Dicho código orienta el desempeño profesional de los empleados con para la Caja, entre los propios empleados y para con los clientes y proveedores.

### Buenas Prácticas

Elaboración del documento de **Recomendaciones y Mejores Prácticas**, como 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 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.



## Nuestra cultura corporativa



### Misión

Aportar valor a nuestros socios, clientes, empleados y a la sociedad en su conjunto.



### Visión

Ser una entidad financiera **excelente, innovadora, sostenible y cercana.**



### Valores Corporativos

- Cercanía.
- Confianza.
- Innovación.
- Compromiso.
- Atención al cliente.

## La Caja en cifras

428.273	CLIENTES
339.381	CLIENTES DE BANCA ELECTRÓNICA
132.789	SOCIOS
177	OFICINAS
746	EMPLEADOS

## Principales cifras económicas en millones de €



## Caja Rural Granada es una entidad muy solvente

Cerramos el ejercicio con unos Recursos Propios de **890 millones de euros**. Somos una de las entidades financieras con mayor ratio de solvencia y por tanto de las más solventes de España.

CATEGORÍA	Indicador	DIC-23	DIC-24
SOLVENCIA	CET1*	25,84%	27,87%
	Ratio Capital Total	25,84%	27,87%
LIQUIDEZ	LCR	323,18%	333,98%
	LTD (Loan to Deposits)	70,52%	66,99%
CRÉDITO	Ratio de Morosidad	1,82%	1,69%
	Tasa de cobertura específica	70,31%	67,94%

\*La tasa de Cobertura Total para Caja Rural Granada a DIC-24 fue del **130,72%**.

GRAN FORTALEZA FINANCIERA	GRAN LIQUIDEZ
<p><b>CET 1</b></p> <p>Mide la salud financiera.</p> <p>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.</p>	<p><b>LCR</b></p> <p>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 <b>mínimo exigido es del 100%</b>.</p>
	<p><b>LOAN TO DEPOSIT</b></p> <p>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.</p>

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN (INFORME 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 apoyo 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

Los grupos de interés de la entidad que mayores impactos perciben y sobre los que se informa a continuación son: la sociedad en general, clientes, socios, proveedores y empleados, y el medioambiente.

## CON LA SOCIEDAD (INFORME CAP. 5)

### FONDO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN (FEP)

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.

### DISTRIBUCIÓN DEL FEP

#### Promoción cooperativa

54,04%

- 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.
- Premios de Innovación y Sostenibilidad

#### Publicaciones y otros servicios cooperativos

3,81%

Las publicaciones se pueden consultar en la página web de Caja Rural Granada, en Banca Rural.

Acceder a Banca Rural  
**Publicaciones**

#### Formación y educación cooperativa

17,74%

- Formación profesional para empresas, técnicos y agricultores.
- Becas de formación para universitarios.
- Aula de Formación Caja Rural Granada: cursos, seminarios, jornadas y conferencias.
- Colaboraciones con Escuela de Organización Industrial EOI, IFAPA y FAECTA.
- Convenios con colectivos profesionales, universidades, IFAPA, Cooperativas Agroalimentarias de Granada, y con la Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo.

#### Investigación. Finca experimental La Nacla-Puntalón

2,50%

Más info

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.

#### Gabinete Técnico

21,91%

- Asesoramiento técnico agrícola a empresas del sector.
- Informes agronómicos para operaciones de crédito a pymes y empresas individuales.
- Apoyo al sector de las cooperativas.

#### PAC

1ª entidad financiera en volumen de tramitación en la provincia de Granada y la 2ª a nivel andaluz.



### 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.

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

### Ayuda social y asistencial

En Fundación dedicamos la mitad de nuestro presupuesto a proyectos sociales y asistenciales, que protagonizamos junto a más de medio centenar de asociaciones solidarias de nuestro entorno. El objetivo de Fundación Caja Rural Granada es ayudar a paliar las desigualdades sociales en las provincias donde está asentada.

### Cultura

Durante 2024 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 la Sala Zaida y nuestro auditorio y sala de exposiciones de Servicios Centrales.

### Investigación y difusión científica

El Premio Ciencias de la Salud Fundación Caja Rural Granada abanderó nuestra labor en el mundo de la investigación. Un trabajo sobre los beneficios de la leche materna en la maduración metabólica cardíaca, dirigido por la doctora Mercedes Ricote, del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares, obtuvo el galardón en la vigésima edición, que celebramos en 2024.

### Deporte

El deporte solidario, inclusivo y la práctica del deporte base se convirtieron en uno de los principales objetivos de nuestra programación. Apostamos por el deporte como herramienta para la integración social de las personas con distintas capacidades. Además, continuamos siendo el principal soporte de nuestro Club de Esquí y apoyamos las necesidades de los clubes más modestos.

### Gastos de administración



## CON NUESTROS CLIENTES

(INFORME CAP. 7)

### MULTICANALIDAD Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Ruralvía,  
nuestra banca  
online

Total accesos anuales

Móvil  
32.828.274

Web  
7.109.915

Servicio de  
Buzón Virtual

Activado por  
306.489  
clientes

### EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Continuamos realizando encuestas de satisfacción post servicio, mediante Email; a clientes que acaban de contratar un producto con la Caja en una oficina. Los resultados del estudio a fecha de cierre, 31 diciembre 2024, son:

NPS= % Prescriptores - % Detractores

82,00%

¿Cómo consideras la atención recibida en tu oficina? (1-10)

9,64

## PRODUCTOS RESPONSABLES-SOSTENIBLES

### Carteras y Fondos sostenibles ISR

Gescooperativo, es la gestora de fondos de inversión del Grupo Caja Rural y la inversión basada en criterios ISR (Inversión Socialmente Responsable), permite a nuestros gestores tomar decisiones más fundamentadas sobre los activos en los que invertir e identificar y prevenir riesgos potenciales. Creemos en el valor de invertir optando por un mundo más sostenible a través de nuestros fondos:

- RURAL IMPACTO GLOBAL FI
- RURAL FUTURO ISR FI
- RURAL RENDIMIENTO SOSTENIBLE FI
- RURAL SOSTENIBLE CONSERVADOR FI
- RURAL SOSTENIBLE MODERADO FI
- RURAL SOSTENIBLE DECIDIDO FI

### 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.

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.

## 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.



Negocio Internacional



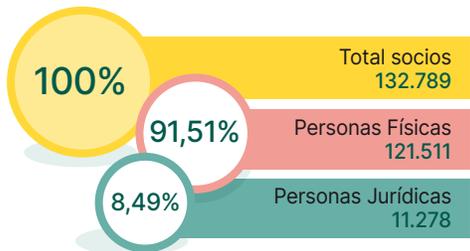
Préstamos Hipotecarios (hasta 16/07/2024)



## CON NUESTROS SOCIOS

(INFORME CAP. 8)

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 PROVEEDORES

(INFORME CAP. 9)

### INTERACCIÓN CON PROVEEDORES

Durante 2024, se han realizado encuestas de satisfacción y elaborado los planes correspondientes de mejora a las empresas proveedoras con las que contratan.

### POLÍTICA DE CONTRATACIÓN Y RELACIÓN CON PROVEEDORES

Disponemos de una **Política de contratación y relación con proveedores**, que se aplica en todos los procesos de adquisición de bienes o prestación de servicios que se realizan con proveedores **no financieros**, y es de obligado cumplimiento para todo nuestro personal.

En 2024 el **48,82%** de la facturación ha sido a proveedores de **Andalucía**. Concretamente se factura con proveedores de **Granada** un **29,70%** del total general.

# CON NUESTROS EMPLEADOS (INFORME CAP. 6)

## PLANTILLA

Para Caja Rural Granada, la profesionalidad de su plantilla es fundamental. Por ello, desde toda nueva contratación se trata de impulsar el talento, retenerlo y de esta forma contar con los mejores profesionales, integrados y comprometidos.

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.

## Cualificación

Universitarios o especializados en Administración y Finanzas o Informática



Acreditación de empleados como Asesores Financieros



Empleados acreditados nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario



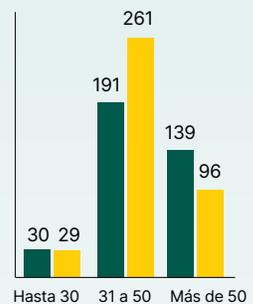
## Prácticas alumnos universitarios



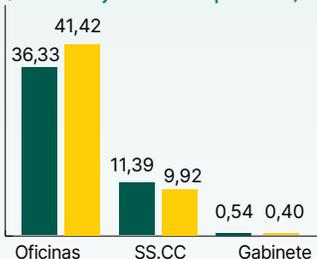
## Cualificación personal



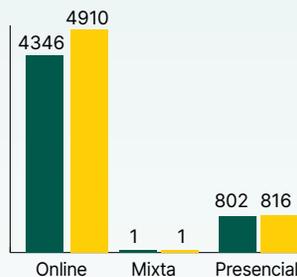
## Pirámide de edad



## Distribución por sexos. (Porcentaje del total plantilla)



## Asistencias formativas



## 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.



## Política de remuneraciones

Nuestra Política de Remuneraciones va 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 Servicios Centrales adquieren compromisos de prestar sus servicios con unos determinados valores de calidad medidos objetivamente.

## 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.

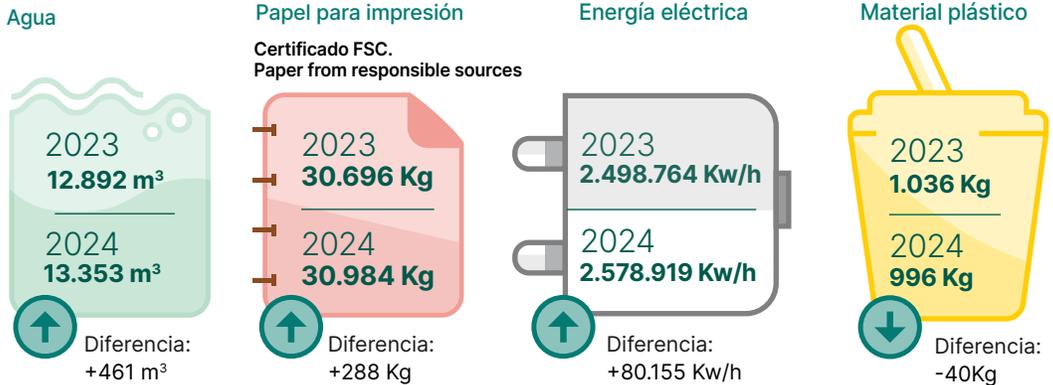
# CON EL MEDIOAMBIENTE

(INFORME 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



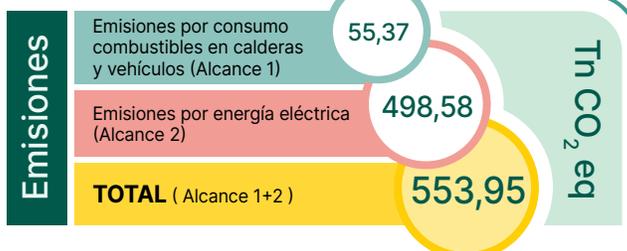
## RESIDUOS GENERADOS



## EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Las emisiones indirectas más relevantes son las emisiones de CO2 producidas en las centrales térmicas para la producción de la electricidad consumida.

## HUELLA DE CARBONO



## RESPECTO 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.

## RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES A LA GESTIÓN



### 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 DE CALIDAD AENOR ISO 9001:2015

Con relación a la unidad de Negocio Internacional.



### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR EN ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE "ASESORAMIENTO EN GESTIÓN DE PATRIMONIO PERSONAL" DEL SEGMENTO DE BANCA PRIVADA

Siendo la primera cooperativa de crédito que obtiene esta certificación junto con las grandes entidades financieras de España.



### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR, DE 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.



### CERTIFICACIÓN BUREAU VERITAS, ISO 9001:2015

Con relación a la gestión de préstamos hipotecarios.

