

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2023

VERSIÓN RESUMIDA



CAJA RURAL
GRANADA

ACCEDER

El presente informe **resume el Informe de Responsabilidad Social 2023**, 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 |

CLICK AQUÍ

Acceder a la
versión íntegra
del informe.

¿QUIÉNES SOMOS?

(INFORME CAP. 3)



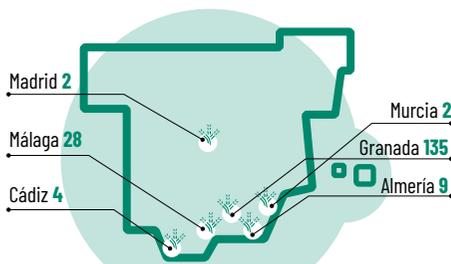
Caja Rural de Granada, Sociedad Cooperativa de Crédito (S.C.C.).

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 SON

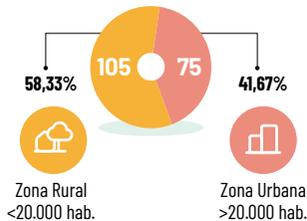
La Asamblea General

El Consejo Rector



Distribución territorial

Número de oficinas: 180



Cajeros automáticos



CUOTA DE MERCADO	Depósitos de clientela	Inversión crediticia
Granada	27,10%	19,80%
Málaga	1,90%	2,10%
Almería	1,20%	1,90%

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

Cajeros en zonas de exclusión financiera.

43

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 41 firmas de diferentes sectores, banca, seguros, comunicaciones, etc. estando presente en los consejos de administración del 20,00% 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 1999 definimos nuestro **Código Ético** como recopilatorio de principios de comportamiento ético. Dicho código orienta el desempeño profesional de los empleados para la Caja, entre los propios empleados y entre 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

**CAJA RURAL GRANADA
ES UNA ENTIDAD MUY SOLVENTE**

Cerramos el ejercicio con unos Recursos Propios de **753,60 millones de euros**. Somos una de las entidades financieras con mayor ratio de solvencia y por tanto de las más solventes de España.

421.766	Clientes
330.543	Clientes con Ruralvía (Banca Electrónica)
114.542	Socios
180	Oficinas
758	Empleados

Principales cifras económicas 2023 en millones de €



CLICK AQUÍ

Para ampliar información financiera recogida en la Memoria anual 2023.



GRAN FORTALEZA FINANCIERA

RATIO CET 1

Mide la salud financiera. 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 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-2022	DIC-2023
SOLVENCIA	CET1*	23,40%	25,84%
	Ratio Capital Total	23,40%	25,84%
LIQUIDEZ	LCR	481,30%	323,18%
	LTD (Loan to Deposits)	73,40%	70,52%
CRÉDITO	Ratio de morosidad	1,80%	1,82%
	Tasa de cobertura específica	51,10%	70,31%

*La tasa de Cobertura Total para Caja Rural Granada a diciembre de 2023 fue del **130,64%**.

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

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 (INFORME CAP. 5)

Fondo de Educación y Promoción

CLICK AQUÍ

Para acceder a la web Banca Rural

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.

PROMOCIÓN COOPERATIVA

59,55%

- 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.

GABINETE TÉCNICO

11,72%

- 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.

PAC

1ª ENTIDAD DE GRANADA

Tramitación de expedientes.

2ª ENTIDAD DE ANDALUCÍA

En volumen de tramitación.



DISTRIBUCIÓN DEL FONDO

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN COOPERATIVA

19,52%

- 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, 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

4,88%

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

4,33%



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.

CLICK AQUÍ

Para acceder a la web de Fundación

27% CULTURA

Durante 2023 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.

49% AYUDA SOCIAL Y ASISTENCIAL

En Fundación dedicamos casi la mitad de nuestro presupuesto a proyectos sociales y asistenciales. Y para visibilizar nuestras dos décadas de compromiso con los colectivos vulnerables presentamos la campaña de difusión *Juntos por una buena causa*, que protagonizan con nosotros nueve del más de medio centenar de asociaciones solidarias con las que colaboramos.

13% 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.

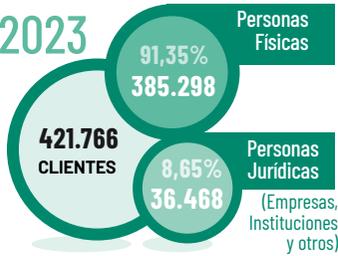
4% INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN CIENTÍFICA

La XIX edición de nuestro Premio Ciencias de la Salud recayó en el doctor José López Miranda, jefe de servicio y director UGC (Unidad de Gestión Clínica) de Medicina Interna del Hospital Universitario Reina Sofía y Catedrático de Medicina Interna de la Universidad de Córdoba, por su trabajo sobre la dieta mediterránea. Continuamos trabajando con el Parque de las Ciencias en la formación y difusión del conocimiento. Hemos puesto en marcha una campaña de sensibilización ambiental para mostrar el compromiso de Fundación con la difusión y conservación de nuestro patrimonio natural.

7% GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

CON NUESTROS CLIENTES (INFORME CAP. 7)

2023



LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Realización de encuestas de satisfacción post servicio al canal de oficinas 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 2023 son:

NPS= Prescriptores/Detractores

81,00%

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

9,58

MULTICANALIDAD Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



APLICACIÓN SMARTPHONE RURALVÍA MÓVIL Y WEB

Total anual de accesos

MÓVIL 31.416.257
WEB 7.417.157

EL SERVICIO DE BUZON VIRTUAL

ha sido activado anualmente por

292.318 CLIENTES

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, 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 SOSTENIBLE 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.

AUTO CON TROL

Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

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:

CLICK

Para acceder a los certificados

AENOR

COMPLIANCE PENAL

ISO 19601

Negocio Internacional

AENOR

GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001

AENOR

BANCA PRIVADA

Préstamos Hipotecarios

ISO 9001

BUREAU VERITAS Certification



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.

Personas Jurídicas

8,71%
9.972

114.542
CLIENTES

Personas Físicas

91,29%
104.570

CON NUESTROS PROVEEDORES (CAP. 9)

Interacción con proveedores

Durante 2023, se han realizado 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 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 **no financieros**, y que será de obligado cumplimiento para todo nuestro personal.

En 2023 el **46,44%** de la facturación ha sido a proveedores de **Andalucía**. Concretamente se factura con proveedores de **Granada** un **28,32%** del total general.

CON NUESTROS EMPLEADOS

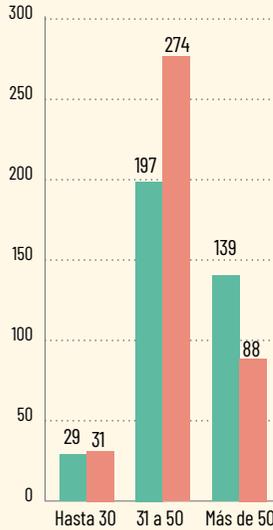
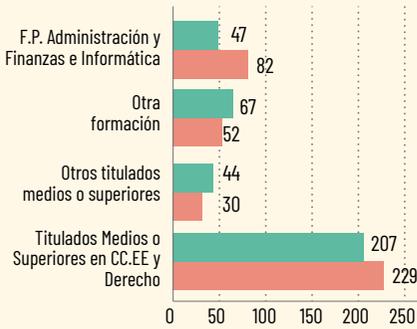
(INFORME CAP. 6)



Mujeres



Hombres



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.

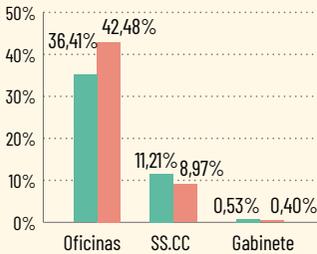
UNIVERSITARIOS/AS

100



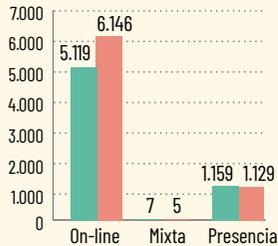
62

QUALIFICACIÓN



DISTRIBUCIÓN POR SEXOS

PIRÁMIDE DE EDAD



ASISTENCIAS FORMATIVAS

PRÁCTICAS DE ALUMNOS

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.

PROVEEDORES



OFICINAS SERVICIOS CENTRALES



CLIENTES



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.

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.



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.

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.

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.

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

AGUA

2022 13.615,70 M³

2023 12.892,10 M³

Diferencia: -723,6 m³ ↓

MATERIAL PLÁSTICO

2022 1.086 Kg

2023 1.036 Kg

Diferencia: -50 Kg ↓

PAPEL PARA IMPRESIÓN

2022 30.756 Kg

2023 30.696 Kg

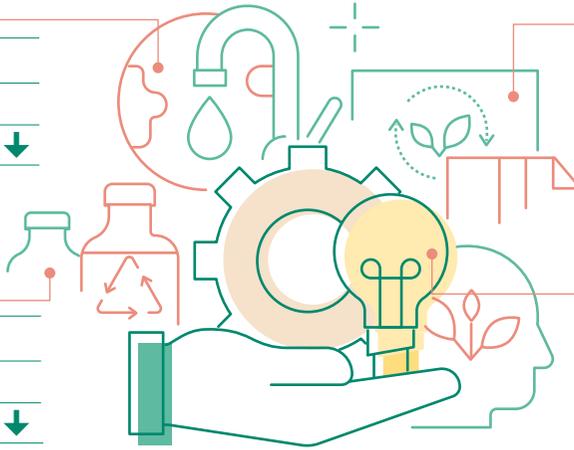
Diferencia: -60 Kg ↓

ENERGÍA ELÉCTRICA

2022 2.550.553 Kw/h

2023 2.498.764 KW/H

Diferencia: -51.789 Kw/h ↓



Residuos generados

PAPEL Y CARTÓN

2022 36.040 Kg

2023 59.820 Kg

Diferencia: +23.780 Kg ↑

EQUIPOS INFORMÁTICOS

2022 19.872 Kg

2023 45.970 Kg

Diferencia: +26.098 Kg ↑

TÓNERES USADOS

2022 1062 unidades

2023 1049 unidades

Diferencia: -13 unidades ↓

FLUORESCENTES

2022 31 Kgs

2023 43 Kgs

Diferencia: +12 Kg ↑

PILAS

2022 1089 Kgs

2023 676 Kgs

Diferencia: -413 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 1.837.437,00 Kw/h) son de 716,60 Tn/año de CO₂, 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.

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.

AENOR

GESTIÓN
DE LA CALIDAD

ISO 9001

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD AENOR ISO 9001:2015

Con relación a la unidad de Negocio Internacional.

AENOR

BANCA PRIVADA

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.

AENOR

COMPLIANCE
PENAL

ISO 19601

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.

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



CERTIFICACIÓN BUREAU VERITAS, ISO 9001:2015

Con relación a la gestión de préstamos hipotecarios.

