



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

Estado de Información
no Financiera

2021

globalcaja.es



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

Índice

Carta del presidente

1. Nuestra Caja
2. Nuestra contribución a los **ODS**
3. Análisis de materialidad
4. Cuestiones ambientales
5. Nuestras personas trabajadoras
6. Prácticas responsables e íntegras
7. Nuestro compromiso con la Sociedad
8. Acerca de nuestros proveedores
9. Relación con el cliente
10. Fiscalidad responsable
11. Correspondencia indicadores **GRI**

Carta del presidente

Carlos de la Sierra Torrijos

BANCA COOPERATIVA

Fieles a nuestro modelo cooperativista, queremos dejar una huella positiva en la vida de las personas y la sociedad de la que nos sentimos parte. Fruto de este propósito, llevamos más de 60 años contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), a los que cariñosamente nos referimos como nuestros **Objetivos De Siempre**.



En Globalcaja, siempre hemos sido y somos muy conscientes de la responsabilidad que tenemos de apoyar a la sociedad. Y así lo refleja la visión de la entidad, que resume nuestras aspiraciones y articula nuestra cultura corporativa: ser la entidad financiera que ayude a las personas y a las empresas, contribuyendo económicamente al desarrollo sostenible de nuestro territorio.

Hablamos de personas, no de clientes y esto tiene una enorme intencionalidad. Quiere decir que estamos llevando la entidad hacia el futuro, hacia una forma de hacer banca mucho más innovadora, especializada y cercana a la que nos van a exigir los clientes del mañana.

Todo ello, como no podía ser de otro modo, con las personas en el centro. Personas trabajando con y para personas. Esto es lo que siempre hemos sido y lo que siempre seremos. Solo así puede entenderse nuestro modelo de negocio, basado en valores, donde el compromiso forma parte de nuestro ADN.

Modelo de negocio basado en valores, donde el compromiso forma parte de nuestro ADN

Un compromiso que, en el marco del Plan de Sostenibilidad, hemos estructurado en cuatro pilares, compromiso cooperativo, compromiso responsable, compromiso medioambiental y compromiso social– y que nos lleva a integrar criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), no solo para crecer como empresa, sino para continuar ayudando a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales.

Nos sentimos orgullosos de quiénes somos y de cómo nos comportamos.

Apoyamos la economía verde, ayudando a nuestros clientes a ser más sostenibles, caminando juntos en su transición hacia un futuro más sostenible.

Contribuimos de forma activa a construir una sociedad más inclusiva. Con una de cada tres oficinas ubicadas en municipios de menos de 1.000 habitantes, promovemos el acceso a los servicios básicos y favorecemos el empoderamiento económico de las personas, al tiempo que evitamos la despoblación de las zonas rurales.

Contribuimos de forma activa a construir una sociedad más inclusiva



Banca de valores



Inclusión financiera



Vocación social



Somos íntegros

A través del Fondo de Educación y Promoción (FEP) y de nuestras Fundaciones, en los últimos 10 años, hemos destinado más de 40 millones de euros a iniciativas sociales y de apoyo a la educación, al deporte, al fomento de la cultura y la ciencia.

Mantenemos una firme apuesta en la lucha contra la inseguridad y la corrupción. Promovemos la transparencia y la ética como valores transversales presentes en todas nuestras actuaciones y garantizamos una toma de decisiones participativa e inclusiva en todos los niveles de la organización.

Si 2021 ha sido un año de transición, marcado especialmente por el impacto de las vacunas y la reactivación de las economías, 2022 será el año de la transformación. No tengo ninguna duda de que Globalcaja revalidará su posición de liderazgo, con un papel esencial: apoyar a nuestros empleados, clientes, socios y a la sociedad en su conjunto, contribuyendo al progreso de nuestra tierra.

Carlos de la Sierra Torrijos



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

1. Nuestra Caja

1.1. Nuestra organización y estructura

1.2. Nuestra estrategia

1.3. Finanzas sostenibles

1.4. Gobierno corporativo

Quiénes somos

FORTALEZA FINANCIERA PARA APOYAR A NUESTRO TERRITORIO

El estudio 'Retrato de España en función de sus marcas y su consumo', elaborado por DataCentric, empresa especializada en datos, eligió en 2019 a Globalcaja como la empresa más relevante de Castilla-La Mancha. Globalcaja se alza como el principal grupo empresarial en cuanto a nuestra relevancia por facturación, reconocimiento y empleos generados en la región.



Globalcaja ante la crisis vivida, se ha mantenido fiel a sus principios de cooperativismo, ha realizado un enorme esfuerzo para estar más cerca si cabe de nuestros socios, clientes y empleados, velando por su salud, financiando sus necesidades y apoyando proyectos sociales cuya finalidad es mitigar el impacto de la pandemia.

El valor del compromiso es el eje principal de nuestra gestión

Hoy más que nunca, el compromiso con la empleabilidad, la estabilidad y la calidad en el trabajo refuerza nuestro posicionamiento como entidad líder y referente en generación de empleo en Castilla-La Mancha.

Globalcaja, desde su constitución, mantiene una decidida apuesta por la estabilidad y creación de empleo de calidad, como seña de identidad propia y elemento claramente diferenciador respecto al sector financiero. Mientras que en la banca las crisis se han traducido en destrucción de empleo, Globalcaja no ha llevado a cabo ninguna política de reestructuración ni de empleo ni de número de oficinas.

Como cooperativa de crédito que somos, el compromiso forma parte de nuestro ADN. Son ya más de 60 años los que llevamos destinando parte de nuestros beneficios a fines sociales, a través del Fondo de Educación y Promoción.

El compromiso de Globalcaja no se limita actuaciones excepcionales, si no que es algo constante y sostenido en el tiempo. Tanto que desde su constitución, Globalcaja ha destinado más de 40 millones de euros a fines sociales, a través de su Fondo de Educación y Promoción y de sus Fundaciones.



Somos banca cooperativa con una clara vocación social, que nos lleva a impulsar actividades enfocadas al desarrollo socioeconómico del territorio, más allá de nuestra actividad financiera. Una aportación que más allá de lo económico, nos convierte en dinamizadores, apoyando ferias, eventos y todo tipo de iniciativas que hacen de nuestra tierra un territorio próspero.

En nuestros territorios de origen operan 17 entidades, y en este contexto de competencia, Globalcaja ha sabido evolucionar y adaptarse hasta alcanzar en la actualidad una cuota de mercado superior al 20%.

Las cifras nos sitúan en una posición de fortaleza para afrontar con garantías la actual coyuntura económica. Tenemos una gran capacidad para continuar financiando los principales proyectos de nuestra tierra, atrayendo valor y favoreciendo la generación de empleo.

Liderazgo

BENEFICIO

48,8 Mill.€

DESPUES DE IMPUESTOS

CUOTA DE MERCADO

24%

MEDIA EN PROVINCIAS DE ORIGEN

Fortaleza financiera

SOLVENCIA

21,22%

CAPITAL DE MÁXIMA CALIDAD

LIQUIDEZ

127%

SECTOR 110%

Negocio

PRÉSTAMOS A CLIENTES

5.175 Mill.€

+11,2% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

RECURSOS A CLIENTES

7.493 Mill.€

+4,9% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

Calidad

MOROSIDAD

2,76%

SECTOR 4,21%

COBERTURA

>100%

SECTOR 73,1%

Contamos con la solvencia y fortaleza suficientes para afrontar los grandes retos que nos plantea el futuro.

La inclusión financiera y la lucha que Globalcaja mantiene contra la despoblación, se muestra a través de una extensa red de oficinas, garantizamos y acercamos los servicios bancarios a todo el territorio, promoviendo el desarrollo de las zonas sobre las que nos asentamos.

Un tercio de nuestras oficinas están ubicadas en poblaciones de menos de 1.000 habitantes.

La entidad dispone de más de 320 cajeros, más de 10.000 TPV comercios y tiene emitidas más de 390.000 tarjetas. Toda esta tecnología pretende facilitar el acceso a los servicios y mejorar la experiencia de usuario a nuestros clientes. Sin embargo, no pretende sustituir la relación de persona a persona que para nosotros es un vector clave en nuestro modelo de negocio.

Nuestros valores son la herramienta que guía todas nuestras decisiones.

En Globalcaja hemos definido nuestra Misión como “ayudar a las personas y a las empresas a satisfacer sus necesidades financieras con transparencia, ofreciendo las mejores soluciones bancarias, siendo fieles a nuestros valores”.

En línea con lo anterior nuestra Visión es “ser la entidad financiera que ayude a las personas y a las empresas a mejorar su vida, contribuyendo económicamente al desarrollo sostenible de los territorios en los que nos asentamos, actuando con prudencia, transparencia y siempre con la confianza de nuestros socios, clientes, empleados y de la sociedad en su conjunto.

En Globalcaja tenemos un propósito claro “creemos que todas las personas y empresas deberían poder satisfacer sus necesidades financieras para crecer y desarrollarse”.

Nuestros valores nos hacen únicos



COMPROMISO
Honestos, prudentes y con clara vocación social.



CERCANÍA
Banca personal y cercana, basada en la confianza.



ESPECIALIZACIÓN
Ofrecemos soluciones personalizadas a cada perfil de cliente.



LIDERAZGO
Promovemos la experiencia y la aportación de valor.



INNOVACIÓN
Apostamos por soluciones nuevas y eficientes.

Avanzamos en nuestra gestión basada en la especialización y lo hacemos mirando al futuro, utilizando la tecnología y poniéndola siempre al servicio de las personas. Nuestro objetivo es ofrecer la mejor experiencia de usuario posible.



1.1. Nuestra organización y estructura

NACE DE UNA FUSIÓN ENTRE IGUALES

Globalcaja nace en 2011 de la fusión entre iguales de Caja Rural de Albacete (que había integrado a Caja Rural de La Roda), Caja Rural de Ciudad Real y Caja Rural de Cuenca. Con posterioridad, se produjo la operación de integración de Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo y la red de sucursales de BMN en Castilla - La Mancha. Nuestro domicilio social se encuentra sito en la calle Tesifonte Gallego nº 18 de Albacete.



Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, Sdad. Coop. de Crédito, Globalcaja, con CIF: F45755220, se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Albacete, en el tomo 956, libro 720, folio 155, hoja AB-24.797 y en el Registro de Sociedades Cooperativas del Ministerio de Trabajo e Inmigración, número de inscripción 2602 SMT, al tomo LVIII, folio 5732, asiento 1ª. Número de Registro en Banco de España 3.190.

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, previstas por la legislación nacional y comunitaria. Podemos realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios propios de la actividad bancaria y/o permitidos a las entidades financieras, así como las accesorias e instrumentales a la misma, con atención preferente a las necesidades financieras y a la prestación de servicios a sus socios.

Así mismo, como se recoge en nuestros estatutos, podemos realizar las actividades y servicios propios de nuestro objeto social con terceros no socios, sin otras limitaciones que las señaladas en cada momento por la legislación vigente.

La actividad de Globalcaja se sustenta en la doble condición de Caja Rural y Cooperativa de Crédito

Realizamos toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios propios de su actividad bancaria, así como accesorias e instrumentales a la misma, que se desarrollan fundamentalmente en el medio rural, con atención preferente a las necesidades financieras y a la prestación de servicios a sus socios y clientes, muchos de ellos vinculados al ámbito agroalimentario y al sector de las cooperativas.

Además, ofrecemos y prestamos servicios complementarios tanto a los socios cooperativistas como a los ciudadanos del área de influencia de Globalcaja, permitiendo y consiguiendo, acercar la cooperativa Globalcaja a sus clientes, así como vincular la imagen de ésta a la promoción de la cultura, el deporte, uno de los fines propios de una cooperativa.

La búsqueda de fuentes alternativas de ingresos, distintas al negocio bancario propiamente dicho, nos lleva entre otros a proyectos de explotación de fincas agrarias entre otros, para ello se ha constituido el Grupo Empresarial Globalcaja.

Globalcaja toma las decisiones de inversión en empresas participadas buscando como parámetros fundamentales actividades estrechamente relacionadas con el objeto cooperativo, el fomento de la vinculación y relación entre socios, clientes y sociedades cooperativas.

Configuración del Grupo:

Globalcaja (Perteneiente: Fondo de Garantía de Depósitos y en el Fondo Único de Resolución)	Gestión Global de Acciones (Holding)	Globalagrario	Finca Bayona Corazones
	100%	100%	50%
		Globalfintech	Globaldiversión (Globalentradas)
		100%	100%
		Activos Globales Manchegos	
		100%	
	Gestión de Activos de Castilla La Mancha		
	100%		

EL GRUPO CAJA RURAL

Globalcaja pertenece al Grupo Caja Rural

El Grupo Caja Rural es un conjunto de 30 Cajas Rurales y otras entidades participadas (Banco Cooperativo Español, S.A., Grupo RGA y RSI) que conforman un grupo bancario único en España, que sigue la línea de grupos líderes en el continente, tales como Grupo BVR en Alemania, Crédit Agricole en Francia o Grupo RZB en Austria.

La creación del Grupo por parte de las Caja Rurales, permite ofrecer a sus socios y clientes una gama y un nivel de calidad de productos y servicios de carácter universal, especializado y personalizado gracias a los amplios conocimientos que de sus mercados posee cada Caja Rural, tanto a niveles regionales como provinciales y locales.

Uno de los principales grupos bancarios operantes en España

De esta manera, el Grupo Caja Rural puede prestar los mismos servicios que los grandes bancos manteniendo intacta la vinculación con su ámbito territorial. Esta denominación de “Grupo” queda al margen del concepto de Grupo que, a efectos de consolidación, establece el art. 42 del código de comercio.

Se trata de un grupo con unas magnitudes relativas al primer nivel de cualquier grupo bancario español, y que además añade como red adicional de seguridad (único en España un fondo de solidaridad con patrimonio separado para supuestos de necesidad de reforzamiento financiero de algunos de sus miembros).



El Grupo Caja Rural cuenta con el apoyo, para el desarrollo de su actividad, de determinadas entidades participadas, la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, la sociedad Rural Servicios Informáticos, la compañía de Seguros RGA, Gescooperativo y Docalia.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES

Asociación constituida al amparo de la Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo reguladora del derecho de asociación y normas complementarias, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento, sin ánimo de lucro de los fines sociales para los que se constituyó.

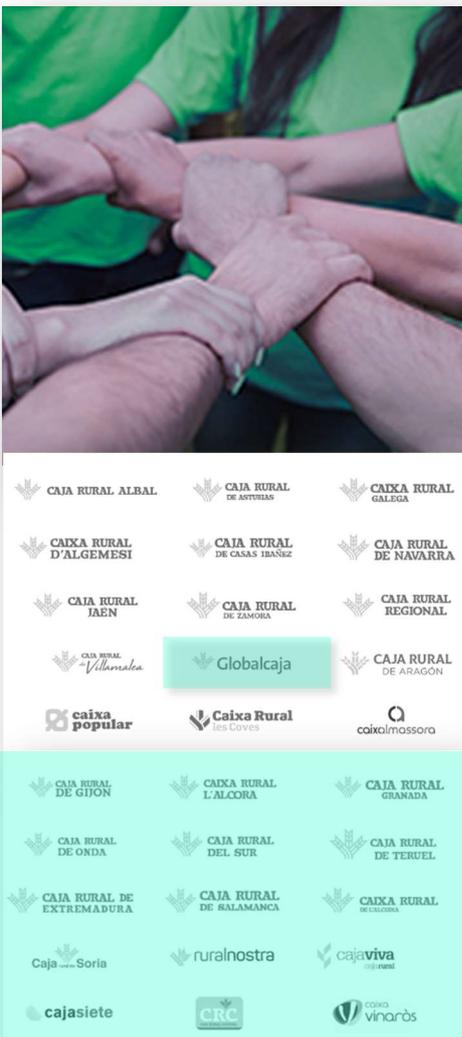
El sistema de integración resultante es un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Entidades Asociadas, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y su eficiencia empresarial.

Las Cajas Rurales del Grupo, entre ellas Globalcaja, tenemos un campo de actuación definido para desempeñar nuestro papel de forma diferenciada pero no aislada, porque la cooperación dentro del Grupo permite acceder a ámbitos más amplios.

En el seno de la Asociación Española de Caja Rurales, se constituyó el “Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo”, cuyas dos principales motivaciones son: la mejora del control y gobierno de las entidades y sus riesgos; y la mejora de la solvencia y la liquidez en caso de situaciones de escasez para algunos miembros. Tiene la consideración de Sistema Institucional de Protección en el sentido que a este término se le da en el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

GRUCAJARURAL INVERSIONES, S.L.

La sociedad holding es propiedad de las cajas rurales asociadas, que es a su vez propietaria de las siguientes sociedades pertenecientes al Grupo Rural, Rural Grupo Asegurador y Banco Cooperativo Español.





BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL

Grupo financiero que presta los servicios de una central bancaria a sus cajas rurales asociadas, que se ha marcado como objetivo principal el contribuir a que esas cajas alcancen una posición de mercado relevante y se beneficien de las sinergias y de las ventajas competitivas de su asociación. Para conseguir este propósito, la entidad se segmenta en diferentes áreas especializadas, responsables de atender de forma eficiente a accionistas y clientes.

Enlaces de interés:
www.ruralvia.com/bancocooperativo



RURAL GRUPO ASEGURADOR

Es más que una compañía de seguros. Su misión es “satisfacer las necesidades de cobertura de los riesgos sobre el patrimonio y sobre las personas de nuestros clientes, siendo rentables para nuestros accionistas, con una eficaz oferta de soluciones aseguradoras, calidad en el servicio y eficiencia de costes, con un equipo humano comprometido para garantizar la sostenibilidad del negocio”.

Enlaces de interés:
www.seguorsrga.es



RURAL SERVICIOS INFORMÁTICOS

Empresa de tecnología de la información bancaria que diseña, desarrolla y gestiona soluciones y servicios para las entidades financieras tanto del Grupo Caja Rural como para otros clientes en todo lo referido al tratamiento automatizado de la información.

Enlaces de interés:
<http://www.ruralserviciosinformaticos.com>

1.2. Nuestra Estrategia

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Aprobada en 2021, sirve para contribuir y orientarnos hacia la creación de valor de nuestros grupos de interés, teniendo por objeto:

- Apoyar el compromiso con el desarrollo sostenible de la región y afianzar las relaciones de confianza, buscando siempre el bien común para la sociedad.
- Establecer principios con una visión de largo plazo que busca dinamizar la banca, generar impacto positivo y crear valor propio y para todos los grupos de interés que depositan la confianza en Globalcaja.

Es de carácter transversal y de aplicación a todas las personas que forman parte de Globalcaja, que a su vez, incorporan a su actividad diaria, los principios definidos en ella.

Desde sus orígenes, Globalcaja es una Entidad Financiera con un claro compromiso social en la realización de su actividad, que se ha volcado con sus grupos de interés (clientes, socios, empleados, sociedad, etc.) y ha apoyado el desarrollo sostenible de sus territorios, entre otros medios a través de su Fondo de Educación y Promoción y sus distintas Fundaciones.

Durante los últimos años, los grandes retos de sostenibilidad: sociales, ambientales y de buen gobierno (ASG), están suponiendo para todas las organizaciones, cambios sin precedentes para adecuarse a los nuevos estándares. Globalcaja es consciente de estos retos y está poniendo todos los medios y recursos a su alcance para adaptarse a este nuevo escenario.

De acuerdo con su propósito estratégico y corporativo, Globalcaja considera, que sus actuaciones han de fomentar la cohesión social, el crecimiento económico equilibrado y la preservación del entorno. Por todo esto y para poder avanzar en un sistema bancario sostenible, está firmemente comprometida con los ODS y los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.

Las finanzas sostenibles suponen, grosso modo, canalizar el ahorro hacia proyectos e inversiones que tengan en cuenta factores medioambientales, sociales y de buen gobierno (ASG).

Como consecuencia de este Plan durante los últimos años hemos visto un aumento de las tendencias y regulaciones nacionales y europeas en materia de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno, con énfasis para el sector financiero.

El sector financiero forma parte de una hoja de ruta específica para garantizar tanto su propia transición, como el impulso de la transición del conjunto de la economía europea a través del Plan de Acción de Finanzas Sostenibles.

Globalcaja, como entidad financiera, además de movilizar los fondos necesarios para la transformación sostenible, tiene la capacidad de acompañar y apoyar a nuestros clientes en la transición a una economía neutra en carbono y eficiente en recursos.

La Sostenibilidad es clave para Globalcaja, nuestro modelo de banca cooperativa, representa los valores de “banca de personas, para personas”.



A través del Plan de Sostenibilidad de Globalcaja se materializa el modelo de banca cooperativa respetuosa y comprometida gracias a la integración estratégica de objetivos y metas. Así como, se desarrolla nuestra Política de Sostenibilidad que recoge los compromisos de la compañía y sirven de base para su extensión a todos los niveles, y se alinea con la cultura corporativa.

Concretamente en la Política de Sostenibilidad y el Plan de Sostenibilidad se establecen las bases del compromiso sólido de desarrollar una actividad responsable con la sociedad y su entorno, se garantiza la implicación y el conocimiento de los socios cooperativistas sobre el modelo de triple impacto: social, ambiental y gobierno.

La Política de Sostenibilidad y el Plan de Sostenibilidad materializan el compromiso y modelo de banca cooperativa de Globalcaja

Globalcaja está desarrollando su Plan de Sostenibilidad con el objetivo de posicionarse como referente en el impulso de una sociedad y entorno más sostenibles. A través de este Plan, se enmarcan las iniciativas de sostenibilidad que se desarrollan en la compañía y su conexión con el modelo de banca cooperativa.

El desarrollo del Plan de Sostenibilidad de Globalcaja implica:



COMPROMISO COOPERATIVO

Reforzar el modelo de banca cooperativa cercana y de confianza.

Facilitar el posicionamiento de liderazgo en sostenibilidad



COMPROMISO RESPONSABLE

Ofrecer una mejor comunicación con las personas y demás grupos de interés

Ayudar a la transmisión transversal de la cultura corporativa



COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Apoyar y promover los proyectos de innovación siguiendo las tendencias de las sociedades

Integrar los riesgos y las preocupaciones de las comunidades actuales



COMPROMISO SOCIAL

Implementar el marco ético y de valores comunes que rigen el comportamiento de todas las personas trabajadoras y la sociedad en general en la que están presentes

La implementación del Plan de Sostenibilidad se lleva a cabo a través de 5 ejes de actuación, con sus respectivas líneas de acción y actividades, siendo los siguientes



Estrategia y Gobierno

Incluye aquellas actividades que **afectan al modelo de negocio, las políticas de la entidad** o, incluso, a los **planes estratégicos**.



Gestión comercial / Negocio

Incluye aquellas actividades necesarias para el desarrollo de nuevos **servicios y productos**, alineados con la estrategia “sostenible” de la Caja y del Grupo Rural dirigidas a distintas **líneas de negocio** aunque, en especial, las relacionadas con la **actividad de financiación**.



Relación con Clientes

Incluye aquellas actividades necesarias para establecer los mecanismos de **distribución, producción, comunicación e información** a clientes de **productos de inversión** (asesoramiento de inversiones, gestión discrecional de carteras y fondos de inversión); incluye iniciativas de procesos internos que han de desplegarse para garantizar la adecuación de tales mecanismos.



Riesgos

Incluye las actividades necesarias para **incorporar los riesgos ASG** en el marco integral de la entidad, los procedimientos de control y adaptación de las metodologías para incorporar, en especial, los factores climáticos y medioambientales.



Compromiso Sostenible

Acciones específicas que dan respuesta a las **necesidades de Globalcaja** en cuanto a su **posicionamiento en sostenibilidad y compromisos con nuestros grupos de interés**. Visión de sostenibilidad a través de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de la región, desde una gestión responsable que busca el bien común.

NUESTRO COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En Globalcaja trabajamos cada día para contribuir al progreso de nuestros Grupos de Interés. Nuestra cercanía, compromiso, innovación, especialización y liderazgo se traduce en la confianza de nuestros empleados, socios, clientes y la sociedad.

Grupos de interés

Enfocamos nuestros esfuerzos en aquellos asuntos que generan un **mayor valor compartido** para:



+ 450.000

Nuestros clientes

A través de una banca personal y cercana, ofrecemos un servicio especializado y personalizado.



+ 129.000

Nuestros socios

Nos esforzamos para ser reconocidos por nuestras buenas prácticas, realizando una gestión ética y transparente.



+ 7,5 Mill.€

Nuestra sociedad

El compromiso forma parte de nuestro ADN. Somos una marca con propósito que llevamos ya casi 60 años destinando una parte de nuestros beneficios a fines sociales.



~ 1.000

Nuestros profesionales

Son nuestro mayor activo. Nuestro equipo está formado por excelentes profesionales, centrados en la aportación de valor.

La Caja dispone de un modelo desarrollado en el ámbito de la banca minorista, siendo sus principales líneas de negocio la financiación del sector agrario y la oferta de productos y servicios a particulares, pymes y autónomos.

La actividad propia de la Caja está enfocada principalmente a la red minorista, y por su consideración como cooperativa de crédito, tiene como principal función la de servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros.

Apostamos por la especialización y por la inclusión financiera, acercando los servicios bancarios a las zonas más despobladas de nuestra región -con más de 300 oficinas-; nos centramos en ofrecer un servicio personalizado, teniendo presente la inversión en nuevas tecnologías, con el objetivo de mejorar y facilitar la relación con nuestros clientes a través de nuevos canales.

Combinamos nuestra banca tradicional, con presencia física a través oficinas, con la banca digital y multicanalidad (Ruralvía, Bizum, Apple Pay y/u otras aplicaciones tecnológicas) que progresivamente va adquiriendo más relevancia, por la sociedad y contexto actual, eminentemente tecnológico.

Basamos nuestra estrategia en las siguientes líneas:

Modelo de gestión basado en las personas como principal activo:	<ul style="list-style-type: none"> - Un buen lugar donde trabajar - Excelencia técnica a través de la formación a nuestros profesionales - Atracción de nuevo talento - Entorno abierto con igualdad de oportunidades forma parte de nuestra cultura corporativa
Banca cooperativa basada en el desarrollo conjunto con los socios:	<ul style="list-style-type: none"> - Implicación en la gobernanza, clientes y socios representados en la estructura de gobierno de la Caja a través de la participación en Consejos y Asambleas - Transparencia - Fieles a los principios del buen gobierno corporativo, garantizando una gestión sana y prudente
Impulso digital pensando en:	<ul style="list-style-type: none"> - Nuestros clientes - Nuestros empleados - Nuestros socios
Compromiso social:	<ul style="list-style-type: none"> - Cercanía - Estrecha vinculación con la región, queremos convertirnos en pieza clave en el desarrollo económico de este territorio
Potenciar nuestro liderazgo en el mercado:	<ul style="list-style-type: none"> - Excelencia comercial y especialización - Diversificación de las fuentes de ingresos
La experiencia de usuario, uno de los pilares en los que se basa nuestra gestión:	Modernizar la relación con el cliente a través de la transformación comercial

Nuestro modelo de negocio se focaliza en Responsables de producto o servicios orientados a la atención personalizada de clientes, junto con la Oficina de Transformación Comercial, centrada en el desarrollo de proyectos estratégicos relevantes.

Globalcaja desarrolla sus actividades esencialmente en el mercado español, contando con mecanismos de colaboración con otras entidades para el desarrollo de los aspectos internacionales de su negocio, y cuenta con la gama de productos y servicios típicos de las actividades en que se estructura su negocio como entidad de crédito.

En cuanto a las principales líneas de negocio:

BANCA PARTICULARES

Dirigida a las personas físicas que no están incluidas en otro segmento es junto con la Banca Rural y el negocio de pymes y autónomos, el negocio tradicional de la Entidad, sobre el que se asientan el resto de propuestas de valor especializadas.

Globalcaja es el principal proveedor financiero de particulares en las provincias de origen (Albacete, Ciudad Real y Cuenca), gracias entre otros aspectos, a una estrategia de fidelización continuada en el tiempo, basada en el amplio conocimiento de las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo una propuesta financiera multicanal, la cual se adapta de manera continuada a las nuevas tecnologías, sin que ello implique abandonar nuestro modelo de cercanía, el cual supone el principal componente de diferenciación sobre nuestra competencia.

BANCA DE EMPRESAS

Unidad que ofrece servicio a las empresas con una facturación superior al millón de euros a través de las oficinas universales y de las especializadas, que cuentan con gestores de empresa. Tanto los gestores de empresas como los directores de las oficinas de la red comercial cuentan con el apoyo de especialistas con experiencia y conocimientos con alto valor añadido para el cliente en productos de tesorería, comercio exterior, financiación, servicios y financiación de empresas. Además, se trabaja en colaboración con empresas participadas (Banco Cooperativo Español y Rural Grupo Asegurador) que dan soporte en productos de extranjero, renting o seguros, entre otros.

Adicionalmente, y acorde al mayor dinamismo mostrado por el Comercio Internacional, se ha potenciado la presencia de la Entidad en todo el proceso de internacionalización del tejido productivo de Castilla la Mancha, aspecto que ha reforzado la reputación de nuestra Entidad a nivel empresarial.

BANCA PATRIMONIAL

Da servicio a clientes con elevados patrimonios a través de gestores especializados. La propuesta de valor para este segmento se basa en un servicio de asesoramiento riguroso y personalizado a partir de un exhaustivo análisis de las circunstancias personales del cliente, su situación vital, su patrimonio, sus preferencias, su perfil de riesgo y sus necesidades económicas. De este modo, se les proporciona un servicio especializado que les aporte soluciones completas desde múltiples ópticas que cubren no sólo aspectos financieros y patrimoniales sino también jurídico-fiscales.

BANCA RURAL

La Caja, en su condición de Caja Rural y por sus orígenes en cooperativas agrarias, mantiene una especial vinculación con el sector agroalimentario, disponiendo de una Banca Rural especializada en prestar servicios y productos al mismo, que contribuye al fomento del cooperativismo.

Entre los servicios prestados está la tramitación de la PAC, seguros agrarios y licencias, entre otros, ostentando también la condición de “entidad de asesoramiento a explotaciones agrarias” reconocida por la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural de Castilla-la Mancha.



1.3. Finanzas sostenibles

¿QUÉ SON LAS FINANZAS SOSTENIBLES?

En la actualidad, existe un consenso en estructurar la idea de sostenibilidad en torno a tres conceptos, que conforman las siglas **ASG**. Nos referimos a los aspectos **Ambientales**, **Social** y **Gobernanza**. De este modo, las finanzas sostenibles se refieren a cualquier forma de servicio financiero que integre criterios ASG en las decisiones de negocio o de inversión.

En este sentido, el sector bancario, incluido Globalcaja, se encuentran en una posición estratégica capaz de influir significativamente en la protección y cuidado del medio ambiente, direccionando el flujo de capital hacia proyectos y empresas más sostenibles. Las finanzas sostenibles ofrecen un concepto más amplio de la creación de valor, hablando de inversión responsable y con impacto positivo.



En Globalcaja estamos trabajando en diseñar un catálogo de productos y finalidades sostenibles, con el objetivo de reorientar los flujos de capitales hacia inversiones sostenibles, y que bonifiquen en términos de precios, inversiones o financiaciones que la Caja consideran que promueven un crecimiento sostenible e inclusivo, todo ello alineado con el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 sobre presentación de información de las empresas respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental.

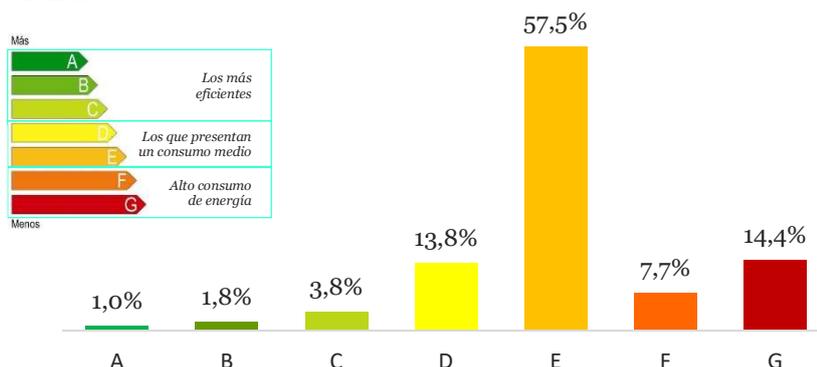
No en vano, y más allá de la propia naturaleza particular de cada uno de los mencionados productos, es objetivo primordial de Globalcaja favorecer el desarrollo del entorno geográfico en el que opera, con especial importancia de la atención al medio rural, contribuyendo con ello activamente a un crecimiento inclusivo al facilitar el acceso a servicios bancarios a poblaciones y clientes en riesgo de exclusión financiera.

En aras de gestionar los riesgos financieros derivados del cambio climático, las catástrofes naturales, la degradación del medio ambiente y los problemas sociales, Globalcaja ha desarrollado, entre otras, las siguientes iniciativas:

CERTIFICADOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Hemos obtenido certificados de eficiencia energética para la práctica totalidad de nuestra cartera hipotecaria. Dichos certificados han sido obtenidos de los registros oficiales a través de un acuerdo con Sociedad de Tasación. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación.

Igualmente, Globalcaja valora la repercusión de los riesgos físicos en su cartera hipotecaria basándose en los datos proporcionados por el mencionado proveedor referentes a riesgo de inundación, incendio, riesgo sísmico o desertificación. Nuestro dato A-E se sitúa en el 78%, por encima de la media nacional.





AUTOEVALUACIÓN DE MATERIALIDAD

Globalcaja realiza una autoevaluación de materialidad a través de un cuestionario que cuantifica el impacto potencial y la probabilidad de los principales riesgos ASG.

Hemos realizado una identificación de los riesgos ASG a los que podríamos estar expuestos, elaborando un mapa de riesgos agrupado por categorías dentro de cada pilar ASG. El mapa de riesgos ASG es una herramienta que nos permite identificar, priorizar y cuantificar los riesgos. El objetivo que persigue es mejorar la comprensión de una organización sobre su perfil y apetito al riesgo, entender la naturaleza e impacto de los riesgos y mejorar el modelo de evaluación de los riesgos.

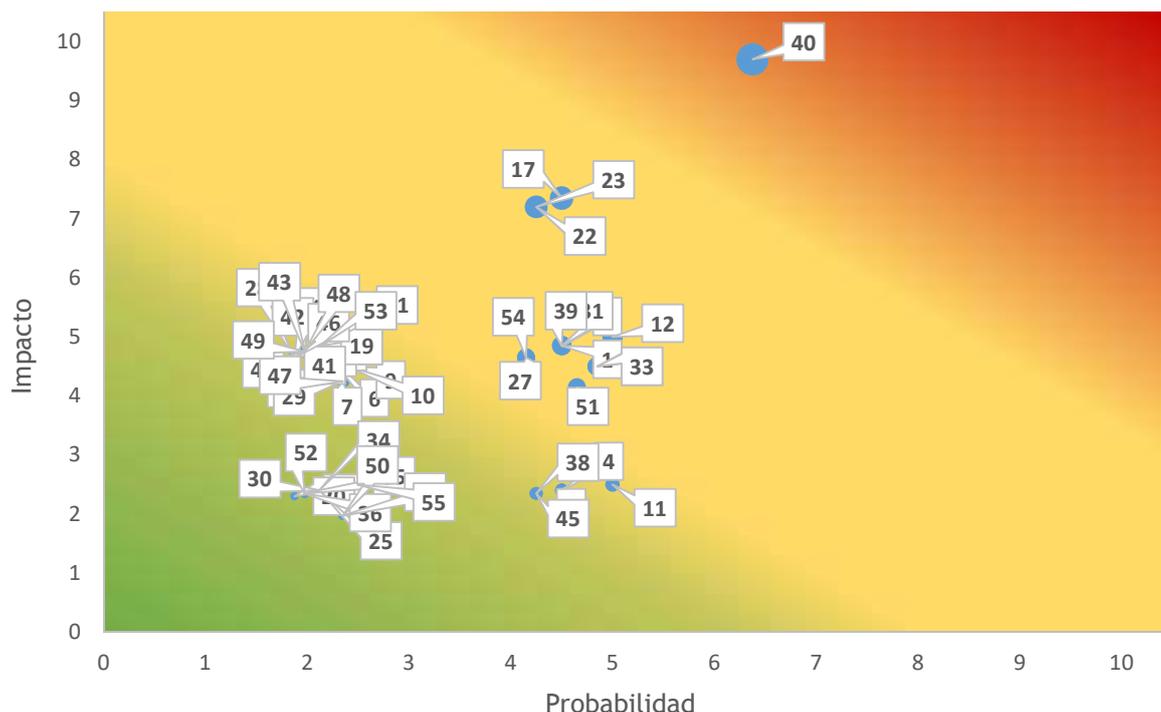
El mapa se compone de 13 riesgos N1 y 55 riesgos N2, se adjuntan a continuación:

Categoría		N1	IMPACTO	N2	IMPACTO
E	Medio ambiente y cambio climático	1	Incumplimiento regulatorio o normativo	1	Incumplimiento de las exigencias regulatorias / best-practices sectoriales en materia ambiental y/o climática
				2	Lenta adaptación a los nuevos requisitos regulatorios en materia ambiental y/o climática
		2	Ausencia de un sistema de gestión de riesgo consolidado en materia medioambiental y climática	3	Falta de inclusión de los riesgos de cambio climático y medioambientales en la estimación de diferentes ratios financieros y de riesgos
				4	Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental
				5	Ausencia o escaso entorno de control para la adaptación y mitigación de los impactos derivados del cambio climático
				6	Ausencia de factores medioambientales o de cambio climático en las políticas de financiación e inversión de la compañía
				7	Depreciación de los activos en balance como consecuencia de cambios físicos o regulatorios
		3	Cambios en las condiciones de mercado derivadas de impactos medioambientales o climáticos	8	Imposibilidad de respuesta a los cambios en las preferencias de los clientes a una opción de productos más sostenibles por falta de estos en la oferta de la entidad
				9	Aumento de los activos varados en el balance debido una transición hacia una economía baja en carbono
				10	Cambios en las tendencias de los mercados debido a los impactos derivados del cambio climático
		4	Financiaciones e inversiones en entidades con un mal desempeño ambiental	11	Cambio en la valoración de un cliente por parte de los proveedores de datos que tengan como consecuencia un impacto en la cartera
				12	Aumento del riesgo de impago a clientes financiados por su elevada exposición a las consecuencias ambientales y/o climáticas

Categoría		N1 IMPACTO	N2 IMPACTO
S	Empleados	5 Actuación inadecuada o malentendidos en las relaciones laborales	13 Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades
			14 Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado que conlleve una disminución de la productividad
			15 Incumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales basados en los convenios de la OIT o similares
			16 Despidos masivos (EREs, ERTEs, etc.)
			17 Dificultades para la atracción y retención de talento
			18 Falta de acuerdo entre la entidad y los representantes de los empleados
	Cliente	6 Deficiencias en las políticas o actuaciones de RRHH	19 Inexistencia o ineficiencias en las políticas de conciliación, igualdad y diversidad
			20 Inexistencia o ineficiencias en las políticas de salud y seguridad laboral, etc.
			21 Falta de adaptación de las políticas corporativas a las demandas de los empleados
			22 Poca claridad en la descripción del producto y su clausulado
Sociedad / Comunidad es locales	7 Diseño y comercialización de productos inadecuada y/o poco transparente	23 Productos complejos no ajustados al perfil de cliente	
		24 Impulsar una cultura comercial agresiva que motive ventas inadecuadas	
		25 No respeto a la diversidad y discriminación de clientes	
		26 Ausencia de garantías en los productos comercializados	
		8 Políticas y procesos ineficientes y/o poco operativos en el servicio postventa y atención al cliente	27 Equipos / procesos ineficientes en la atención y resolución de quejas / reclamaciones de clientes y/o indisponibilidad de los sistemas necesarios para prestar servicio a los clientes
			9 Incapacidad para dar respuesta a las necesidades de los clientes
29 Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes			
30 Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.).			
Sociedad / Comunidad es locales	10 Deficiencias en las relaciones con las comunidades locales	31 Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera)	
		32 Despoblación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa.	
		33 Envejecimiento de la población local que conlleve a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades.	
		34 Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad	
		35 Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social (ej.: necesidades educativas, sanitarias, etc.)	
		36 Falta de dialogo con las comunidades locales en las áreas donde opera la entidad	
		37 Pérdida de la legitimidad social para operar en los distintos territorios (licencia social)	

Categoría		N1	IMPACTO	N2	IMPACTO
G	Gobierno, ética y transparencia	11	Deficiencias en la estructura y gestión de los órganos de gobierno y la alta dirección	38	Estructura del Consejo no acorde con las buenas prácticas: independencia, diversidad, etc.
				39	Desaciertos a la hora de diseñar la estrategia ESG de la organización (proveedores, inversiones, etc.)
	40	Deficiencias en la gestión y protección de datos y ciberseguridad			
Relación con terceros	12	Escándalos vinculados a la alta dirección	41	Bajo nivel de responsabilidades de la Alta Dirección con relación a aspectos de gobernanza en los asuntos ESG	
			42	Realización de operaciones con fines abusivos o de evasión fiscal (paraísos fiscales).	
Relación con terceros	13	Relaciones con terceros	43	Falta de acción por parte de la alta dirección frente a escándalos o controversias relacionadas con la entidad	
			44	Políticas o procesos de la alta dirección inadecuadas, poco éticas o no ejemplarizantes.	
			45	Falta de transparencia en el modelo de gobierno de la entidad	
			46	Actuación o declaraciones inadecuadas en contra de los valores éticos de la Entidad (comportamiento no íntegro, referente y ejemplar)	
			47	Relación o vinculación de la alta dirección con algún escándalo de corrupción, fraude u otras actividades ilegales.	
			48	Casos confirmados de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal por parte de la alta dirección	
			49	Relación de la alta dirección con el poder político	
			50	Prácticas indebidas, controvertidas o escándalos por parte de proveedores	
			51	Vinculación con actividades indebidas o controvertidas por parte de clientes asociados con la compañía	
			52	Gestión no responsable de la cadena de suministro (pago a proveedores, prácticas discriminatorias en la selección y operación, cláusulas abusivas, etc.).	
53	Cuestionamientos por vinculación de la organización, cierta o no, a partidos o líderes políticos o movilizaciones sociales con carácter político. Posiciones activas y visibles de la organización y de sus líderes en la agenda política.				
54	Deficiencias en la comunicación y relación con supervisores				
55	Falta de atracción de inversores debido a un mal desempeño en indicadores ESG				

Dicha autoevaluación es aprobada posteriormente por los órganos de gobiernos de la Caja.



INTEGRACIÓN RIESGOS ASG

En cuanto al riesgo operacional, Globalcaja considera los riesgos ASG en el diseño e implantación de los planes de contingencia y continuidad, que son revisados y aprobados con periodicidad anual por el Consejo Rector. Estos planes de contingencia y continuidad establecen y asignan funciones, responsabilidades y delegaciones a todas las Áreas y Departamentos.

Para la cartera mayorista de renta fija de forma trimestral realizamos una valoración construida con base en el scoring de un proveedor externo de reconocido prestigio en la industria y en ellos se puede ver un análisis detallado de scoring ASG y Objetivos Desarrollo Sostenible para cada emisor y contrapartida. Nuestra cartera se sitúa en un scoring de 69 calculada como la media de las puntuaciones Ambiental, Social y Gobernanza ponderadas por el peso que tiene cada pilar.



Así mismo, Globalcaja está trabajando en un plan de acción que nos permita reforzar la consideración de los criterios y riesgos ASG en los procesos afectados que forman parte de la gestión del riesgo de crédito: concesión, “pricing”, colaterales, seguimiento y reporting.

Por último, cabe indicar que, en línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, en la Caja estamos trabajando en nuestra estrategia de Sostenibilidad, a través del Plan de Sostenibilidad, incluyendo las acciones a realizar objetivos de descarbonización.

Riesgos medioambientales

EL SECTOR FINANCIERO Y EL CAMBIO CLIMÁTICO

Globalcaja tiene presente el destacado papel de la banca en la transición hacia un mundo más sostenible a través de su actividad financiera.

Globalcaja ejerce un impacto sobre el medioambiente y la sociedad, fundamentalmente a través de su actividad crediticia y los proyectos que financia de negocio o de inversión.

Jugamos un rol proactivo en un entorno que está en cambio constante y que enfrenta grandes retos económicos, sociales y ambientales, por ellos nos hemos comprometido con la incorporación de variables Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo a través de nuestro Plan de Sostenibilidad.



El establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles es un paso fundamental hacia el objetivo general de lograr una Unión Europea climáticamente neutra de aquí a 2050. La taxonomía de la UE constituye un lenguaje común para determinar las oportunidades de inversión en proyectos y actividades económicas que aporten una contribución a los objetivos climáticos y ambientales, y ayuda a orientar las operaciones hacia la sostenibilidad. En definitiva, el objeto del Reglamento sobre Taxonomía es establecer los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible a efectos de fijar el grado de sostenibilidad medioambiental de una inversión.

El Reglamento sobre Taxonomía es una pieza clave que contribuye al Pacto Verde Europeo, ayuda a crear la primera “lista verde”, mediante un sistema de clasificación para las actividades económicas sostenibles

Por parte de Globalcaja se muestra un cuadro con las actividades de la Caja que se asocian a actividades económicas medioambientalmente sostenibles según lo dispuesto en el Reglamento Delegado UE 2020/852.

1. Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles.	36,3 / 63,7
2. Proporción en activos totales de exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados.	17,8
3. Proporción en activos totales de las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva contable (Directiva 2013/34/UE)	18,4
4. Proporción de cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales.	17,8

Fruto del progreso en la gestión de los riesgos ASG y a la hoja de ruta definida en su Plan de Sostenibilidad, Globalcaja está alineada con el crecimiento de la financiación sostenible, y por tanto, con la mejora progresiva de las ratios de elegibilidad. Este alineamiento queda especialmente patente en aspectos como el desarrollo de productos sostenibles, como hemos dicho anteriormente estamos trabajando en el desarrollo de un catálogo de productos sostenibles. Además de por nuestro compromiso con el Desarrollo Rural Sostenible, objetivo primordial como Caja Rural, siendo la agricultura un sector estratégico, no solo porque cubre necesidades básicas como la alimentación, sino también por su potencial para construir una economía sostenible y resiliente.

INFORMACIÓN DE APOYO DE LOS INDICADORES

1. Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles.

Metodología: Para determinar el total de activos elegibles, se ha realizado una conversión de los NACE incluidos en la Taxonomía Europea a los CNAE de la legislación mercantil española, considerando las exposiciones a contrapartidas con dichos CNAEs como exposiciones elegibles. Adicionalmente, se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos destinados a la adquisición de vivienda. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían elegibles por su actividad, no lo son por quedar excluidas de dicho cómputo debido a no estar obligadas a publicar información no financiera de conformidad con la legislación europea. Del mismo modo (reflejado en la columna de exclusiones), se han excluido tanto del numerador como del denominador las exposiciones a emisores soberanos, al igual que la cartera de negociación, exposición a Bancos Centrales y emisores supranacionales (RD UE 2021/2178 artículos 7.1).

A continuación, se detallan los epígrafes del balance que han sido objeto de análisis, así como la elegibilidad de los mismos en función de los criterios mencionados. No se han tenido en cuenta exposiciones fuera de balance.

Expresado en miles de euros

	Saldo Total	Exclusiones (*)	Saldo - Exclusiones	Saldo Elegible	% elegible s/activos cubiertos	% elegible s/activo total
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	111.233	-	111.233	-	-	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	-	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	245.547	-	245.547	9.652	0,2%	0,1%
Activos financieros a coste amortizado	6.895.247	1.627.025	5.268.222	2.032.099	36,1%	22,2%
Total exposiciones objeto de análisis (activos cubiertos)	7.252.026	1.627.025	5.625.001	2.041.751	36,3%	22,3%
Otras exposiciones (esencialmente cartera de negociación y efectivo)	1.910.160	-	1.910.160	-	-	-
Total activo	9.162.186	1.627.025	7.535.161	2.041.751	36,3%	22,3%

*Emisores soberanos

2. Proporción en activos totales de exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados.

Metodología: Para dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo "Administraciones Centrales", "Bancos Centrales", "Emisores Supranacionales" y "Derivados".

3. Proporción en activos totales de las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva contable (Directiva 2013/34/UE).

Metodología y criterio: Para la obtención de la cifra reportada, se han agregado las exposiciones a personas jurídicas con una cifra de empleados inferior a 500 en el último ejercicio del cual se dispongan datos.

4. Proporción de la cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales.

Metodología: Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo "Préstamos interbancarios a la vista" y "Cartera de negociación".

1.4. Gobierno Corporativo

NUESTRO CONSEJO RECTOR

Presidente

D. Carlos De la Sierra Torrijos

Vicepresidente 1º

D. Rafael Torres Ugena

Vicepresidente 2º

D. Herminio Molina Abellán

Secretario

D. Fernando Mariano León Egido

Vocales

Vocal 1º

D. Desamparado Imán Parrilla

Vocal 2º

D. Juan Aparicio Sáez

Vocal 3º

D. Jesús Julián Casanova Fernández Bravo

Vocal 4º

D. Luis García Romero

Vocal 5º

Dña. Felicia Plata Álvarez

Vocal 6º

D. Manuel Simarro López

Vocal 7º

Dña. Clara Isabel Fernández-Cabrera Marín

Vocal 8º

D. Ramón Alcarazo Peñuelas

Vocal 9º

Dña. Elena Pacheco Martínez

Vocal 10º

Santiago Cortés Martínez

Vocal 11º

Juan Galiano Puertas

Consejero Laboral

D. Rafael Mendonza Ballesteros

Suplentes

Zona de Albacete

Impar. D. Gabriel Lodaes Romano

Par. D. Andrés Caballero López

Zona de Ciudad Real

Impar. D. Carmelo Monteagudo Moreno

Par. D. Pedro J. Martín-Zarco Díaz Madroñero

Zona de Cuenca

Impar. D. Carlos David Bonilla Merchante

Par. D. Fernando Rodrigo Castellano

Globalcaja tiene definido un sistema de Gobierno Corporativo para garantizar una gestión sana y prudente de la Entidad, que incluye el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de los conflictos de intereses acorde a las Directrices EBA sobre gobierno interno (EBA/GL/2017/11). Corresponde al Consejo Rector el control y evaluación periódica de su eficacia y la adopción de las medidas necesarias para solventar sus posibles deficiencias.

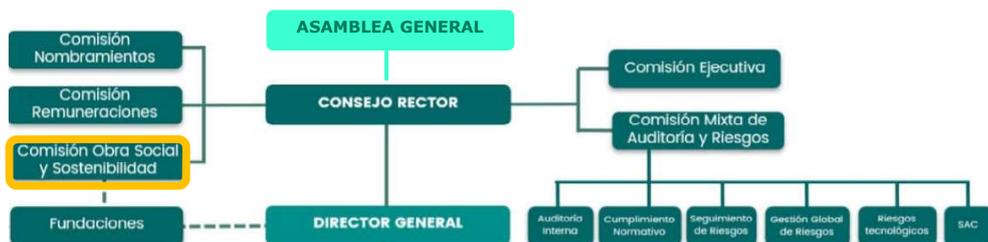
ASAMBLEA GENERAL

Constituida por los socios delegados elegidos en Juntas Preparatorias, es el órgano supremo de expresión de la voluntad social. La Asamblea fija la política general de la Caja.

EL CONSEJO RECTOR

Es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de la Caja y le corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad cooperativa. Está compuesto por 16 miembros y 6 suplentes.

El Consejo Rector, en el marco de su función general de supervisión de forma indelegable, aprueba y supervisa las principales políticas y estrategias y, en particular, el sistema de gobierno interno. Su estructura organizativa de comisiones y comités está definida acorde a las directrices de la EBA (Autoridad Bancaria Europea) para un gobierno interno apropiado, así como según lo dispuesto en la normativa española sobre supervisión y solvencia de entidades de crédito de Banco de España.



El Consejo Rector tiene delegada la gestión ordinaria de la Caja en la Dirección General y concentra su actividad en la función general de supervisión y control.

Conforme al compromiso permanente de la Entidad con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo Rector de la Caja, en el marco de las funciones que tiene atribuidas para establecer los objetivos estratégicos de la Entidad y en particular en materia de riesgo y gobierno interno, ha aprobado el presente Sistema de Gobierno Interno de Globalcaja (el “Sistema”), cuya implementación y desarrollo será asimismo objeto de supervisión por el Consejo Rector con el apoyo de sus distintas Comisiones Delegadas constituidas en su seno.

Contamos con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control, adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente, y a su vez, conforme con los principios de buen gobierno corporativo.

El Sistema de Gobierno Interno tiene por objeto:

- i) promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Entidad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores;
- ii) establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno; y
- iii) asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de la Caja y por tanto de sus socios, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.

El Consejo Rector velará por que la actividad de la Caja se desarrolle de acuerdo con un conjunto de valores, principios, criterios y actitudes destinados a lograr la creación sostenida de valor para los socios, empleados, clientes y para el conjunto de la sociedad, y fomentará la implantación y desarrollo de unos principios éticos basados en la integridad, diversidad, sostenibilidad y la transparencia.

El Consejo Rector orientará y supervisará las líneas de actuación de la Caja en materia de aspectos ASG (Ambiental, Social and Gobernanza)

En este sentido, definirá las correspondientes políticas, planes y estrategias relativas a sostenibilidad, revisará el proceso de reporte de información no financiera, supervisará los sistemas de gestión y control de riesgos en materia no financiera y el proceso de relación con los grupos de interés, contribuyendo a la divulgación en sus distintos ámbitos.

COMISIÓN EJECUTIVA Y OTRAS COMISIONES DELEGADAS

El Consejo Rector cuenta, para el mejor ejercicio de sus competencias, con Comisiones Delegadas de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, en los que sus miembros debaten de forma objetiva y, en su caso crítica, abordando las distintas opiniones de manera constructiva.

Estas Comisiones, tienen por objeto asistir al Consejo Rector en el ejercicio de sus funciones de supervisión en áreas específicas, asesorando, preparando y, en su caso, proponiendo las decisiones que aquél ha de tomar, contribuyendo así al desarrollo e implantación de un marco de gobierno interno sólido, completo y eficaz.

Las Comisiones, a través de sus Presidentes, informan al Consejo Rector del ejercicio de sus respectivas funciones de supervisión. En particular la Caja cuenta con las siguientes comisiones:

Comisión Ejecutiva	El Consejo Rector tiene delegadas parte de sus atribuciones y facultades en una Comisión Ejecutiva, salvo las indelegables, conforme a lo previsto estatutariamente. En cualquier caso, el Consejo Rector sigue siendo competente y responsable frente a terceros de las facultades delegadas.
Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos	Se constituye como un órgano interno de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas y con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación. Las funciones se desarrollan con detalle en el artículo 13º del Reglamento del Consejo Rector.
Comisión de Nombramientos	La Comisión de Nombramientos tiene asignadas las facultades generales de propuesta e informe en materia de nombramientos y ceses, además de la evaluación periódica, al menos una vez al año, de la idoneidad de los diversos miembros del Consejo Rector, de los Directores Generales y asimilados y de otro personal clave para el desarrollo de la actividad financiera. Las funciones se desarrollan con detalle en el artículo 14º del Reglamento del Consejo Rector.
Comisión de Remuneraciones	Los estatutos sociales de Globalcaja contienen la regulación básica que afecta a esta Comisión, las funciones se desarrollan en el artículo 15º del Reglamento del Consejo Rector.
Comisión de Obra Social y Sostenibilidad	Entre su finalidad, entre otras, es realizar un seguimiento de las actividades desarrolladas por el Fondo de Educación y Promoción Institucional y la Obra Social de la Caja, así como, definir la estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, impulsando los planes de actuación en esta materia, con carácter previo a su elevación al Consejo Rector.

ALTA DIRECCIÓN

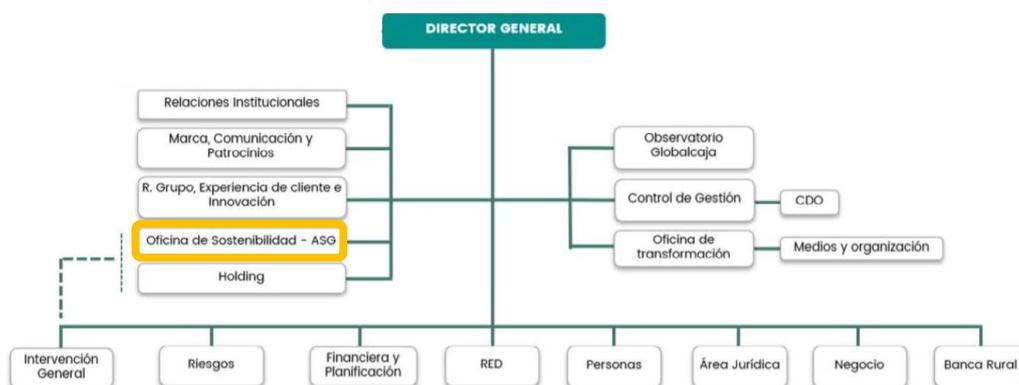
La Alta Dirección está formada por un Director General del que dependen todas las Áreas de la Entidad. Al día de la fecha, el cargo de Director General lo ostenta D. Pedro José Palacios Gómez, con 18 años de experiencia en la gestión de Entidades financieras.

Para lograr un buen gobierno, la función de dirección recae en el Director General, correspondiendo al Consejo Rector la función de fijar las directrices generales de actuación en la gestión de la Caja, con sujeción a la política establecida en la Asamblea General, y la supervisión de la gestión empresarial, entre otras. Ambos interactúan con eficacia con el fin de cumplir la estrategia acordada y, en particular, gestionando los riesgos a los que se enfrenta la Entidad.

La Dirección General desarrolla las facultades encomendadas, garantiza la implantación eficaz de la estrategia y es la responsable de la gestión diaria de la Entidad, supervisadas estas funciones por el Consejo Rector.

Bajo la supervisión del Director General, la estructura de la Caja se configura con diversas Áreas/Departamentos Internos que desempeñan un papel relevante en la estructura organizativa de delimitación de las distintas áreas funcionales y de responsabilidad de la Entidad contribuyendo a un adecuado gobierno interno de la misma y su Grupo.

En particular, la Caja tiene constituidas las siguientes Áreas/Departamentos Internos con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación:



COMITÉS INTERNOS DE CONTROL

La Entidad ha configurado diversos grupos de trabajo o comités que aseguran el control y la coordinación de la gestión, de entre los cuales podemos citar los siguientes:

Comités de Riesgos	Órganos encargados del análisis y sanción de las operaciones de riesgo (crédito) que, conforme a las delegaciones conferidas por el Consejo Rector, analizan y, si procede, aprueban las operaciones de riesgo dentro de sus respectivos niveles de atribuciones, elevando al órgano superior aquéllas que exceden su nivel de delegación.
Comité de Seguimiento de Riesgos	El Comité de Seguimiento de Riesgos tiene como misión analizar y tomar decisiones en relación con los acreditados revisados por el Departamento de Seguimiento de Riesgos, así como de la cartera en general o colectivos con dificultades con la finalidad de prevenir con antelación las situaciones irregulares, estableciendo una política de dotaciones prudente y constante en el tiempo.
Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP)	El COAP es el responsable del control y de la gestión de los riesgos de liquidez, mercado, contraparte y estructural de balance. Este Comité goza de una estructura ágil y especializada que permite supervisar el cumplimiento de las distintas políticas establecidas, así como realizar un seguimiento más frecuente de las áreas de mercado.

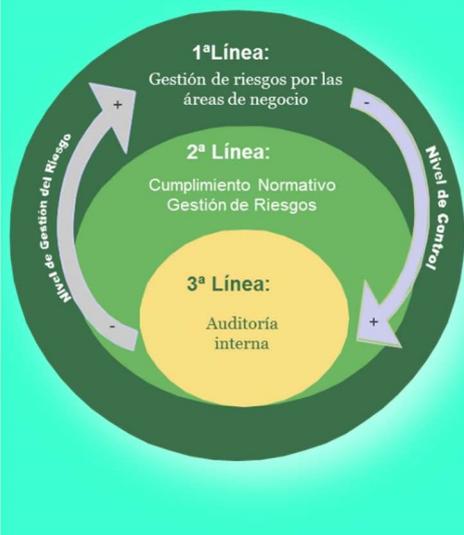
Comité de Ética y Conducta	El Comité de Ética y de Conducta es un órgano colegiado, con poderes autónomos de iniciativa y control, cuyas funciones principales son controlar y supervisar el riesgo de cumplimiento relacionado con: los eventos relativos a los empleados (sistema de gestión de cumplimiento penal); la normativa que afecta a la organización; el cumplimiento de regulaciones específicas de mercados internacionales (MIFID II); y el desarrollo de políticas y normas que eviten el abuso de mercado.
Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo	El Comité de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (OCI) es el órgano colegiado en esta materia. Sus funciones principales son: <ul style="list-style-type: none"> - Controlar y supervisar el riesgo de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT), como segunda línea de defensa. - Definir el modelo de control del riesgo de PBC/FT en la entidad. - Seguir los proyectos de mejora y de los planes de transformación de PBC/FT y promover, en su caso, medidas impulsoras o correctoras.
Comité de Riesgos Tecnológicos y Privacidad	El Riesgos Tecnológicos y Privacidad es un órgano colegiado, siendo su principal función colaborar con la función de Cumplimiento Normativo en asegurar el cumplimiento de la normativa de en el ámbito específico de la protección de datos, gestión de riesgos TIC y seguridad de la información.
Comité de Productos	La Caja cuenta con un Comité de Productos que desarrolla su función de acuerdo al Manual de Gobernanza de Productos y Servicios y que comprende fundamentalmente el análisis y aprobación de los nuevos productos financieros y servicios, así como la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la comercialización de los diferentes productos. Asimismo, sirve como instrumento para gestionar de forma ordenada y eficaz las normas de conducta de la Caja en materia de transparencia y protección al cliente.
Comité de Sostenibilidad	El Comité de Sostenibilidad de Globalcaja tiene como mandato genérico impulsar la <i>Política General de Sostenibilidad</i> de la Entidad, así como vertebrar la ejecución del <i>Plan Director de Sostenibilidad</i> (en lo sustancial del Eje de Actuación relativo a Estrategia y Gobierno), cuya aprobación corresponde al Consejo Rector y su seguimiento a la Comisión de Obra Social y Sostenibilidad.

Durante el 2021 dentro del marco general de actuación que Globalcaja está desarrollando para afrontar los requerimientos regulatorios de las Finanzas Sostenibles y adoptar las prácticas del sector financiero en cuestiones no reguladas que considere apropiadas, se ha decidido la creación del Comité de Sostenibilidad para que entienda de aquellas cuestiones más directamente relacionadas con esta materia ASG. De forma complementaria se ha atribuido competencias relacionadas con esta materia a la Comisión de Obra Social y Sostenibilidad (Comisión Delegada del Consejo Rector), así como se han incorporado las funciones relativas a gestión de riesgos ASG en la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos.

Marco de Control Interno

LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

El modelo de control interno de Globalcaja cuenta con un sistema de tres líneas de defensa que se estructura a partir de las actividades y procesos que originan los riesgos y qué en consecuencia, determinan a sus responsables.



El Consejo Rector de la Caja es el órgano responsable de definir el marco general de control interno y de gestión de riesgos, correspondiendo a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos el apoyo al Consejo respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, así como, discutir con el auditor de cuentas las posibles debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin afectar a su plena independencia.

Asimismo, la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia en este ámbito.

El marco de control interno de la Entidad se adapta a las características específicas del negocio de la Caja, su complejidad y los riesgos asociados, teniendo en cuenta en todo caso, el contexto de la Caja y su Grupo.

En este sentido, el marco de control interno de la Caja se sustenta, entre otros, sobre los siguientes principios:

- Una estructura organizativa y operativa definida y adecuada que permiten contar con un eficiente marco de control y de gobierno interno.
- El establecimiento de procedimientos de intercambio de información adecuados entre el Consejo Rector y el Director General en relación con las diferentes líneas de negocio, así como entre el Consejo Rector y los responsables de las funciones de control interno a través de las Comisiones Delegadas del Consejo.
- Un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa con funciones y responsabilidades diferenciadas.
- Una segregación de funciones adecuada, estableciendo las barreras de información necesarias para garantizar su buen funcionamiento.
- Un marco integral de gestión de riesgos que comprende todas las líneas de negocio y las unidades internas.
- Y, asimismo, procedimientos que garantizan el seguimiento y control de la externalización en su caso de determinadas funciones o servicios.

En base a las directrices de la EBA (Autoridad Bancaria Europea) en cuanto a Control Interno, la Entidad dedica esfuerzos para la consecución de un marco de control interno sólido y completo, siendo éste un proyecto de mejora continuo.

LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

Primera línea de defensa	La primera línea de defensa la constituyen las áreas de negocio, que son responsables del control en su ámbito y de la ejecución de las medidas fijadas desde instancias superiores.
Segunda línea de defensa	La segunda línea la constituyen las áreas de control, Cumplimiento Normativo, Gestión Global de Riesgos y Seguimiento de Riesgos. Esta línea supervisa el control de las distintas áreas en su ámbito de especialidad transversal, define las medidas mitigadoras y de mejora necesaria y promueven la correcta implantación de las mismas. Esta línea vela por el control efectivo de los riesgos y asegura que los mismos se gestionan de acuerdo con los límites de riesgo definidos.
Tercera línea de defensa	<p>La tercera línea la constituye Auditoría Interna, que realiza una revisión independiente, verificando el cumplimiento y eficacia de las políticas corporativas y proporcionando información independiente sobre el modelo de control. Como principales funciones de Auditoría Interna destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluación de la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno, velando por el cumplimiento de la legislación vigente y de las políticas y normativas internas. b) Emisión de recomendaciones para solucionar las debilidades detectadas en los procesos de revisión, haciendo un seguimiento de las mismas.

Las funciones de control interno de la Caja (función de Gestión de Riesgos, función de Cumplimiento Normativo y función de Auditoría Interna) actúan de forma separada e independiente, y con dependencia funcional de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos como garantía de la autonomía e independencia de estas en el ejercicio de sus competencias, verificando que las políticas, mecanismos y procedimientos establecidos en el marco de control interno se aplican correctamente.

Función de Gestión de Riesgos	<p>La calidad en la gestión del riesgo constituye una de nuestras señas de identidad y un ámbito prioritario de actuación, es un elemento diferenciador de gestión, gracias a la combinación de políticas prudentes y el uso de metodologías y procedimientos de efectividad contrastada, permiten la obtención recurrente y saneada de resultados, así como, gozar de una holgada posición de solvencia.</p> <p>Es desarrollada por el Departamento de Gestión Global de Riesgos, y su objeto es controlar los riesgos considerados como relevantes para la Caja: riesgo de crédito, de concentración, de tipo de interés estructural de balance, de Liquidez, de mercado y de contrapartida, incluyendo riesgos no financieros y de sostenibilidad. Adicionalmente, el Departamento de Seguimiento de Riesgos se encarga de la gestión del riesgo de crédito minorista; Cumplimiento Normativo de la gestión de riesgo operacional, y la Función de Riesgos Tecnológicos de la gestión de los riesgos TIC y seguridad de la información.</p>
-------------------------------	---

<p>Función de Cumplimiento Normativo</p>	<p>Tiene por objeto, gestionar la prevención y, en su caso, mitigación, entre otros, de los riesgos financieros, sancionadores y reputacionales asociados al cumplimiento normativo si no se alcanzan los estándares exigibles a una entidad de crédito.</p> <p>La Caja está comprometida con el cumplimiento estricto de toda normativa nacional e internacional que regula su actividad y el correcto desempeño y desarrollo de su negocio, y para ello cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz.</p>
<p>Función de Auditoría Interna</p>	<p>Sus objetivos principales son verificar la existencia y el mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos, un sistema de mediación para evaluar los diversos riesgos de las actividades de la Entidad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna</p>

Entre las iniciativas acometidas por Globalcaja destaca la elaboración, aprobación e integración en la gestión de un Marco de Apetito al Riesgo así como de un Plan de Recuperación que contempla los requerimientos establecidos, entre otros textos legales, por la Directiva UE/2014/59 (BRRD), la Ley 11/2015, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, publicada el 18 de Junio de 2015 y el Real Decreto-Ley 12/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la citada Ley.

El Marco de Apetito al Riesgo (MAR) es una medida de autocontrol que refleja las políticas y los límites aprobados por el Consejo Rector, estableciendo métricas cuantitativas y cualitativas de todos los riesgos materiales que afectan a la Caja y fomentando una gestión integral y sistemática de todos ellos. Su objetivo principal es el de identificar los límites de riesgos y el apetito (objetivo) de riesgo, de modo que sean consistentes con la estrategia, rentabilidad y reputación de la Entidad.

Por su parte, el Plan de Recuperación es el proceso que permite a Globalcaja detectar y gestionar autónomamente un eventual escenario de crisis con el objetivo de restaurar su posición financiera. En él se incluyen aspectos tales como la descripción del grupo, un marco de gobernanza específico, indicadores que permiten identificar la ocurrencia de crisis (alineados con los utilizados en el MAR) y el análisis del abanico de potenciales medidas que permitirían a la entidad retornar a sus niveles objetivo bajo distintos escenarios.

ANÁLISIS DAFO

Como apoyo al modelo de negocio, Globalcaja ha realizado un análisis DAFO a través del cual se reflejan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades existentes.

En primer lugar, cabe destacar que la Caja cuenta con una serie de importantes fortalezas, entre las que se encuentran:

Su alta penetración en la geografía de acción (cuotas de mercado que nos otorgan el liderazgo en los territorios de origen), con un alto valor de franquicia (compromiso social con nuestro entorno de actuación), lo cual nos permite vincular altamente a los clientes, lo que a su vez facilita alcanzar un alto grado de fidelización, y todo ello ofreciendo una cobertura total de las necesidades financieras y de servicios de nuestros clientes con un aporte de valor respecto al de nuestros competidores, a través de una amplia gama productos financieros, parafinancieros especializados, innovando y adaptándonos constantemente a cualquier novedad existente en el mercado.

Adicionalmente se cuenta con una sólida posición de capital y liquidez, que permitirá cumplir con los nuevos requisitos previstos en los próximos años.

Amplia base estable de financiación minorista, que nos otorga un excedente de liquidez estructural importante, que apoya la generación y la recurrencia de los rendimientos de nuestra banca tradicional, a través de su inversión en activos de alta calidad crediticia, y todo ello con un Control Global de los riesgos financieros afectos a dichas inversiones totalmente integrado en la gestión diaria de la Caja, con el fin mitigar en la medida de los posible Riesgo de Interés, Liquidez, Mercado y Crédito.

Mención especial cabe la participación de la Entidad en un MIP de 29 Cajas Rurales y Banco Cooperativo Español creado a finales de 2017, en el que existe asistencia de liquidez y capital en caso de dificultades.

Gran capacidad de absorción de pérdidas disponible para poder hacer frente a los deterioros de la inversión crediticia provocada por el Covid-19

Con carácter adicional a estas fortalezas, la Caja identifica una serie de oportunidades entre las que destacan: en base a la visión conservadora de la entidad en cuanto al reconocimiento de deterioros de la cartera crediticia se cuenta con un punto de partida sólido que permitirá a la entidad centrarse en términos comerciales en el esperado incremento en la demanda de préstamos de empresas y particulares como consecuencia de la recuperación de la economía y el incremento de la demanda de productos que requieren de un asesoramiento más personalizado y generador de mayores beneficios para la Entidad. Destacar el proceso de consolidación bancaria del Sector Financiero Español, nos va a ofrecer la oportunidad para reforzar nuestra posición de liderazgo en nuestra zona de actuación.

Por otro lado, como debilidades destacan:

Un negocio con presencia muy concentrada en nuestras provincias de origen, es por ello que, desde hace unos años, se inició un plan de expansión, que apoyara la diversificación de nuestras fuentes de ingresos, si bien el mismo ha estado marcado por un crecimiento prudente y sostenido en el tiempo, así como por la contención en los costes asociados a la misma.

El entorno de bajos tipos de interés existente penaliza tanto los rendimientos de nuestra Actividad Tradicional como la generación de nuestro Excedente de liquidez (si bien la Entidad está bien posicionada para el caso en que la curva de tipos de interés repuntara en el medio plazo).

Pequeño tamaño en relación a posibles competidores nacionales (aunque a su vez nos concede mayor grado de maniobrabilidad y de adaptación al entorno)

Menores niveles de productividad por empleado y oficina (aunque cómo hemos visto la eficiencia recurrente de la Entidad es sensiblemente más baja que la del Sector) consecuencia directa de nuestro modelo de negocio

Acceso restringido a los mercados financieros de capitales (aunque en los últimos años se ha evolucionado, a modo de ejemplo la Entidad tiene un folleto de emisión inscrito en la Comisión Nacional del Mercado de Valores)

Posible Impacto negativo que supondrá la situación global provocada por la pandemia del Covid-19 sobre la ratio de morosidad de la Entidad, y sobre su la evolución en su negocio tradicional

Así mismo, entre las amenazas existentes cabría reseñar la persistencia de la fuerte competencia de precios por clientes solventes en un entorno marcado por los bajos tipos de interés existentes a raíz de la actuación del Banco Central Europeo, la presión regulatoria y los cambios que la misma introducirá en la concepción del negocio tradicional , y por último y no por ello menos importante, la aparición de competidores a través de canales digitales, si bien el efecto de estos últimos es menor que sobre otras entidades del sector, nos obliga constantemente a innovar con el fin de adaptarnos a los nuevos patrones de consumo.

TIPOLOGÍA DE RIESGOS

La Caja, en el proceso continuo de identificación de riesgos a los que se expone por el ejercicio normal de su actividad, ha identificado los siguientes riesgos:

Riesgos Relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de crédito • Riesgo de tipo de interés estructural de balance • Riesgo de liquidez • Riesgo operacional • Riesgo reputacional
--------------------	--

El modelo de cumplimiento en Globalcaja es un proceso abierto de mejora continua, es decir, no nos encontramos en una estrategia aislada, sino ante una evolución constante. Este proceso ha sido considerado en la Entidad como prioritario, dado el incesante cambio normativo en el que nos encontramos (sin un claro escenario de seguridad jurídica en ocasiones) y ante el cual no resulta fácil dotarse de elementos precisos para afrontar los riesgos que los complejos y múltiples contextos de nuestra actividad empresarial conlleva.

Modelo de gobierno y adaptación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal a los requisitos de la norma UNE 19601.

Obtención de la certificación oficial AENOR

Como parte del análisis de acerca de los riesgos relevantes, la Entidad ha valorado la existencia de otros riesgos que, debido al modelo de negocio, se consideran irrelevantes o poco materiales. Entre estos riesgos cabe destacar:

Riesgos irrelevantes o poco materiales

- Riesgo de mercado
- Riesgo de titulaciones: utilización de las titulaciones como medio de financiación y no como transferencia de riesgo.
- Riesgo de *fx lending*: importe residual de financiación en otras monedas
- *Specialised lending*: baja exposición a proyectos donde la capacidad de repago recae sobre el bien financiado y no sobre el acreditado
- Riesgo de divisas: exposición residual o nula
- Riesgo estructural de tipo de cambio: baja o nula exposición de títulos denominados en otras monedas
- Riesgo de modelo: no utilización de metodologías internas en el cálculo de capital y provisiones.

Cabe destacar que Globalcaja tiene establecido un Plan de Continuidad de Negocio (recogido en RD 84/2015 art 52.2) y Plan de Continuidad Tecnológico que se define como un proceso continuo de planificación, desarrollo, verificación e implementación de procedimientos y métodos de recuperación ante situaciones de emergencia.

Este proceso tiene por objeto garantizar una eficiente y efectiva reanudación de las funciones vitales en caso de que se produzca una importante interrupción en los recursos informáticos y/o en las telecomunicaciones en la sede de los servicios centrales y en las oficinas de la Caja, cumpliendo con las ventanas de recuperación que se establecen para cada una de las aplicaciones y servicios que se han considerado críticos.



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

2. Nuestra contribución a los ODS

Objetivos de Desarrollo Sostenible
de Naciones Unidas

2. Nuestra contribución a los ODS

Como ha indicado nuestro Presidente, en Globalcaja llevamos más de 60 años contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) a los que nos gusta referirnos como nuestros *Objetivos De Siempre*.

Una de nuestras prioridades es construir un futuro más sostenible con las personas y con el entorno dejando, en ambos, una huella positiva. Hemos elaborado un nuevo Plan de Gestión Sostenible, en el que hemos identificado los objetivos que son más relevantes para nosotros, teniendo en cuenta los compromisos que adquirimos con nuestros grupos de interés.



ODS SOBRE LOS QUE PONEMOS FOCO:



Una de las vías de erradicar la pobreza es a través de la inclusión financiera. Con un tercio de nuestra red de oficinas ubicada en poblaciones de menos de 1.000 habitantes, en Globalcaja promovemos el acceso a los servicios básicos, contribuyendo así al empoderamiento económico de las personas.



La igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades entre mujeres y hombres es fundamental para construir un mundo próspero y sostenible. En Globalcaja, la igualdad de oportunidades es una máxima en la gestión de la entidad. Contamos con un Plan de Igualdad de Oportunidades, un protocolo de prevención de violencia de género y un protocolo de prevención de casos de discriminación.



Promovemos la innovación y la mejora interna continua como vía de crecimiento y desarrollo. En Globalcaja aprovechamos los últimos avances tecnológicos para ofrecer a nuestros clientes nuevos canales de interacción, poniendo a su servicio todo un ecosistema de apps, que les permiten elegir cómo, cuándo y dónde gestionar su dinero



Adoptamos un modelo de banca socialmente responsable, basado en una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales. En Globalcaja estamos convencidos de la necesidad de producir más y mejor con menos, aumentar la eficiencia y promover hábitos sostenibles.



Como entidad financiera, en Globalcaja mantenemos una firme apuesta en la lucha contra la inseguridad y la corrupción. Promovemos la transparencia y la ética como valores transversales presentes en todas nuestras actuaciones y garantizamos una toma de decisiones participativas e inclusivas en todos los niveles de la organización.



Conscientes de que la educación es la base de una sociedad más justa, desde Globalcaja y sus Fundaciones promovemos una educación de calidad, basada en la innovación, la internacionalización y las buenas prácticas. Una educación inclusiva, que posibilita la adquisición de competencias clave para la mejora profesional a todos los niveles.



Globalcaja se sitúa entre las diez empresas de Castilla-La Mancha que más empleo genera. Con casi 1.000 profesionales, la entidad promueve un modelo de gestión basado en las personas, con un índice de contratación indefinida del 95%.



Ayudamos a las personas a acceder a financiación y a servicios financieros básicos y ponemos a su disposición herramientas para que la gestión de sus finanzas sea cada día más fácil. Trabajamos la igualdad de género a todos los niveles de la entidad.



Estamos aplicando medidas para reducir nuestra propia huella de carbono y ayudamos a las personas y a las empresas en su transición a una economía más sostenible.



Estamos convencidos de que la consecución real de los Objetivos de Desarrollo Sostenible requiere alianzas y acuerdos público-privados. Solos, podemos llegar antes, pero juntos lo haremos más lejos.



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

3. Análisis de materialidad

- Asuntos relevantes para nuestros grupos de interés
- Nuestra contribución a los ODS a través de los asuntos materiales

3. Análisis de materialidad

CONTEXTO

Cada vez con más frecuencia nos enfrentamos a las consecuencias catastróficas e imprevisibles del cambio climático y del agotamiento de los recursos, la Unión Europea está adaptando las políticas públicas a esta nueva realidad.

El sistema financiero tiene un papel clave que desempeñar a este respecto para reorientar el capital privado hacia inversiones más sostenibles. Ello es necesario para tener un crecimiento económico sostenible, garantizar la estabilidad del sistema financiero y fomentar una mayor transparencia y largoplacismo en la economía.

El sector financiero forma parte de una hoja de ruta específica para garantizar tanto su propia transición, como el impulso de la transición del conjunto de la economía europea a través del Plan de Acción de Finanzas Sostenibles.

IDENTIFICANDO LOS ASUNTOS QUE IMPORTAN

Para Globalcaja es importante identificar aquellos aspectos ambientales, sociales y de gobierno que son más relevantes para nuestros grupos de interés. Para ello, lo primero que realiza es analizar el contexto de la sostenibilidad y retos globales, tanto desde la perspectiva de la sostenibilidad como de su implicación en el modelo de negocio. Las Tendencias Globales suponen un desafío tanto para la estrategia como para el modelo de negocio y establecen tendencias en tendencias y expectativas de nuestros grupos de interés.

Para la definición de asuntos relevantes se realiza un ejercicio de benchmarking sectorial, llevando a cabo un análisis de información pública de compañías del sector de la banca, así como un análisis interno de las necesidades y expectativas del equipo directivo.

Una vez definido el listado de asuntos relevantes a partir de las fases anteriores, se lleva a consulta interna y externa sobre la importancia de los asuntos para Globalcaja y sus grupos de interés.

En el análisis interno se identifican los perfiles de directivos que conocen la importancia que se le otorga internamente a los retos de sostenibilidad. En este análisis se tiene en cuenta el potencial impacto de cada uno de los temas en función de los potenciales riesgos para el negocio. Mientras que en el análisis externo se identifican los principales Grupos de Interés con los que la entidad debe alinear su estrategia: personas trabajadoras, clientes, socios, proveedores y beneficiarios de la obra social, haciéndoles llegar un cuestionario para conocer su visión e importancia que otorgan a los asuntos considerados como relevantes. Este análisis tiene en cuenta también la presión regulatoria actual y futura, de esta forma se integra la visión del regulador.

*El análisis de materialidad se constituye como un ejercicio de **escucha, identificación y reflexión** de aquellos asuntos de sostenibilidad que están siendo y serán relevantes para Globalcaja en los próximos años.*

El análisis de materialidad es una herramienta clave, para alimentar un ejercicio de visión estratégica a medio y largo plazo de Globalcaja, en donde los asuntos materiales no son estáticos, sino que se reconfiguran temporalmente atendiendo a los escenarios sociales, ambientales y económicos. En 2021 se ha realizado el primer análisis de materialidad de Globalcaja, utilizando tanto fuentes internas como externas, siguiendo para ello las directrices recomendadas por GRI.

FINANCING A
SUSTAINABLE
EUROPEAN ECONOMY

Compromisos, políticas y gestión responsable:

- Compromiso con el Desarrollo Sostenible y ODS
- Gestión de riesgos
- Patrocinios y actividades fundacionales
- Cumplimiento normativo
- Transformación digital e innovación
- Impacto social y económico en el entorno rural
- Lucha contra la corrupción
- Respeto por los derechos humanos
- Diálogo y compromiso con los grupos de interés
- Ética y buen gobierno
- Transparencia
- Rentabilidad, solvencia estabilidad

Cientes y responsabilidad de producto

- Protección de datos y seguridad de la información
- Digitalización y accesibilidad
- Servicio de atención al cliente
- Comercialización transparente y responsable
- Reputación de la marca corporativa frente al cliente
- Educación financiera

Listado de asuntos

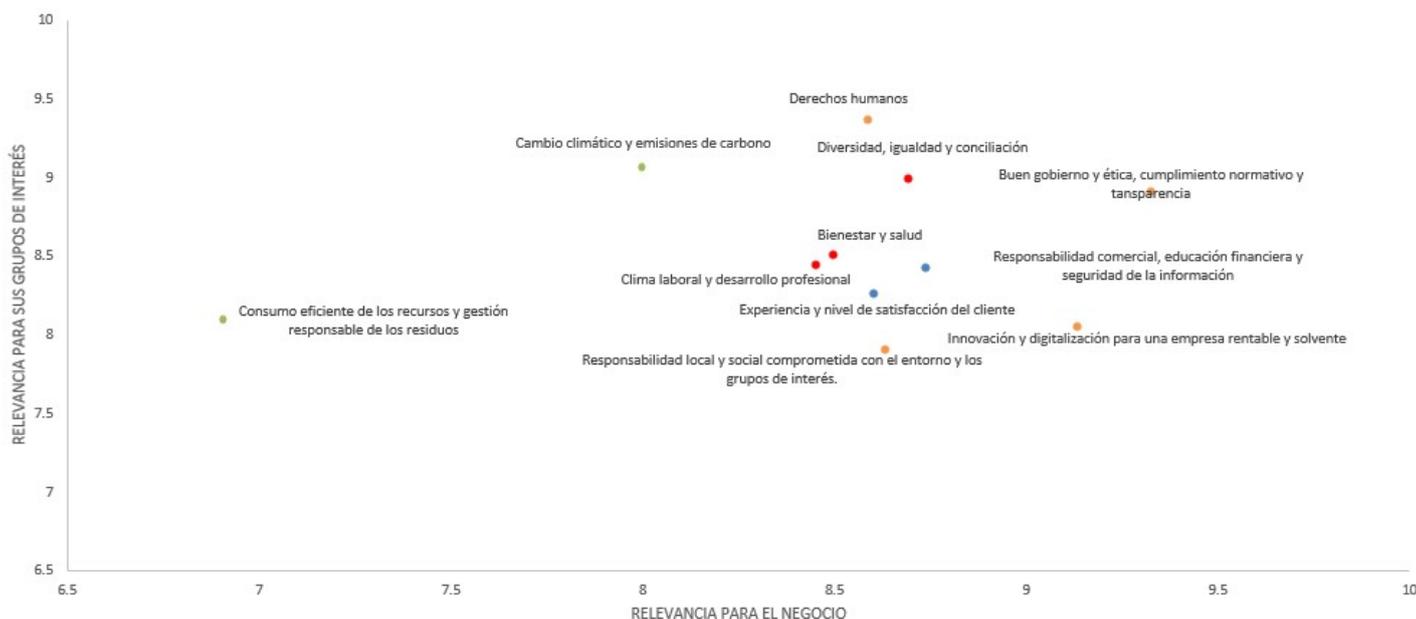
Gestión ambiental

- Eficiencia energética y consumo responsable de recursos (materiales agua)
- Cambio climático y emisiones de carbono
- Gestión circular de residuos

Empleo y relaciones laborales

- Empleo de calidad
- Atracción y retención de talento
- Conciliación laboral, personal y familiar
- Formación y desarrollo profesional
- Diversidad, igualdad e inclusión
- Seguridad y salud laboral
- Diálogo y relación trabajador - empresa
- Organización del trabajo y desconexión laboral

A continuación, se presenta la matriz de materialidad, fruto del análisis comentado. A través de las líneas del Plan de Sostenibilidad, se integran los asuntos materiales más relevantes para Globalcaja y sus grupos de interés.



Nuestra contribución a los ODS a través de los asuntos materiales

CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	ODS ASOCIADO(S)
COMPROMISOS, POLÍTICAS Y GESTIÓN RESPONSABLE	Buen gobierno y ética, cumplimiento normativo y transparencia	
	Innovación y digitalización para una empresa rentable y solvente	
	Respeto por los Derechos Humanos	 
	Responsabilidad local y social comprometida con el entorno y los grupos de interés	  
GESTIÓN AMBIENTAL	Cambio climático y emisiones de GEI	
	Consumo eficiente de los recursos y gestión responsable de los residuos	
CLIENTES Y RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	Responsabilidad comercial, educación financiera y seguridad de la información	 
	Experiencia y nivel de satisfacción cliente	
EMPLEO Y RELACIONES LABORALES	Diversidad, igualdad y conciliación	 
	Bienestar y salud	 
	Clima laboral y desarrollo profesional	 



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

4. Cuestiones medioambientales

- 4.1. Contaminación atmosférica, sonora y lumínica
- 4.2. Economía circular y gestión de residuos
- 4.3. Uso sostenible de los recursos
- 4.4. Cambio climático y gestión de la biodiversidad

4. Cuestiones medioambientales

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

El Plan de Sostenibilidad de Globalcaja cuenta con una macrolínea de trabajo que consiste en el Compromiso Medioambiental, buscando favorecer un impacto positivo en el medio ambiente, tanto desde las operaciones y gestión de la Caja, como del desarrollo de productos y proyectos que favorezcan el desarrollo sostenible en nuestro ámbito de influencia.

Avanzamos en la protección del medio ambiente integrando los ODS en nuestro modelo de negocio.

En Globalcaja estamos convencidos de que juntos podemos conseguir un futuro más ver, sostenible e inclusivo.



Globalcaja, como cooperativa de crédito, tiene sus orígenes en las cooperativas agrícolas y de crédito, adaptando a su actividad los principios cooperativos. Recordamos que como cooperativa de crédito nos guiamos por una serie de principios que hacen que podamos cuidar del bienestar del medioambiente, mientras protegemos el desarrollo económico de nuestros socios, trabajadores y clientes.

Entre los principios generales de nuestro Plan de Sostenibilidad relacionados con los objetivos ambientales y sobre los que gira nuestra política de Sostenibilidad se encuentran:



Avanzar en la protección del medio ambiente integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenibles en nuestro modelo de negocio y la gestión de la entidad; tomando como referencia los principios promulgados por la Organización de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París sobre Cambio Climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea de Finanzas Sostenibles y el Pacto Verde Europeo.



Favorecer un impacto positivo en el medio ambiente, impulsado una gestión responsable y eficiente en toda la cadena



Desarrollar productos, proyectos, servicios e iniciativas de actuación, internas y externas, que hagan foco en el medioambiente y en la descarbonización de la economía, de tal forma que puedan contribuir a frenar el cambio climático y sus consecuencias.

Debido al sector que pertenece Globalcaja, su actividad no presenta gastos, activos, provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma.

A lo largo de 2021, no se han recibido notificaciones respecto a algún tipo de incumplimiento medioambiental, siguiendo la tendencia de años anteriores.

Globalcaja impulsa una cultura corporativa encaminada a la conservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, por ello tiene en marcha una batería de medidas para lograr un entorno mejor, medidas englobadas dentro del Plan de Sostenibilidad en la línea de trabajo de Compromiso Medioambiental, cuya finalidad es reducir, mitigar y prevenir en la medida de sus capacidades, el impacto medioambiental directo e indirecto de Globalcaja.

En Globalcaja tenemos el afán de mejorar y el fuerte convencimiento de fomentar el desarrollo sostenible, mantenemos un compromiso de mejora continua, asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa, tomando las medidas necesarias para mitigar el impacto medioambiental directo e indirecto ocasionado por nuestra actividad.

A priori, el sector de la banca no se encuentra entre las actividades con mayor impacto ambiental actualmente. Independientemente, desde Globalcaja asumimos el compromiso con una gestión sostenible en el tiempo, velando por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible tal y como hemos comentado en puntos anteriores.

Tal y como se explica anteriormente, nuestra principal responsabilidad ambiental no se encuentra en nuestra actividad directa. Nuestra responsabilidad recae en nuestras políticas de financiación e inversión. A través de la canalización de fondos a empresas que gestionen adecuadamente los riesgos ambientales y sociales asociados, podemos incidir una mejor gestión de los riesgos ambientales, reducir los impactos provocados por estas actividades y capacitar a nuestros clientes en el camino de la sostenibilidad.

Tratamos que nuestra actividad financiera y social prospere junto con el entorno que nos rodea

Respecto a las empresas que conforman el Grupo Consolidado Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, Sociedad Cooperativa de Crédito, las participaciones de la Caja Rural son estables, son empresas que sirven de actividad instrumental a Globalcaja o en su caso, con un enfoque hacia el sector primario, entendiendo que, en el sector agrícola, el cambio climático y las energías renovables terminan convergiendo hacia la denominada transición ecológica.

Para Globalcaja la conciencia es fundamental como cambio socioambiental. Por ello, y para provocar un cambio en la mentalidad de los castellanomanchegos, realizamos publicaciones con el fin de aportar conocimiento y valores relacionados con la sostenibilidad ambiental y social.

BANCA RESPONSABLE
Contribuir al desarrollo social del entorno, una prioridad para las empresas
 Reducir el medio ambiente mejor el impacto de la organización en la sociedad, favorecer el cumplimiento de los ODS y en definitiva, ser una empresa responsable. El compromiso empresarial está en la acción.

BANCA RESPONSABLE
5 trucos para ser sostenible en tu día a día
 Ser sostenible ya no es una opción, sino que se ha convertido en una obligación para respetar el mundo. Estos consejos te ayudarán a conseguirlo.

SOSTENIBILIDAD
Cómo inculcar hábitos sostenibles en nuestros hijos
 Implanta estos hábitos sostenibles en tus niños para contribuir a la economía familiar y reducir el impacto negativo en el medio ambiente.

SOSTENIBILIDAD
Estos son los proyectos LIFE que cuidan de la biodiversidad en nuestra tierra
 Los proyectos LIFE quieren cuidar de la biodiversidad de nuestra tierra y de nuestras especies. Estas son las iniciativas que restauran los suelos de Castilla-La Mancha.

SOMOS GLOBALCAJA
Guía para reciclar y cuidar de la naturaleza
 Aprender las claves para reciclar es un proceso fácil, divertido y para toda la familia. ¿Te animas a descubrir qué residuos tienes que colocar en cada contenedor?

BANCA RESPONSABLE
La "Estrategia de Educación Ambiental de Castilla-La Mancha" cuida de la naturaleza y de la sociedad
 La Estrategia de Educación Ambiental de Castilla-La Mancha: Horizonte 2030 de la consejería de Medio Ambiente pretende unir a la sociedad para proteger nuestros ecosistemas. Te enseñamos qué puedes hacer para contribuir al bienestar de la naturaleza.

SOMOS GLOBALCAJA
5 hábitos para reducir la contaminación del aire
 Estos cinco hábitos diarios te ayudarán a reducir la contaminación del aire y controlar las emisiones de CO2 para cuidar la naturaleza.

4.1. Contaminación atmosférica, sonora y lumínica

IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

El impacto generado por la propia actividad bancaria en materia de contaminación lumínica y sonora es poco relevante, y no se considera significativo. Nuestra actividad pertenece al sector servicios, y todas nuestras oficinas se sitúan en entornos urbanos. Globalcaja destaca por el escaso impacto medioambiental producido.

Además, nuestra gestión no necesita de grandes consumos energéticos y/o de combustibles fósiles, es muy poco intensiva en consumos, por lo que nuestra huella de carbono se limita a las emisiones fugitivas por fugas de gases refrigerantes en el alcance 1, y a fuentes emisoras de alcance 2 (emisiones indirectas como consecuencia del propio consumo eléctrico). El impacto de nuestra actividad no es en exceso significativo.



Firmente comprometido con la reducción del impacto ambiental de nuestras actividades, desde Globalcaja promovemos medidas en nuestras instalaciones para minimizar o eliminar, en caso de ser posible, la contaminación atmosférica de nuestras sedes.

Durante los últimos años, se han venido realizando reformas integrales en algunos de nuestros edificios más emblemáticos, destacando la Sede Social en Albacete y la Sede de la Territorial de Cuenca. La última sede en la que se están acometiendo esta serie de acciones que se enumeran a continuación ha sido la Sede de la Territorial de Ciudad Real, incorporando medidas específicas para mejorar nuestro desempeño ambiental:

Toda la luminaria utilizada es de bajo consumo, principalmente LED.

Se han sustituido todas las conducciones de agua para un consumo más eficiente.

Sustitución de las antiguas calderas de combustibles orgánicos por sistemas eléctricos centralizados de climatización, alojados en los áticos de los edificios y con una clasificación energética de bajo consumo.

Instalación de elementos domóticos en luminaria (encendido presencial). También se utilizan sistemas de iluminación con temporizadores en las oficinas para controlar las horas de alumbrado exterior de las mismas, y controlar de este modo el impacto lumínico.

Instalación de nuevos ascensores más eficientes teniendo en cuenta la normativa de accesibilidad.

Se han establecido espacios abiertos con entrada de luz natural.

En 2019, y cumplimiento con nuestras obligaciones detalladas en el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética; se realizó una Auditoría Energética en las sedes de Globalcaja. Esta nos permite conocer el estado actual de nuestras instalaciones en materia de consumo y eficiencia energética, proponiendo y adoptando las mejores medidas de reducción para cada delegación. Con estas actuaciones se pretende promocionar el ahorro energético, la reducción de las emisiones de efecto invernadero, y contribuir en la consecución de los objetivos fijados desde Europa en materia de eficiencia energética

Aunque no tenemos implantada ninguna certificación de tipo ambiental, Globalcaja muestra su firme voluntad en seguir trabajando para mitigar a través de su Plan de Sostenibilidad, con planes de mejora y medidas de ahorro, el impacto de nuestra huella ambiental, y en concreto, reduciendo la contaminación atmosférica que se genera, como consecuencia del consumo energético de las instalaciones.

MODERNIZACIÓN DE NUESTRA RED DE OFICINAS

Con el objetivo de realizar una modernización de sus oficinas, en el año 2018 se promovió un concurso de ideas donde se planteaban las diferentes líneas estratégicas de diseño de las nuevas oficinas, denominado New Concept, buscando un modelo de oficina eficiente y teniendo en consideración la eficiencia energética, el consumo racional de materias primas y la reducción de la contaminación.

Son varias las oficinas que han sido participes del Plan de Modernización, como es el caso de las oficinas emblemáticas de Alicante, Villarobledo, Madrid, Albacete Oficina Principal y Albacete Urbana 1. En los años 2020 y 2021, el ritmo esperado del Plan de Modernización se ha visto reducido, afectado principalmente por la pandemia sanitaria por COVID 19. Las oficinas remodeladas durante el 2021 has sido 5, entre las que se encuentran Albacete Oficina Principal, Albacete Urbana 3 y Moral de Calatrava.

Para el año 2022 se pretende continuar y dinamizar de nuevo este Plan de Modernización de oficinas, actuando sobre el mayor número de oficinas posible. Estas oficinas, desde las más pequeñas hasta los servicios territoriales, son tratadas desde los aspectos más pormenorizados y con el mayor interés medioambiental, desde su concepción hasta su ejecución, teniendo en cuenta el ciclo de vida total de las obras en materia ambiental.

Las oficinas más pequeñas buscan aprovechar los sistemas pasivos como son la envolvente de los muros.

Las oficinas más grandes cuentan con sistemas más eficientes y con reducción del consumo de energía eléctrica.

Conforme al compromiso social y ambiental que nos caracteriza, desde el inicio de la pandemia sanitaria Globalcaja ha trabajado en establecer medidas de protección ante el Covid.

Con el objetivo de proteger la salud de sus empleados, Globalcaja ha adaptado sus oficinas a las nuevas circunstancias, incrementando la frecuencia de limpieza y desinfección de oficinas, instalando mamparas de protección, proporcionando mascarillas y guantes de nitrilo. Además, se han reforzado las medidas de distanciamiento social, y en determinados edificios corporativos se ha reducido el número de personas.

Invertimos en medidas de protección ante el Covid-19 para nuestros socios, clientes y trabajadores

Siendo consciente Globalcaja de que el ruido ambiental es uno de los grandes problemas en la vida laboral, pudiendo provocar problemas en la salud, en años anteriores se han instalado 4 cabinas acústicas en la Sede Central de Albacete con el objetivo de reducir el ruido ambiental en los espacios abiertos, cabinas que disponen de sistema inteligente de ventilación, oxígeno e iluminación.



4.2. Economía circular y gestión de residuos

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS

El volumen de residuos afecta a la salud pública, al medio ambiente, el desarrollo económico y la calidad de vida de los ciudadanos. Una de las preocupaciones sobre este tema se relaciona con la sostenibilidad a largo plazo, en materia de reducción, reutilización, reciclaje y, sobre todo, evitar la producción de desechos.

Al igual que ocurre con las emisiones atmosféricas, la actividad de Globalcaja no realiza un elevado consumo de materias primas, lo que se ve reflejado en una escasa producción de residuos.

Los desechos que más se generan en la actividad de Globalcaja son los residuos de papel y los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, también conocidos como RAES.



La implicación de Globalcaja con el Medio Ambiente, se manifiesta en el cumplimiento total de la legislación medioambiental de aplicación. En cuanto a los residuos, se mantienen contratos con el gestor autorizado y con la empresa de limpieza de las instalaciones.

No hemos detectado ninguna situación anómala en base a la actividad de la organización que implique la puesta en marcha de objetivos de mejora respecto a la generación residuos peligrosos, por lo que no hemos establecido objetivos para su separación selectiva y gestión. Aquellos residuos peligrosos generados, derivan de la actividad de mantenimiento de instalaciones, para la cual Globalcaja cuenta con un proveedor que se encarga de la propia gestión de los residuos generados.

CONSUMO Y RECICLAJE DE PAPEL

En Globalcaja llevamos casi una década fomentando un sistema de gestión que implementa la digitalización en los procesos internos y con los clientes, que redundan en una reducción del papel consumido.



Desde el 2013 hemos **multiplicado por más de 10 el uso del buzón virtual**



Dentro de **nuestra política de vinculación de clientes**, realizamos campañas para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web o correo electrónico, lo que redundan en un menor consumo de material



Unido a lo anterior hemos realizado **acciones de reducción de correo** por una mejor gestión del correo devuelto, reduciendo el envío de sobres y comunicados por cliente



Otra fuente de reducción de papel, es el establecimiento de **un sistema de firma digital** en las oficinas de Grupo Globalcaja, gracias al cual se ha disminuido de manera significativa el uso de formularios en papel en la red de oficinas. De igual manera, se han incentivado las operaciones mediante la página web.



El **Plan de Modernización de oficinas** que potencia el uso de pantallas publicitarias, favorecen la reducción del consumo de papel al eliminar expositores y otro material informativo en papel.



Hemos implantando con éxito el **sistema de control Maver**, gracias al cual se optimizan las impresiones, envíos de todas las comunicaciones, compilándose todas las comunicaciones posibles dentro de un único sobre, con la consecuente reducción en el uso de papel de sobres y el impacto indirecto generado por el reparto de las propias comunicaciones. Así como, **un sistema de control de impresiones en los Servicios Centrales**, gracias al cual se pueden monitorizar los consumos de manera personalizada. Este sistema muestra su efectividad y funcionalidad desde su implantación.

En Globalcaja realizamos un seguimiento del papel total consumido mediante el seguimiento del número de impresiones registrado en nuestras oficinas.

Durante 2021 se ha registrado un ligero repunte en el consumo de papel total, debido principalmente a la paulatina recuperación de la atención al cliente de manera presencial, tras la relajación de las medidas impuestas por Covid 19. A pesar de esto, la reducción del consumo de papel desde el año 2018 es notable, fruto de la conciencia de nuestros empleados en realizar consumo consciente.

	Impresiones / Cliente				Variación 21-20
	2018	2019	2020	2021	
Total impresiones	48,98	41,82	36,46	40,18	9,2%

En lo relativo a la destrucción y reciclaje de papel confidencial, cumpliendo con la legislación vigente en esta materia, se cuenta con las empresas Iron Mountain Incorporated y Garcia Galvis para su correcta gestión. En 2021 se ha retirado un total de 1.840 contenedores de papel por parte de Iron Mountain Incorporated, los cuales han sido entregados para valorización. Para el caso de Garcia Galvis, se han retirado un total de 1.120 Kg.

Globalcaja mantiene contrato con 3 empresas de limpieza, encargadas de retirar selectivamente los residuos no peligrosos generados en las oficinas:

Nexter: realiza funciones de retirada de papel, cartón y otros residuos en las oficinas de la provincia de Ciudad Real, y que se encuentra certificada los estándares internacionales UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015.

Serlimsa: realiza funciones de retirada de papel, cartón y otros residuos y lo recicla por medio de un gestor de residuos, en las oficinas de la provincia de Cuenca.

Interactiva Facility: realiza funciones de retirada de papel, cartón y otros residuos y lo recicla por medio de un gestor de residuos, en las oficinas de la provincia de Albacete

Globalcaja tiene externalizados los servicios de gestión y custodia de documentación, concretamente con la empresa MDA.net Archivos. En el caso del papel no confidencial, a través de la empresa Interactiva Facility, se ha generado una cantidad total de 2.985 Kg, lo que supone una reducción del 1,42% con respecto al año anterior.

EQUIPOS ELECTRÓNICOS Y LUMINARIAS

Los residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos generados en 2021, un total de 380 impresoras (código LER 200136-42) han sido gestionados conforme a la legislación en materia de residuos peligrosos a través de la empresa Ilunion. Además, han sido gestionados 89,75 kg de luminarias que contienen mercurio (código LER 200121), 145 kg de grandes luminarias (código LER 160214) y 24 kg adicionales de pequeñas luminarias (código LER 160213) ambos por parte del gestor autorizado Genera Quatro.

RESTO DE RESIDUOS

Derivado de la remodelación de nuestras instalaciones, durante 2021 se han generado materiales procedentes de dicho acondicionamiento, los cuales han sido gestionados por Genera Quatro para su posterior valorización, reutilización y reciclado.

4.3. Uso sostenible de los recursos

APOYO AL COOPERATIVISMO Y AL SECTOR AGRÍCOLA

Unimos nuestro fuerte arraigo territorial y conocimiento en banca rural, ofreciendo productos y servicios que poseen un valor añadido medioambiental.

Esto queda reflejado principalmente en la actividad a través del servicio especializado de **Banca Rural**, donde concretamente y como ejemplo, Globalcaja ha sido reconocida por la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural de Castilla La Mancha, como entidad referente en su condición de tramitación de ayudas, seguimiento y asesoramiento de explotaciones agrarias, y también en nuestros programas de inversión en la comunidad. Actividades donde se tienen en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.



RESPONSABILIDAD HACIA EL ENTORNO QUE NOS RODEA

El frenético desarrollo del marco normativo en materia ambiental, así como las exigencias legales derivadas en nuestros agricultores y sus empresas nos mantiene alertas. En Globalcaja asumimos el compromiso de informar sobre aquellos nuevos retos y oportunidades surgidos, sumando voluntades y sinergias, origen y razón del cooperativismo agrario para superar las dificultades y continuar contribuyendo a la protección y revalorización del medio rural.

Globalcaja, desde su condición de Entidad de Tramitación de Ayudas, Entidad Agraria de Gestión, Entidad de asesoramiento a explotaciones agrarias y Entidad de Gestión de Mejora de Explotaciones, y apoyada en un equipo de técnicos agrarios, ofrece el asesoramiento necesario para el cumplimiento de la normativa vigente y mejorar la rentabilidad de las explotaciones mediante la transferencia y aplicación de los nuevos conocimientos tecnológicos y de gestión, teniendo muy presentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, en línea con el objetivo 12 “ Producción y consumo responsable”, 13 “Acción por el clima” y 15 “vida de ecosistemas terrestres”.

El objetivo, desde el asesoramiento, es promover la profesionalización y modernización de la actividad agroganadera, orientando con criterios profesionales a los agricultores y ganaderos en la gestión de sus explotaciones, la realización de buenas prácticas agrícolas y cualquier materia que incida en el aumento de la productividad y la gestión sostenible, así como el uso de las tecnologías.

CONSUMO RESPONSABLE

La estrategia desde Globalcaja es tratar de reducir y mitigar nuestra huella ambiental animando a nuestros empleados a hacer un uso sostenible y eficiente de los recursos naturales. Disponemos de una serie de recomendaciones de ahorro de consumos para la gestión más eficiente de nuestras oficinas. El principal consumo energético de Globalcaja es la energía eléctrica y los principales recursos utilizados material de oficina y consumos informáticos.

AGUA

El agua de consumo realizado en Globalcaja proviene de las redes de abastecimiento locales, y se produce fundamentalmente para el consumo de empleados y clientes, operaciones de limpieza y mantenimiento de edificios. Para la minimización del consumo de agua se dispone de limitadores de caudal y cisternas de doble descarga que aseguran el consumo únicamente de las cantidades necesarias de este bien tan escaso.

Para la obtención del dato total de consumo para 2021, al igual que en años anteriores, se ha realizado mediante estimación. Para ello, se han dividido las oficinas en 6 grupos en función de su superficie, número de empleados y horas de apertura. Posteriormente, derivado del consumo real de una muestra de oficinas de cada tipología se ha extrapolado el consumo total por número de 8.876 metros cúbicos para el total de oficinas, delegaciones territoriales y servicios centrales de Globalcaja.

ELECTRICIDAD

Globalcaja cuenta desde 2014 con un proveedor centralizado de energía eléctrica, lo que permite la obtención de datos centralizados sobre sus consumos. La evolución de los consumos de los últimos años es la siguiente.

Año	Consumo energía KWh	Variación Anual
2015	4.053.625	
2016	4.011.714	-1,03%
2017	4.054.324	1,06%
2018	4.153.601	2,45%
2019	4.160.373	0,16%
2020	3.888.596	-6,53%
2021	3.978.533	2,31%

Tal y como venimos comentando a lo largo de la presente memoria, la reactivación de los trabajos presenciales ha supuesto un ligero aumento de los consumos en comparación con el año 2020, año especialmente atípico.

MATERIAL DE OFICINA, CONSUMIBLES Y OTROS

En Globalcaja los clientes disfrutan de **tarjetas sostenibles**, porque nuestras tarjetas se fabrican en un material ecológico basado en 100% PVC reciclado, lo que significa que reducen su impacto medioambiental al mínimo y evitan la pérdida de residuos en su tratamiento. Toppan FutureCard es la empresa que se encarga de fabricar estas tarjetas adaptadas al siglo XXI.

Como consecuencia de las medidas llevadas a cabo, y comentadas anteriormente, se repercute en las reducciones del consumo de los materiales utilizados, tal y como se expone en la tabla siguiente para las distintas líneas de consumibles de oficina.

	Consumo unidades/clientes				Variación 2021-2020
	2018	2019	2020	2021	
Sobres	1,74	1,52	1,18	1,55	23,7%
Bolsas	0,23	0,2	0,18	0,24	24,9%
Libreta ahorro	0,56	0,52	0,45	0,74	38,2%
Fundas tarjetas	0,07	0,06	0,04	0,06	28,9%
Cinta impresora	0,01	0,01	0,007	0,01	5,1%
Cinta cajero	0,0005	0,0005	0,0005	0,0008	33,7%
Papel blanco	39,99	33,65	28,57	34,03	16,1%
Rollo TPV	0,04	0,03	0,3	0,47	36%

Durante 2021 se ha producido un aumento del consumo de materias primas en la línea que se viene comentando en el informe, al ser el 2020 un año especialmente atípico y que en 2021 se ha recuperado parte de la normalidad de nuestras actividades, implicando un mayor consumo de materias primas.



4.4. Cambio climático y gestión de la biodiversidad

GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Cuidar del entorno es una tarea para todos, desde los ciudadanos hasta las empresas... Si vivimos de forma sostenible, preparamos un futuro mejor para que las especies castellanomanchegas vivan felices en nuestro entorno.

La actividad de Globalcaja, tiende a situarse en los núcleos urbanos de los diferentes municipios, por lo que el impacto sobre el entorno (suelo, flora, fauna...) es prácticamente insignificante.

Es por ello, por lo que no existe la necesidad de llevar a cabo medidas preventivas de cara a proteger la biodiversidad.



El acuerdo de París en el año 2015, así como la aprobación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible marcaron un mensaje claro para la sociedad: el cambio climático es una realidad. La acción contra las consecuencias del cambio climático debe ser una lucha de gobiernos, sector privado y del resto de la sociedad en su conjunto. Desde Globalcaja asumimos el reto de transformar nuestro modelo de negocio, limitando las emisiones de gases de efecto invernadero y avanzando hacia una transformación en el uso actual de la energía.

El respeto por la biodiversidad es un desafío constante, porque cada vez se necesitan más métodos productivos que no perjudiquen los animales o la flora de los campos

INFLUENCIA DIRECTA SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO

La actividad de Globalcaja no genera emisiones significativas directas a la atmósfera. Únicamente se han identificado las emisiones de Alcance 1 procedentes de las posibles fugas de gases refrigerantes utilizados en la climatización.

Para evitar que se produzcan fugas y por motivos de seguridad, se cuenta con un proveedor de prestigio nacional, encargado del mantenimiento preventivo de los equipos de climatización. En el caso de que alguno de los equipos pertenecientes a la red de oficinas del grupo, necesitara una recarga de gases refrigerantes, la empresa mantenedora trata en la medida de lo posible y de forma gradual, sustituirlos por otros que causen menor impacto en el medio ambiente.

Durante 2021 se ha procedido a la sustitución de estos equipos de climatización que contenían gas R-22, por lo que eliminamos el riesgo de fuga de este gas perjudicial para el medio ambiente.

En 2021 se han reportado emisiones por un monto de 49,82 toneladas equivalentes de CO₂, frente a las 58,08 de 2020. Se aprecia un descenso considerable de las toneladas equivalentes de CO₂ emitidas.

Gas	Poder calorífico	Kg recarga	Teq CO ₂
R407C	1774	17,70	31,40
R410A	2088	8,50	17,75
R32	675	1	0,68

Con respecto a las emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica, las cuales no se consideran significativas, hemos calculado el conocido Alcance 2 de nuestra huella de carbono.

Observamos a continuación como, de manera progresiva, se han reducido las emisiones derivadas del consumo eléctrico. Durante 2021, se reducen las emisiones de alcance 2 en un 23,3%. A pesar de que el consumo eléctrico no se ha reducido en 2021, hemos reducido las emisiones GEI debido a la contratación de comercializadoras que durante el año 2021 han reducido su factor de emisión.

Emisiones			
	Emisiones derivadas del consumo eléctrico (teq CO ₂)	Factor de conversión suministrador eléctrico	Variación respecto año anterior
2018	1121,47	0,27	-1,21%
2019	832,07	0,2	-25,81%
2020	777,72	0,2	-6,53%
2021	596,78	0,15	-23,3%

En la línea de Globalcaja en materia de mejora del impacto ambiental, se lleva a cabo el seguimiento del número de kilómetros recorridos por nuestros empleados en el desempeño de sus labores. Al tratarse de desplazamientos realizados en sus coches propios, no se conoce el dato exacto combustible utilizado durante 2021.

Desplazamientos	
	Kilómetros/ empleado
2018	2.284,04
2019	2.388,02
2020	1.201,94
2021	1.415,44

En el periodo objeto de este informe se ha visto incrementado ligeramente el kilometraje realizado por cada empleado, debido en gran medida a la mejora progresiva de la pandemia sanitaria y la realización de visitas presenciales. Se sigue evitando desde Globalcaja la realización de todas aquellas visitas presenciales que no sean más que necesarias, reduciendo así el consumo de combustibles y la emisión de gases de efecto invernadero.

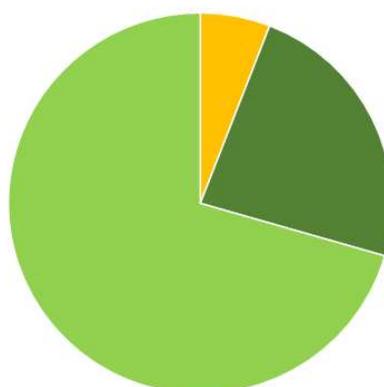
Para realizar el cálculo de la huella de carbono de los viajes de empresa realizados en 2021, se ha realizado una estimación utilizando el número de kilómetros recorridos por nuestros empleados. Se ha realizado un estudio del parque de vehículos en Castilla La Mancha para el año 2021, publicado por la DGT, donde comprobamos que, de cada 3 vehículos en circulación, 2 utilizan combustible diésel y 1 gasolina.

Asumiendo esta proporción, estimamos que un tercio de los kilómetros recorridos por nuestros empleados han requerido combustible gasolina y dos tercios han sido recorridos con combustible diésel.

En función de la estimación nombrada, y utilizando los factores de emisión de estos combustibles publicados por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), dependiente del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, se han estimado un total de 199,3 T Eq de CO₂.

La huella de carbono total para el año 2021 ha sido 845,90 Tn eq CO₂, distribuyéndose tal y como se detalla a continuación:

Huella de carbono	
Emisiones	Tn eq CO ₂
Emisiones por fugas de gas refrigerante (Alcance 1)	49,82
Emisiones por uso de combustibles (Alcance 1)	199,30
Emisiones por energía eléctrica (Alcance 2)	596,78
TOTAL	845,90



Huella de carbono 2021

- Emisiones por fugas de gas refrigerante (Alcance 1) (teq CO₂)
- Emisiones por uso de combustibles (Alcance 1) (teq CO₂)
- Emisiones por energía eléctrica (Alcance 2) (teq CO₂)

INFLUENCIA INDIRECTA SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO

La responsabilidad de Globalcaja en materia de mitigación y adaptación a las consecuencias del cambio climático no reside tanto en la gestión de sus propios impactos directos, sino en la capacidad de influir en este sentido a terceros que puedan tener una incidencia mayor debido a sus actividades y el impacto de estas.

Globalcaja ofrece productos y servicios a sus clientes con un valor medioambiental añadido, entre estas políticas de financiación y de inversión sostenible, se engloba la PAC. Globalcaja apoya desde siempre al sector agrícola, uno de los que mayor impacto ambiental, social y económico tienen, uno de los sectores sobre el que se construye el futuro de nuestra región, persiguiendo entre otros objetivos:

Apoyar la actividad agraria para frenar la desertización

Fomentar la producción de Biocombustibles

Realización de estudios de viabilidad de riesgos según el cultivo y el uso de equipos adecuados para la aplicación de Plaguicidas y fertilizantes

Defender la utilización de nuevas tecnologías como motores de la agricultura española haciéndola más eficiente y competitiva a la par que limpia y respetuosa con el medio ambiente.

Globalcaja apuesta por el futuro, concediendo financiación a la incorporación de jóvenes agricultores, a inversiones agrarias realizadas por mujeres y a planes de mejora de la estructura de las explotaciones, aumentando esta financiación si se presentan medidas medioambientales, entre ellas, mayor ahorro de agua del mínimo exigido o sustitución de energía convencional por energía generada por fuente solar o eólica.

No sólo la apuesta de Globalcaja es adaptar sus productos financieros a las necesidades de los nuevos agricultores, si no que también ofrecemos tecnología e innovación con aplicaciones informáticas, promoviendo una utilización más eficiente de los recursos naturales.



Además, a través de **Gescooperativo**, la sociedad gestora del Grupo Rural, Globalcaja ofrece a sus clientes la posibilidad de **invertir en fondos de inversión con criterios de inversión socialmente responsables (ISR)**, fondos que además de aplicar criterios financieros, aplican criterios de inversión socialmente responsable. La inversión sostenible se basa en la aplicación de criterios ASG a las decisiones de inversión: ambientales (gestión del agua o biodiversidad), sociales (igualdad, derechos humanos) y gobierno corporativo (negocios éticos).

Adicionalmente la sociedad aseguradora del Grupo Rural, **Seguros RGA**, muestra un compromiso real con la inversión socialmente responsable, aplicando **factores de sostenibilidad a nivel de producto, productos y planes de pensiones comercializados por Globalcaja**. La estrategia se fundamenta en tres aspectos: aplicación de filtros de exclusión en función del sector de actividad; uno de controversias en cualquiera de los tres ámbitos, Ambiental, Social o Gobernanza; y por último, otro de calificación o puntuación global que mide la manera de afrontar la empresa sus riesgos ASG.

Globalcaja colabora de manera continua con la Consejería de Fomento de Castilla La Mancha para el establecimiento de condiciones de financiación a los clientes dentro del programa de rehabilitación energética de edificios (PREE). Teniendo en cuenta que tan solo el 0,3% de los edificios existentes han realizado intervenciones en rehabilitación energética, un objetivo del PREE es dar impulso a la sostenibilidad y la eficiencia energética en la edificación existente en nuestro país, mediante actuaciones como:

Cambios en la envolvente térmica

Sustitución de instalaciones de generación térmica con combustibles de origen fósil por generación térmica basada en fuentes renovables como la biomasa

La geotermia, la solar térmica, la bomba de calor o la generación eléctrica renovable para el autoconsumo

La incorporación de tecnologías de regulación y control

Así como la mejora en la eficiencia energética en la iluminación



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

5. Nuestras personas trabajadoras

- 5.1. Compensación global
- 5.2. Organización del trabajo
- 5.3. Salud y seguridad
- 5.4. Relaciones sociales
- 5.5. Formación
- 5.6. Igualdad y diversidad
- 5.7. Datos relativos a nuestras personas trabajadoras en 2021

5. Nuestras personas trabajadoras

APUESTA POR EL TALENTO DE NUESTRO ENTORNO

Contamos con diversos programas de prácticas y convenios de colaboración con Universidades, Escuelas de Negocios y Fundaciones, que permiten el acceso de numerosos jóvenes a una primera oportunidad profesional, habiendo participado 90 jóvenes durante 2021 en estos programas.

En 2021 se ha continuado con la implementación del Programa Gestión Talento Joven, conocido con el nombre de GlobalTalent, que nació en 2018 como novedosa iniciativa de selección, formación y desarrollo para garantizar la cobertura de necesidades organizativas y el plan de sucesión de medio plazo de nuestra red de sucursales. En la actualidad, participan en el programa 48 jóvenes profesionales, que representan un 46% del colectivo de gerentes comerciales de la Globalcaja.

El compromiso de Globalcaja con las personas se sustenta en la mejora continua de la profesionalización y de la motivación de nuestro equipo humano. El equipo humano de Globalcaja, nuestros empleados, son el principal motor del cumplimiento de la estrategia y la clave para garantizar el desarrollo sostenible de cualquiera de nuestros proyectos.

*Nuestro modelo de gestión está basado en las **personas**, que son el principal activo de Globalcaja.*

Bajo estos principios profesionalización y motivación del equipo, nuestros compromisos son:



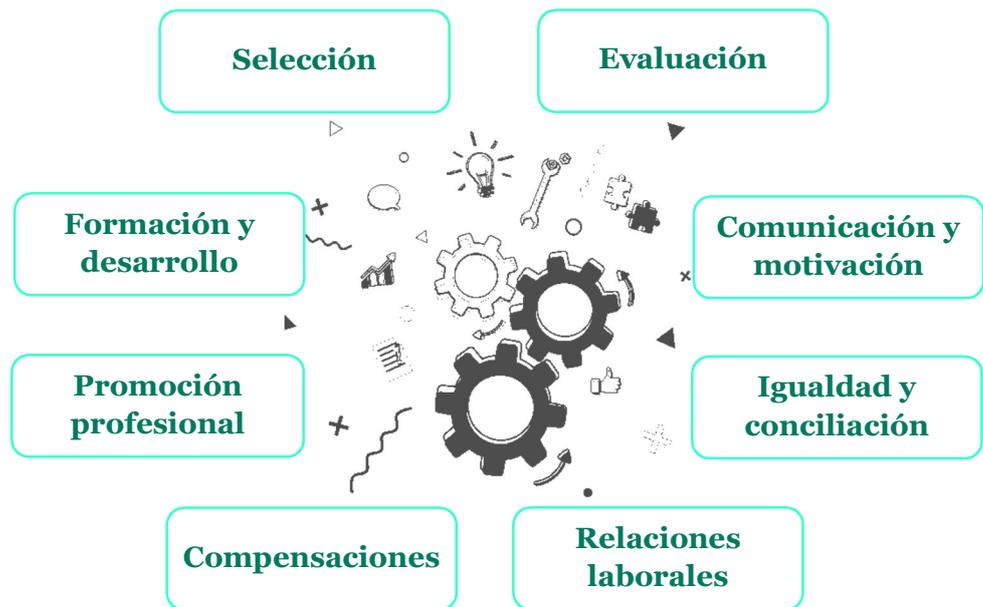
1. Reforzar la estabilidad en el empleo, la flexibilidad laboral y la conciliación entre la vida personal y profesional.
2. Fomentar la diversidad en el sentido amplio en la gestión de las personas.
3. Velar porque todos los profesionales actúen bajo unos principios y normas de conducta éticas y responsables, cumpliendo con el Código de Conducta de Globalcaja.
4. Rechazar cualquier forma de discriminación e impulsar la igualdad.
5. Fomentar el desarrollo de sus capacidades mediante una formación integral.
6. Desarrollar una cultura de sostenibilidad para que los empleados tomen conciencia de los problemas sociales y medioambientales y aplicar los protocolos de seguridad, salud y bienestar.
7. Mantener un diálogo abierto y transparente mediante vías de comunicación activas y de calidad.



Nuestra Política de Sostenibilidad es de aplicación a todas las personas que forman parte de Globalcaja, que a su vez, incorporan a su actividad diaria los principios definidos en ella.

El Plan de Recursos Humanos forma parte de nuestra misión como empresa y es un elemento clave en la consolidación de Globalcaja como entidad financiera referente en nuestro entorno, aportando ventaja competitiva a la organización, empleabilidad a la persona y materializando principios institucionales y valores corporativos en los siguientes ámbitos de actuación:





Desde nuestra constitución, hemos mantenido una apuesta decidida por la estabilidad y la calidad en el empleo. Fruto de este compromiso es la promoción activa de diversos programas de gestión de talento con el objetivo el objetivo de atraer, seleccionar, formar, motivar y retener a los mejores profesionales. Esto ha posibilitado tanto nuestro actual posicionamiento financiero como entidad líder en Castilla - La Mancha como la consolidación como entidad referente en empleabilidad en nuestra región.

En este sentido, cabe destacar que desde el nacimiento de Globalcaja, el 08.11.2011, y hasta el 31.12.2021, la plantilla se ha incrementado en 35 personas, con una variación positiva del 4%, situándose, la plantilla al final del ejercicio en 958 personas (927 plantilla activa), de las que el 95% mantiene un contrato indefinido, como datos relevantes que ponen de manifiesto un valor claramente diferenciador de la entidad respecto al sector financiero en lo relativo a la destrucción de empleo y elevadas tasas de temporalidad de los últimos años.

Globalcaja tiene presente el carácter imprescindible de su plantilla, siendo esencial en los momentos más duros de la pandemia.

Contribuimos de forma sostenida a la creación de empleo en nuestro entorno, mediante la puesta en marcha de programas anuales de contratación temporal en periodos de mayor volumen de actividad en nuestra red de sucursales, con el objetivo de potenciar nuestra oferta de atención personalizada y servicio de calidad a nuestros clientes.

Otro de los indicadores relevantes de la satisfactoria evolución de la Entidad en lo relativo a su modelo de gestión de personas es la inversión en programas de formación de su plantilla, lo que, a su vez, ha posibilitado la implantación de una política de apuesta por la promoción interna y carrera profesional, con un 79% de cobertura interna de los puestos de responsabilidad frente al 21% de cobertura mediante contratación externa.

En cuanto a la fidelidad de sus profesionales, Globalcaja tenemos óptimos indicadores en rotación de plantilla, sólo 16 de las 113 bajas producidas en 2021 obedecen a motivos voluntarios.

5.1. Compensación global

BENEFICIOS SOCIALES

En materia de beneficios sociales, Globalcaja cumple en su totalidad con las obligaciones establecidas en el convenio colectivo de aplicación, superando y mejorando de forma voluntaria tales prestaciones, con las siguientes ventajas de retribución en especie para sus empleados, tales como el Programa Gloventajas, un seguro de la Clínica Universitaria de Navarra, aportación a un plan de ahorro por nacimiento de hijos y cesta de navidad, destacando el plan de retribución flexible, que permite la opción de todos los empleados de sustituir parcialmente su remuneración ordinaria por retribución no dineraria, optimizando fiscalmente sus percepciones netas anuales, por determinados productos tales como seguro médico y capital social.



En Globalcaja, el sistema de compensación constituye uno de los principales ejes de actuación de nuestra política de gestión de recursos humanos. Contamos con un modelo integral de retribución, basado en principios de transparencia, objetividad y ausencia de discrecionalidad, que fomenta la contribución individual y colectiva en la productividad, objetivos comerciales y resultados anuales de la entidad. Este modelo es de aplicación a todos los profesionales y consta de:

Modelo Retributivo	Retribución fija	Elemento básico del paquete retributivo	Vinculada al contenido del puesto de trabajo y a la banda salarial voluntaria asignada a cada función
	Retribución variable	Contribución a los objetivos establecidos previamente, liquidable anualmente en base a los criterios institucionales genéricos y específicos de la Entidad	
	Retribución en especie	Beneficios sociales derivados de la aplicación del convenio	Medidas de retribución flexible

El modelo de retribución persigue el equilibrio entre los distintos componentes de compensación, ajustándose a la equidad salarial interna, a la coherencia con el mercado y a los objetivos de eficiencia de la Entidad, focalizándose en las siguientes líneas de actuación:

Esquema retributivo general asociado a la responsabilidad inherente a cada puesto de trabajo y su peso estratégico dentro de la Entidad

Gestión periódica, sistemática e individualizada del marco retributivo de cada persona, en base a parámetros corporativos relativos a desempeño y consecución de resultados, a fin de promover una mayor implicación personal en la consecución de los objetivos anuales de los colectivos profesionales de mayor contribución en los resultados de la Entidad

Política de gestión proactiva del colectivo de alto potencial a fin de contribuir a la retención y motivación de profesionales más destacados

El modelo de retribución variable se sustenta en la aplicación de los siguientes criterios generales:

Obtención de resultados y cumplimiento de objetivos
Sistema común para todos los profesionales y específico para áreas de control
Valores de referencia para todos los puestos de trabajo con parámetros de equidad cualitativa por rendimiento profesional

Desde el ejercicio 2020, el modelo retributivo variable se está completando con la implantación de una gratificación extraordinaria para premiar y reconocer el ejercicio de la función de dirección de las oficinas de mayor contribución en el margen de explotación y de la productividad por empleado de la Entidad, que ha percibido el 51% del colectivo de directores de nuestra red de sucursales durante el 2021.

La distribución de los componentes retributivos en el 2021 ha sido:



La Comisión de Remuneraciones realiza en su totalidad las actividades periódicas de seguimiento, control y supervisión de la política retributiva de la entidad, en los términos y alcance exigidos por la legislación vigente.

CONSEJO RECTOR

La remuneración del Consejo Rector se establece en base a la aplicación del artículo 48 de los Estatutos Sociales de Globalcaja. El ejercicio del cargo de miembro del Consejo Rector, por las funciones inherentes a su condición dará derecho a una retribución y/o compensación en los términos que apruebe la Asamblea General. La retribución y/o compensación estará compuesta por una asignación fija anual, más las dietas de asistencia y gastos de desplazamiento. Para la determinación concreta del importe que corresponda por los conceptos anteriores a cada uno de los consejeros, se tendrán en cuenta las funciones, dedicación y responsabilidades atribuidas a cada consejero, los cargos desempeñados por éste en el propio órgano colegiado, su pertenencia y asistencia a las distintas comisiones.

En el caso del cargo de presidente del Consejo Rector, cuyo ejercicio conlleva la mayor dedicación, trascendencia y responsabilidad se establece una retribución en la forma y cuantía que acuerde la Asamblea General, fijando como criterios para su cuantificación la moderación, la proporcionalidad a las prestaciones efectivas de representación realizadas y el volumen económico de la Caja. Esta retribución nunca será superior al séxtuplo de la retribución máxima fijada para el Grupo II, Nivel 1, en el Convenio Colectivo de Trabajo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, vigente en cada momento y será objeto de revisión anual aplicando el Índice de Precios al Consumo del año precedente que publica el Instituto Nacional de Estadística u organismo que asuma sus funciones. Todo ello, adicionalmente a las dietas de asistencia y gastos de desplazamiento.

El Consejo Rector ha percibido en 2021 una remuneración total de 740 mil euros y la de los miembros del Comité de Dirección y equipo directivo de la Entidad ascendió a 2.533 miles de euros que corresponde a 18 personas, de las cuales 4 son mujeres.

Para garantizar que la entidad cumple con los requerimientos normativos al respecto, derivados de la Ley 10/2014 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, del Real Decreto 84/2015 y de la Circular 2/2016, de 2 de febrero, contamos con un programa anual de cumplimiento normativo en materia de retribución.

Otro de sus objetivos es facilitar a la Comisión de Remuneraciones el cumplimiento de las obligaciones de control y supervisión de la política de remuneración de la Entidad, con el siguiente alcance y objetivos:

Describir la situación anual de la entidad en materia de remuneración, con carácter sistemático y periódico.

Evaluar el grado de adecuación a la normativa de aplicación y establecer, en su caso, medidas de mejora al respecto.

En materia de remuneraciones, en base a lo anterior, adquiere especial relevancia el resultado del informe de auditoría interna sobre evaluación del grado de adecuación del modelo retributivo al panorama normativo vigente, se elabora anualmente, concluyendo que Globalcaja presenta un nivel de adecuación idóneo a los requisitos exigibles por la normativa aplicable, tanto en sus procedimientos, prácticas y políticas de actuación. El último informe emitido es con fecha de 26 de febrero de 2021.

EVALUACIÓN

Globalcaja cuenta con diversos programas de evaluación del desempeño de la plantilla que promueven la consolidación de un modelo responsable de gestión de Recursos Humanos, basado en principios de transparencia, objetividad, meritocracia y ausencia de discrecionalidad, tales como:

Programa de evaluación de desempeño anual	Identifica el grado de rendimiento profesional, necesidades formativas y potencial de desarrollo de todos los empleados.
Programa de gestión de nuevos profesionales	Posiciona el grado de desempeño obtenido en relación con el índice de rendimiento óptimo exigido para los procesos de sucesión de la Entidad
Plan Renova	Despliega actividades sistemáticas de valoración del grado de consecución de objetivos y resultados de la red de oficinas, en base a criterios corporativos de rendimiento profesional asociados a cada puesto de trabajo, con el objetivo de garantizar la idónea dotación de recursos humanos y el plan de sucesión de en puestos clave de la Entidad

5.2. Organización del trabajo

CULTURA ORGANIZATIVA

El fomento de una cultura organizativa basada en la eficiencia, productividad y resultados de las personas trabajadoras, así como el respeto de sus necesidades de conciliación de vida personal, familiar y laboral, constituyen ejes esenciales de actuación en nuestro modelo de gestión de Recursos Humanos

Contamos con un modelo de flexibilidad horaria, aplicable a profesionales con funciones directivas y/o gerenciales, completado con un régimen específico para la plantilla de servicios centrales en los términos y contenido acordados con la representación legal de los trabajadores.



Globalcaja cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente con el objetivo de asegurar una actuación eficiente conforme con los principios de buen gobierno corporativo. Es función esencial del Consejo Rector asegurar que la estructura organizativa de la Caja está alineada con el modelo de negocio y de riesgos. Para ellos, realiza una evaluación periódica de la organización y de cómo sus cambios afectan a la Entidad, ajustando su estructura y funcionamiento en caso necesario.

JORNADA DE TRABAJO

La jornada y horario de trabajo en Globalcaja se ajusta a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, conjuntamente con las normas legales y convencionales aplicables, así como lo establecido en pactos colectivos o contractuales que afecten a cada persona trabajadora.

Para facilitar la organización del tiempo de trabajo se ha desarrollado medidas adicionales como un portal de planificación de vacaciones para la red de sucursales, conjuntamente con la difusión de una guía de buenas prácticas en la materia.

Estas son medidas destinadas a la reordenación organizativa que, basadas en información transparente y objetiva sobre periodos de actividad y recursos disponibles, propician la conciliación natural de las necesidades personales y familiares con las necesidades organizativas de servicio y atención a clientes en nuestras oficinas.

El derecho a desconexión digital de las personas trabajadoras es una línea de actuación de nuestro modelo de Recursos Humanos, como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo, consolidando con ello nuestro compromiso con la conciliación de vida personal, familiar y profesional, así como contribuyendo al bienestar de la salud laboral de nuestro equipo humano. Este derecho ha quedado recogido en el XXII Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito que se ha firmado el 17 de septiembre de 2021. El 100% de nuestra plantilla está cubierta por dicho Convenio Colectivo.

En lo relativo a requerimientos legales sobre registro diario de jornada, Globalcaja cumple con todas las obligaciones legales recogidas en el Estatuto de los Trabajadores, habiendo participado en el proceso de negociación del XXII Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito firmado este año.

ABSENTISMO LABORAL

El índice de absentismo laboral en Globalcaja muestra un razonable comportamiento y evolución, tomando en consideración tanto los indicadores de referencia aplicables en su sector, así como los resultados del informe de siniestralidad de FREMAP, como mutua de accidentes de trabajo, correspondientes al ejercicio 2021. El absentismo en total se ha situado en 33 días laborables como consecuencia de accidentes laborales.

CONCILIACIÓN

En el ámbito de la conciliación laboral con la vida personal y familiar, Globalcaja cumple con todas las obligaciones empresariales establecidas en la normativa laboral de aplicación y supera las previsiones recogidas en el convenio colectivo de aplicación, mediante la puesta a disposición de su equipo humano de diversas medidas entre las que cabe destacar:

Excedencias maternales y familiares.

Reducción de jornada por razones familiares.

Permisos retribuidos por paternidad.

Régimen de flexibilidad horaria en áreas de servicios centrales.

Ventajas de apoyo a la familia, con oferta de descuentos para suscripción de seguros de salud y de hospitalización en la Clínica Universitaria de Navarra, y obsequio de plan ahorro por nacimiento de hijos.

Ventajas de apoyo a la familia, con oferta de descuentos para suscripción de seguros de salud y de hospitalización en la Clínica Universitaria de Navarra, y obsequio de plan ahorro por nacimiento de hijos.

COMUNICACIÓN

La promoción del orgullo de pertenencia como elemento diferenciador de nuestro equipo humano constituye otro de los ejes básicos de actuación en nuestra política corporativa, por lo que continuamos impulsando numerosos programas de comunicación y motivación, entre los que cabe destacar los siguientes:



Convención anual de profesionales con Dirección General, debido a la crisis sanitaria provocada por pandemia no se ha podido celebrar.



Viaje anual de incentivos “Tú Cuentas”, dirigido a los 50 profesionales más destacados de la Entidad a los que se le reconoce su contribución en resultados y aportación en proyectos estratégicos. En el 2021 con motivo de la crisis sanitaria originada por el COVID-19 no se ha podido promover esta actividad.



Encuesta anual de valoración de calidad de Servicios Centrales.



“Tu opinión es importante”, un espacio directo de comunicación de los empleados con la Dirección General



“Experiencia Globalcaja”, encuesta anual de clima laboral

5.3. Seguridad y salud

PILAR BÁSICO DE NUESTRA POLÍTICA DE GESTIÓN DE PERSONAS

La protección de la salud y la seguridad de toda la plantilla es uno de los pilares básicos de nuestra política de gestión de personas.

En Globalcaja, la prevención de riesgos laborales no es exclusivamente una responsabilidad empresarial derivada del cumplimiento de la normativa de aplicación en la materia, sino que adquiere especial relevancia por su impacto en la mejora de las condiciones de trabajo, en la productividad y motivación de nuestro equipo humano, contribuyendo, a su vez, a la consolidación de nuestro posicionamiento financiero y a la imagen de la entidad.

Globalcaja ha consolidado un modelo de gestión global de la prevención de riesgos laborales, integrado en nuestro plan anual de Recursos Humanos, que se despliega, de forma sistemática y periódica, a través de las siguientes actividades:



**COMITÉS
DE
SEGURIDAD
Y
SALUD**

A través de los Comités de Seguridad y Salud se representa a la totalidad de la plantilla. Es un órgano paritario que se reúne con periodicidad trimestral con funciones de supervisión, control y seguimiento en materia preventiva.

Los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la prevención de riesgos laborales en el ejercicio 2021 han sido el bajo índice de accidentes laborales, con y sin baja médica, el reducido índice de siniestralidad laboral derivada de accidentes in itinere, así como la inexistencia de conflictividad e incidentes en materia de riesgos psicosociales, que se concretan en los siguientes datos:



Durante 2021 se han producido 4 accidentes laborales que han conllevado bajas laborales. Ha afectado a dos mujeres y a dos hombres y han sido calificados de gravedad leve. Esto supone una frecuencia de un accidente laboral cada 92 días. El promedio de días de baja ascendió a 33 días.

Los accidentes sin baja médica ascendieron a 2 en todo 2021 (ambos sufridos por una mujeres).

La totalidad de accidentes laborales han sido calificados como leves y sin que se hayan registrado bajas por enfermedad profesional. El índice de frecuencia es del 2,526 y de gravedad del 0,084.

Globalcaja, en consecuencia, presenta un óptimo grado de cumplimiento normativo en materia de prevención de riesgos laborales, tal y como, a su vez, ha quedado verificado en la auditoría interna anual realizada por la OPM del grupo de Cajas Rurales.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Globalcaja ha consolidado su compromiso con el principio de accesibilidad universal, haciendo suyos los criterios establecidos en la Ley 10/2017 de 3 de diciembre, presentando un grado idóneo de los requerimientos normativos aplicable en la totalidad de las obras de adaptación y reforma de sus instalaciones, así como en proyectos de apertura de nuevos centros de trabajo, que han venido ejecutándose desde la fusión, que ha afectado a 59 centros de trabajo.

El plan de modernización de nuestra red de oficinas posibilita la plena materialización de nuestro compromiso con el principio de adaptabilidad universal, si bien en los plazos y términos derivados de su ámbito de actuación.

5.4. Relaciones sociales

DIALOGO SOCIAL

En el ámbito de las relaciones laborales y en el plano social Globalcaja fomenta un marco de diálogo social y de relaciones cooperativas con los representantes del conjunto de los trabajadores, que faciliten una visión compartida de retos y necesidades como mejor fórmula para promover la estabilidad y el crecimiento de los empleos.

Como elemento diferenciador hemos puesto en marcha un canal de comunicación específico, tanto con la representación unitaria como secciones sindicales, alojado en Globalnet, denominado Foro de Relaciones Laborales, en el que se integran convocatorias, actas, documentación y actividades al respecto.



El diálogo, el respeto y la transparencia son características esenciales que definen, en general, nuestro modelo de relaciones laborales y, en particular, con la representación legal de los trabajadores, lo que ha propiciado la consolidación de un clima de paz social, así como la inexistencia actual de conflictividad laboral ni individual ni colectiva.

En Globalcaja respetamos el derecho a la libertad sindical como un derecho fundamental de todos los trabajadores a sindicarse libremente. Entendemos a los sindicatos de trabajadores como una asociación de trabajadores cuyo objetivo es la defensa de los intereses profesionales, económicos y laborales de los asociados.

La participación de los representantes de los trabajadores se concreta en la celebración de distintas reuniones, formales e informales, y diversos comités, entre los que cabe destacar:

Reunión anual. Valoración del ejercicio y presentación de nuevas líneas de actuación.

Comité de Relaciones Laborales

Comité de Seguridad y Salud.

Comité de Igualdad

Comité de Seguimiento ACIs

En Globalcaja apoyamos y defendemos los objetivos principales de la OIT como son “promover los derechos laborales, fomentar oportunidades de trabajo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar los temas relacionados con el trabajo”. Esto incluye el derecho fundamental a la negociación colectiva y el respeto por la libre asociación.

Por todo lo anterior, Globalcaja presenta un óptimo grado de cumplimiento de sus obligaciones empresariales en materia de información y negociación con la representación legal de los trabajadores.

5.5. Formación

REGULACIÓN NORMATIVA EN EL SECTOR FINANCIERO

Es destacable la respuesta de Globalcaja a las necesidades de mayor regulación normativa en el sector financiero, que ha supuesto la continuidad en programas de certificación en la directiva europea MiFID II y del programa de certificación de la entidad en vigor de la Ley de Crédito Inmobiliario.

Actualmente el 93,6% del colectivo que realiza labores de asesoramiento e información a clientes cuenta ya con la acreditación MiFID y el 95,3% del personal relevante con la certificación LCCI.



En Globalcaja, la formación constituye una de las líneas básicas y estratégicas de nuestra política de gestión de personas. Supone la materialización del compromiso de la Entidad con la mejora continua de la profesionalización y la motivación de su equipo humano, garantizando el desarrollo con éxito de cada puesto de trabajo, lo que contribuye al desarrollo de la estrategia de negocio, así como al cumplimiento de forma sostenida y recurrente de los objetivos comerciales y resultados empresariales.

Nuestra Escuela de Talento integra y desarrolla anualmente todos los planes de reciclaje y formación de la plantilla, con la siguiente estructura:

Planes de formación para desarrollo de competencias y capacidades técnicas que garanticen el óptimo desarrollo de todos los puestos de trabajo, dirigidos a todos los profesionales.

Programas de alto potencial para desarrollo de competencias y capacidades técnicas para asumir en el futuro puestos de mayor responsabilidad, dirigidos a los profesionales de alto valor.

Nuestra Escuela de Talento ha mantenido un elevado nivel de actividad y de calidad. En conjunto, en 2021 se impartieron 72.562 horas lectivas y 935 trabajadores han recibido formación, con una media de 111 horas por empleado.

En concreto, el contenido y alcance de la Escuela de Talento 2021 ha sido el siguiente:

Escuela Comercial	Escuela Liderazgo	Escuela Financiera	Escuela Normativa	Programas de especialización
Formación inicial y continua en Seguros	Programa Formación Directores	Programa Asesor Financiero MiFID	Programa PBC, riesgos penales, protección de Datos y Transparencia y protección de servicios bancarios	Profesionales de Servicios Centrales
Dirigido a profesionales de la red que comercializan seguros	Dirigido a directores de la red de oficinas Índice satisfacción 9,03	Dirigido a directores y gerentes de clientes de la Caja Certificación 30 profesionales en red Total 704 certificados	Ley del Crédito Inmobiliario Dirigido a todos los profesionales de la Entidad Certificación 41 profesionales Total 665	A toda la red de oficinas y Servicios Centrales formación en sostenibilidad Total 730 empleados

5.6. Igualdad y diversidad

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN POR CUALQUIER SITUACIÓN ACOSO LABORAL

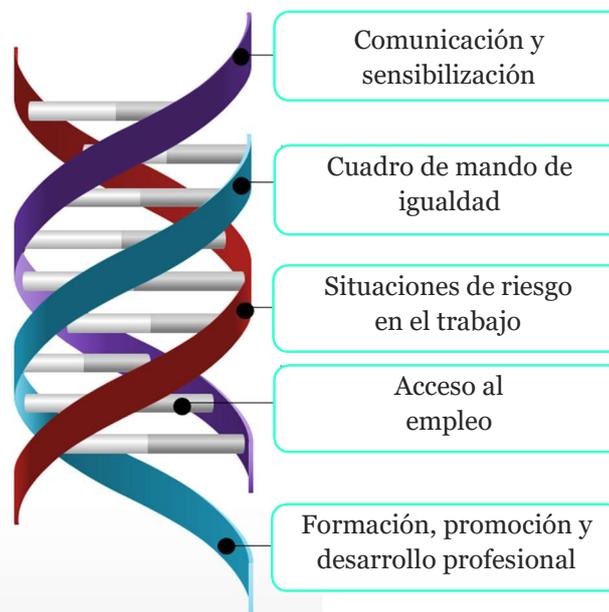
Como parte integrante del Plan de Igualdad y derivado de la materialización de una política de gestión basada en el respeto y la dignidad de la persona como punto de partida en las relaciones con y entre los profesionales en la Entidad, Globalcaja cuenta con un Protocolo de Prevención y Actuación por cualquier situación de Acoso Laboral.

Está dirigido a todos los empleados de la Entidad con independencia del tipo de contrato suscrito con la entidad, de la posición que ocupen o del lugar dónde desempeñen su trabajo.

Los principios de igualdad y diversidad se incorporan como valores básicos en nuestro Modelo de Gestión de Personas, haciendo nuestros los criterios establecidos en legislación vigente en la materia. Derivado de su aplicación práctica se han diseñado, implementado, desarrollado y consolidado medidas que han contribuido a la efectiva integración de la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la actividad diaria de la Entidad.

El respeto y la dignidad constituyen el punto de partida de las relaciones con y entre los profesionales de Globalcaja.

Globalcaja dispone de un Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, diseñado específicamente en base a las conclusiones extraídas del diagnóstico de situación inicial, que concreta los ámbitos de actuación de la entidad y posibilita la medición objetiva de los principales indicadores de gestión en la materia.



El Plan de Igualdad y el Protocolo de Prevención y Actuación por cualquier situación de Acoso Laboral forman parte de la normativa interna de la Entidad, encontrándose publicados, para conocimiento e información de todos los trabajadores, en espacio específico de nuestra intranet.

En caso de que se produzca una situación que vulnere los derechos recogidos en el Plan, existe un canal exclusivo de denuncia al respecto: acosolaboral_comitedisciplina@globalcaja.es.



Durante el 2021 no se ha tenido conocimiento de ninguna denuncia ni reclamación por estos motivos por parte de empleados propios o de colaboradores, clientes o proveedores.

Contamos con un Comité de Igualdad y Prevención de Riesgos Laborales, compuesto paritariamente por representantes de la empresa y representación legal de los trabajadores, que se celebra con periodicidad semestral, con las siguientes funciones de seguimiento y vigilancia en materia de igualdad:

Aprobación y seguimiento del Plan Actividad Anual en materia de Igualdad

Análisis y aprobación del Informe Anual de Igualdad

Así mismo, durante este año, con objeto de seguir reforzando la cultura de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en Globalcaja, hemos iniciado la realización de un nuevo diagnóstico de igualdad de oportunidades, la cultura organizativa y los requerimientos legales previstos, lo que a su vez ha propiciado la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora para la implantación y desarrollo de un nuevo plan. Durante el 2022 se implementará el nuevo plan de igualdad.

Nuestro modelo de gestión de personas está comprometido con la integración laboral de la mujer.

Apostamos de forma clara por la integración laboral de la mujer, teniendo en cuenta tanto la distribución actual de su plantilla por género, que supera el rango de paridad exigible entre mujeres (45,63%) y hombres (54,37%), así como una satisfactoria evolución de la plantilla femenina en los últimos años, con un notable incremento de la contratación de mujeres que se sitúa en el 58,13% sobre contratación total del año 2021.

A su vez, es destacable la promoción del liderazgo femenino en la Entidad, tomando en consideración la evidente evolución de número de mujeres con puestos de responsabilidad directiva y/o gerencial, que actualmente supone un 37,15% de la población femenina.

INTEGRACIÓN DE LA DIVERSIDAD

El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales, en conjunción con los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, constituyen la esencia de las relaciones laborales con y entre profesionales de la Entidad. El Código de Conducta de Globalcaja, como eje rector del comportamiento de todo nuestro equipo humano, recopila valores básicos de comportamiento ético en el desarrollo de nuestra actividad entre trabajadores, así como con nuestros proveedores y clientes.

Globalcaja se adhiere a la promoción de políticas activas de diversidad e inclusión, pretendiendo ser reconocida como una entidad cercana, accesible, socialmente responsable, respetuosa con la diversidad de las personas y comprometida con el entorno social y económico en el que desarrollamos nuestra actividad.

En lo relativo a obligaciones empresariales en materia de discapacidad, Globalcaja presenta un idóneo grado de cumplimiento de la normativa de aplicación en la materia, con un índice de integración de personas con discapacidad del 2,05% a 31 de diciembre de 2021.

5.7. Datos relativos a nuestras personas trabajadoras 2021

Recuerda que nuestro mayor valor eres tú...

Para la información relativa a las características de la plantilla que conforma Globalcaja hemos tenido en cuenta el total de la plantilla activa, sin considerar los compañeros que se encuentran acogidos a la jubilación parcial, ascendiendo en este sentido el total de la plantilla a 927 personas a cierre de 2021.

INDICADORES DE PLANTILLA

		Distribución plantilla activa por edad			
		18-35 años	36-50 años	+ 50 años	TOTAL
2021	Hombres	65	234	205	504
	Mujeres	111	232	80	423
	TOTAL	176	466	285	927
2020	Hombres	77	251	207	535
	Mujeres	112	236	75	423
	TOTAL	189	487	282	958
2019	Hombres	76	244	210	530
	Mujeres	117	227	74	418
	TOTAL	193	471	284	948

		% distribución plantilla activa por antigüedad					TOTAL
		< 5 años	5-10 años	10-15 años	15-20 años	+ 20 años	
2021	Hombres	9,1%	3,7%	8,7%	7,8%	25,1%	54,4%
	Mujeres	10,5%	4,2%	12,3%	6,9%	11,8%	45,6%
	TOTAL	19,5%	7,9%	21,0%	14,7%	36,9%	100,0%
2020	Hombres	9,7%	4,9%	9,2%	6,4%	25,7%	55,9%
	Mujeres	9,4%	5,7%	13,3%	4,7%	11,1%	44,2%
	TOTAL	19,1%	10,7%	22,5%	11,1%	36,7%	100,0%
2019	Hombres	9,6%	5,4%	9,7%	6,1%	25,1%	55,9%
	Mujeres	9,4%	6,3%	13,0%	5,5%	9,9%	44,1%
	TOTAL	19,0%	11,7%	22,7%	11,6%	35,0%	100,0%

		Empleados por Categoría profesional		
		Hombres	Mujeres	TOTAL
2021	Grupo I	1		1
	Grupo II - Nivel 1	23	6	29
	Grupo II - Nivel 2	8	4	12
	Grupo II - Nivel 3	10	1	11
	Grupo II - Nivel 4	24	9	33
	Grupo II - Nivel 5	30	6	36
	Grupo II - Nivel 6	108	49	157
	Grupo II - Nivel 7	169	132	301
	Grupo II - Nivel 8	46	90	136
	Grupo II - Nivel 9	19	35	54
	Grupo II - Nivel 10	50	64	114
	Grupo II - Acceso	11	27	38
	Grupo III - Ayudantes	2		2
	Grupo III - Oficial/Conductor	3		3
TOTAL		504	423	927

INDICADORES DE CONTRATACIÓN

		Plantilla por tipo contrato y género		
		Hombres	Mujeres	TOTALES
2021	Contrato indefinido	488	391	879
	Contrato temporal	16	32	48
	TOTAL PLANTILLA	504	423	927
2020	Contrato indefinido	503	386	889
	Contrato temporal	32	37	69
	TOTAL PLANTILLA	535	423	958
2019	Contrato indefinido	369	492	861
	Contrato temporal	49	38	87
	TOTAL PLANTILLA	418	530	948

		Plantilla por tipo de contrato por edad			
		18-35 años	36-50 años	+ 50 años	TOTAL
2021	Contrato indefinido	139	456	284	879
	Contrato temporal	37	10	1	48
	TOTAL PLANTILLA	176	466	285	927
2020	Contrato indefinido	133	474	282	889
	Contrato temporal	56	13	0	69
	TOTAL PLANTILLA	189	487	282	958
2019	Contrato indefinido	119	460	282	861
	Contrato temporal	74	11	2	87
	TOTAL PLANTILLA	193	471	284	948

		Plantilla por jornada y género		
		Hombres	Mujeres	TOTALES
2021	Jornada completa	503	413	916
	Jornada parcial	1	10	11
	TOTAL PLANTILLA	504	423	927
2020	Jornada completa	534	413	947
	Jornada parcial	1	10	11
	TOTAL PLANTILLA	535	423	958
2019	Jornada completa	530	409	939
	Jornada parcial		9	9
	TOTAL PLANTILLA	530	418	948

		Plantilla por jornada desagregado y edad			
		18-35 años	36-50 años	+ 50 años	TOTAL
2021	Jornada completa	173	458	285	916
	Jornada parcial	3	8		11
	TOTAL PLANTILLA	176	466	285	927
2020	Jornada completa	185	480	282	947
	Jornada parcial	4	7		11
	TOTAL PLANTILLA	189	487	282	958
2019	Jornada completa	191	464	284	939
	Jornada parcial	2	7		9
	TOTAL PLANTILLA	193	471	284	948

		Plantilla por tipo de contrato y por categoría profesional		
		Indefinido	Temporal	TOTAL
2021	Grupo I	1		1
	Grupo II - Nivel 1	29		29
	Grupo II - Nivel 2	12		12
	Grupo II - Nivel 3	11		11
	Grupo II - Nivel 4	33		33
	Grupo II - Nivel 5	36		36
	Grupo II - Nivel 6	157		157
	Grupo II - Nivel 7	297	4	301
	Grupo II - Nivel 8	136		136
	Grupo II - Nivel 9	52	2	54
	Grupo II - Nivel 10	108	6	114
	Grupo II - Acceso	2	36	38
	Grupo III - Ayudantes	2		2
	Grupo III - Oficial/Conductor	3		3
	TOTAL	879	48	927

		Plantilla por tipo de contrato y por categoría profesional		
		Indefinido	Temporal	TOTAL
2020	Grupo I	2		2
	Grupo II - Nivel 1	28		28
	Grupo II - Nivel 2	14		14
	Grupo II - Nivel 3	8		8
	Grupo II - Nivel 4	35		35
	Grupo II - Nivel 5	41		41
	Grupo II - Nivel 6	144		144
	Grupo II - Nivel 7	317	5	322
	Grupo II - Nivel 8	123		123
	Grupo II - Nivel 9	73	2	75
	Grupo II - Nivel 10	96	13	109
	Grupo II - Acceso	3	49	52
	Grupo III - Ayudantes	2		2
	Grupo III- Oficial/Conductor	3		3
TOTAL		889	69	958

		Plantilla por jornada de trabajo y por categoría profesional		
		Completa	Parcial	TOTAL
2021	Grupo I	1		1
	Grupo II - Nivel 1	29		29
	Grupo II - Nivel 2	12		12
	Grupo II - Nivel 3	11		11
	Grupo II - Nivel 4	33		33
	Grupo II - Nivel 5	36		36
	Grupo II - Nivel 6	157		157
	Grupo II - Nivel 7	298	3	301
	Grupo II - Nivel 8	133	3	136
	Grupo II - Nivel 9	52	2	54
	Grupo II - Nivel 10	112	2	114
	Grupo II - Acceso	37	1	38
	Grupo III - Ayudantes	2		2
	Grupo III- Oficial/Conductor	3		3
TOTAL		916	11	927

		Plantilla por jornada de trabajo y por categoría profesional		
		Completa	Parcial	TOTAL
2020	Grupo I	2		2
	Grupo II - Nivel 1	28		28
	Grupo II - Nivel 2	14		14
	Grupo II - Nivel 3	8		8
	Grupo II - Nivel 4	35		35
	Grupo II - Nivel 5	41		41
	Grupo II - Nivel 6	144		144
	Grupo II - Nivel 7	319	3	322
	Grupo II - Nivel 8	121	2	123
	Grupo II - Nivel 9	72	3	75
	Grupo II - Nivel 10	107	2	109
	Grupo II - Acceso	51	1	52
	Grupo III - Ayudantes	2		2
	Grupo III- Oficial/Conductor	3		3
	TOTAL		947	11

INDICADORES VARIACIÓN DE PLANTILLA

	Desvinculaciones por Edad			
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años	TOTAL
2021	5	10	22	37
2020	3	4	5	12
2019	3	5	21	29

		Desvinculaciones por sexo y categoría		
		Hombres	Mujeres	TOTAL
2021	Grupo I			0
	Grupo II - Nivel 1			0
	Grupo II - Nivel 2	1		1
	Grupo II - Nivel 3			0
	Grupo II - Nivel 4	1		1
	Grupo II - Nivel 5	4		4
	Grupo II - Nivel 6	3		3
	Grupo II - Nivel 7	15	5	20
	Grupo II - Nivel 8			0
	Grupo II - Nivel 9	1	1	2
	Grupo II - Nivel 10	2	3	5
	Grupo II - Acceso		1	1
	Grupo III - Ayudantes			0
	Grupo III- Oficial/Conductor			0
	TOTAL		27	10

	Altas por Edad			
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años	TOTAL
2021	30	10	3	43
2020	30	10	2	42
2019	42	9	2	53

		Altas por sexo y categoría		
		Hombres	Mujeres	TOTAL
2021	Grupo I			0
	Grupo II - Nivel 1			0
	Grupo II - Nivel 2			0
	Grupo II - Nivel 3			0
	Grupo II - Nivel 4			0
	Grupo II - Nivel 5	2		2
	Grupo II - Nivel 6			0
	Grupo II - Nivel 7	3	2	5
	Grupo II - Nivel 8			0
	Grupo II - Nivel 9			0
	Grupo II - Nivel 10	3	3	6
	Grupo II - Acceso	10	20	30
	Grupo III - Ayudantes			0
	Grupo III- Oficial/Conductor			0
TOTAL		18	25	43

Rotación total			
2018	2019	2020	2021
59	76	67	113

Rotación Voluntaria			
2018	2019	2020	2021
5	11	5	16

INDICADORES SALARIALES

	Salario medio (mensual o anual) por Edad €		
	18-35 años	36-50 años	Más de 50
2021	24.416	30.834	32.308
2020	23.634	30.417	31.745
2019	23.053	30.175	31.538

		Remuneración media (mensual o anual) por Sexo y Categoría (€)		
		Hombres	Mujeres	TOTAL
2021	Grupo I	*		
	Grupo II - Nivel 1	50.343,13	55.915,50	51.271,85
	Grupo II - Nivel 2	43.300,45	45.741,86	44.114,26
	Grupo II - Nivel 3	45.111,63	*	44.786,41
	Grupo II - Nivel 4	39.791,18	35.878,36	38.724,04
	Grupo II - Nivel 5	38.149,96	35.514,04	37.710,64
	Grupo II - Nivel 6	33.184,88	32.157,68	32.864,29
	Grupo II - Nivel 7	30.660,92	29.657,69	30.220,97
	Grupo II - Nivel 8	27.184,40	26.696,30	26.861,39
	Grupo II - Nivel 9	27.249,97	25.703,05	26.247,34
	Grupo II - Nivel 10	25.470,78	24.251,13	24.786,06
	Grupo II - Acceso	20.760,04	19.587,89	19.927,20
	Grupo III - Ayudantes	23.928,14		23.928,14
	Grupo III- Oficial/Conductor	25.460,75		25.460,75
	TOTAL	31.756,06	28.033,61	

* No se reporta el dato por protección de datos

	Brecha salarial	
	2021	2020
Grupo I		
Grupo II - Nivel 1	-10,0%	13,7%
Grupo II - Nivel 2	-5,3%	-8,3%
Grupo II - Nivel 3	8,6%	
Grupo II - Nivel 4	10,9%	10,9%
Grupo II - Nivel 5	7,4%	1,2%
Grupo II - Nivel 6	3,2%	2,3%
Grupo II - Nivel 7	3,4%	3,0%
Grupo II - Nivel 8	1,8%	3,3%
Grupo II - Nivel 9	6,0%	4,2%
Grupo II - Nivel 10	5,0%	6,1%
Grupo II - Acceso	6,0%	2,2%
Grupo III - Ayudantes		
Grupo III- Oficial/Conductor		
TOTAL	13,3%	12,5%

INDICADORES SINIESTRALIDAD

		Información accidentes	
		Frecuencia (por millón)	Gravedad (por mil)
2021	Hombres	1,263	0,042
	Mujeres	1,263	0,042
	TOTAL	2,526	0,084
2020	Hombres	0,000	0,000
	Mujeres	0,609	0,004
	TOTAL	0,609	0,004
2019	Hombres	0,000	0,000
	Mujeres	1,226	0,037
	TOTAL	1,226	0,037

	Indicadores 2021	Indicadores 2020	Indicadores 2019
Incidencia (por mil)	4,175	0,986	1,951
Frecuencia (por millón)	2,526	0,609	1,226
Gravedad (por mil)	0,084	0,004	0,037
Duración media	33,25	6,00	20,33

	Accidentes de trabajo con baja IT	
	Hombres	Mujeres
En itinere	0	0
En centro de trabajo	2	2

INDICADORES DE FORMACIÓN

	Horas de formación por Sexo y Categoría profesional			Horas de formación por Sexo y Categoría profesional		
	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Grupo I	11	0	11	0	323	323
Grupo II - Nivel 1	1689	435	2124	1571	258	1829
Grupo II - Nivel 2	402	202	604	545	451	996
Grupo II - Nivel 3	730	87	817	590	30	620
Grupo II - Nivel 4	1441	716	2156	3026	1776	4801
Grupo II - Nivel 5	2071	512	2582	4693	597	5289
Grupo II - Nivel 6	9061	4016	13076	10916	5080	15996
Grupo II - Nivel 7	11995	9506	21501	13993	11650	25643
Grupo II - Nivel 8	3404	7150	10554	2992	8665	11656
Grupo II - Nivel 9	1147	2502	3649	3329	7869	11197
Grupo II - Nivel 10	4779	6599	11377	10169	10051	20220
Grupo II - Acceso	1398	2943	4341	4607	5500	10107
Grupo III - Ayudantes	8	0	8	8	0	8
Grupo III - Oficial/Conductor	11	0	11	66	0	66
TOTAL	38.144	34.665	72.809	56.503	52.248	108.751



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

6. Prácticas responsables e íntegras

- 6.1. Cumplimiento normativo
- 6.2. Prevención del riesgo de blanqueo de capitales
- 6.3. Protección al inversor y al consumidor
- 6.4. Prevención de riesgos penales
- 6.5. Seguridad de la Información y Privacidad

6. Prácticas responsables e íntegras

ENTRE TODOS PODEMOS CONSTRUIR UNA CAJA MÁS ÉTICA Y RESPONSABLE

El Canal Ético se configura como un mecanismo más de los adoptados en Globalcaja, muy útil a la hora de facilitar toma de conocimiento de todas aquellas conductas cometidas en el seno de la Caja, que pudiesen ser constitutivas de delito y respecto de las cuales, se haga necesario llevar a cabo la oportuna investigación de las mismas y, en su caso, la adopción de medidas correctivas pertinentes evitando con ello la responsabilidad penal en Globalcaja.

prevenciondelitos@globalcaja.es

Es un canal confidencial. Este canal, está disponible a través de la web corporativa de Globalcaja y de la Intranet de la entidad, facilita el flujo de información y la detección interna de las malas prácticas.

Ni durante el 2021, ni el 2020 se han recibido comunicaciones en el canal de Denuncias



Globalcaja como Entidad responsable, dentro de sus principios generales del Plan de Sostenibilidad, contempla defender los derechos humanos, luchar contra la pobreza y generar políticas de igualdad e inclusión financiera. Concretamente los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés se basan en:



La protección de los datos de los clientes de forma personal mediante la continua mejora y control de nuestra política de Protección de Datos



El refuerzo de las garantías de sus derechos digitales mediante la evolución de los distintos canales de comunicación y servicio



Velar porque todos los profesionales actúen bajo unos principios y normas de conducta ética y responsables, cumpliendo con el Código de Conducta de la Entidad.



Rechazar cualquier forma de discriminación e impulsar la igualdad.

Globalcaja integra en su gestión el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos. La actividad de Globalcaja se desarrolla en su totalidad acorde al Ordenamiento Jurídico Español y por lo tanto se rige bajo la jurisdicción española, no habiendo detectado situaciones o potenciales riesgos en los que podamos incurrir en materia de derechos humanos.

Nos comprometemos con los 30 derechos incluidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Luchamos contra la vulneración de cualquiera de estos derechos, llevando la ética y el cumplimiento de leyes y convenios aprobados en nuestra cultura empresarial.

Rechazamos cualquier tipo de trabajo forzoso o uso de mano de obra infantil, certificando siempre la edad mínima laboral del personal incorporado en nuestras oficinas, la legalidad de los contratos y las condiciones laborales seguras y saludables a través del departamento legal y el área de prevención de riesgos laborales

6.1. Cumplimiento Normativo

COMPROMISO ÉTICO

Globalcaja dispone de un Código Ético y de Conducta que contiene normas y criterios de actuación en materia profesional de obligado cumplimiento y aplicación a todos los empleados y directivos de la entidad. La exigencia de estándares éticos de comportamiento e integridad corporativa es un requisito indispensable para preservar la confianza y el respeto en la entidad.

El código, que está disponible en la Intranet de empleados, gira en torno a los principios y valores corporativos de la Caja. Nuestros profesionales tienen la obligación de conocerlo, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento.

Los objetivos del código son regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de la entidad, y establecer los principios éticos y normas generales que deben guiar la actuación de la Entidad y de los empleados entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y, en general, con todas aquellas personas y entidades con las que la entidad se relacione directa o indirectamente.

El Comité de Ética y Conducta es el encargado de velar por el cumplimiento del código, así como de promover comportamientos éticos dentro de la entidad.

Globalcaja cuenta con sistemas de control interno y de gestión de riesgos de cumplimiento, los cuales están incluidos en las buenas prácticas bancarias.

Para Globalcaja la gestión del riesgo de cumplimiento es esencial y compromete a toda la organización

El riesgo de cumplimiento se define como el riesgo de incurrir en sanciones legales o normativas, pérdida financiera material o pérdida de reputación que una Entidad financiera puede sufrir como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto - regulación de la organización, y/o códigos de conducta aplicables a sus actividades.

Para lograr nuestro compromiso en esta materia, son pilares básicos del sistema de cumplimiento normativo el Código Ético y de Conducta y el modelo de control interno. Toda la normativa interna de la Caja, incluyendo el código ético, son de obligado cumplimiento para todos nuestros profesionales, debiendo estos entenderlo, aplicarlo y defenderlo en su trabajo diario.

Globalcaja está comprometida con la difusión del código ético y realiza recordatorios periódicos a los profesionales para promover su conocimiento y cumplimiento

El Departamento de Cumplimiento Normativo es una unidad global de Globalcaja, independiente del resto de áreas, lo que asegura que las responsabilidades sean ejercidas de modo eficiente y sin ningún tipo de conflicto de interés. Dicha independencia no impide que se desarrolle su actividad en colaboración estrecha con las demás unidades organizativas, ya que con ello contribuye a una mejor gestión del riesgo de cumplimiento.

Para el cumplimiento de sus funciones el Departamento de Cumplimiento Normativo, cuenta entre sus medios con el apoyo especializado del Departamento de Cumplimiento Normativo de Banco Cooperativo Español, con la Unidad Especializada de Servicio Integral de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC&FT) del Banco Cooperativo Español y con la Unidad Especializada del Servicio Integral de Protección de Datos de la empresa Rural Servicios Informáticos.

Globalcaja dispone de un modelo de gestión 360º para gestionar el riesgo de cumplimiento normativo, con un enfoque integral y preventivo, para realizar una evaluación de manera continua del grado de cumplimiento normativo en la Entidad y adecuado a las mejores prácticas de la industria en esta materia.



ARN

6.2. Prevención del riesgo de blanqueo de capitales

GESTIÓN SANA Y PRUDENTE

Para Globalcaja la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo constituye un **objetivo estratégico y un compromiso ético** con el conjunto de la sociedad (clientes, empleados, socios, proveedores, etc.).

En línea con este objetivo, la Entidad, junto con el Grupo Caja Rural, trabaja de forma continua en la estrategia de mejora de nuestras herramientas informáticas destinadas a reforzar tanto las capacidades de detección de actividades sospechosas como la eficiencia de los dichos procesos.



En Globalcaja disponemos de un modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en permanente revisión. De manera anual realizamos análisis de riesgos que nos permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas adicionales para mitigar posibles daños.

La Entidad, a través de su Órgano de Control Interno (OCI) de forma recurrente lleva a cabo una evaluación de los riesgos de blanqueo de capitales.

El OCI confirma que los controles existentes en la Entidad respecto a los riesgos existentes en blanqueo de capitales son adecuados y no necesitan de medidas adicionales, si bien dichos controles se trabajan de forma continua para que el riesgo existente, aunque sea bajo, pueda ir decreciendo paulatinamente.

*El riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en Globalcaja en base a las zonas, sectores, tipos de operaciones y destino u origen de fondos, es **bajo**.*

En el 2021, la Entidad gestionó 203 expedientes de investigación que dieron lugar a 11 comunicaciones de operaciones sospechosas remitidas al Sepblac, frente a los 177 expedientes de investigación del 2020, con 8 comunicaciones de operaciones sospechosas.

Disponemos de un plan anual de formación enfocado en mejorar las competencias en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo de nuestros profesionales. En él se establecen distintas acciones formativas: cursos presenciales o vía e-learning, vídeos, folletos, etc.; tanto para las nuevas incorporaciones como para los empleados en plantilla.

En el 2021, participaron en acciones formativas de prevención de blanqueo de capitales 210 asistentes.

Por su parte, el OCI se reúne periódicamente y supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de blanqueo. Durante el 2021 el número de reuniones han sido 18, frente a las 8 del 2020.

6.3. Protección al inversor y al consumidor

TRANSPARENCIA

Globalcaja asume el compromiso de transparencia para facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias.

El Código Ético y de Conducta sitúa a los clientes en el centro de su actividad, con el objetivo de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y la aportación de valor.

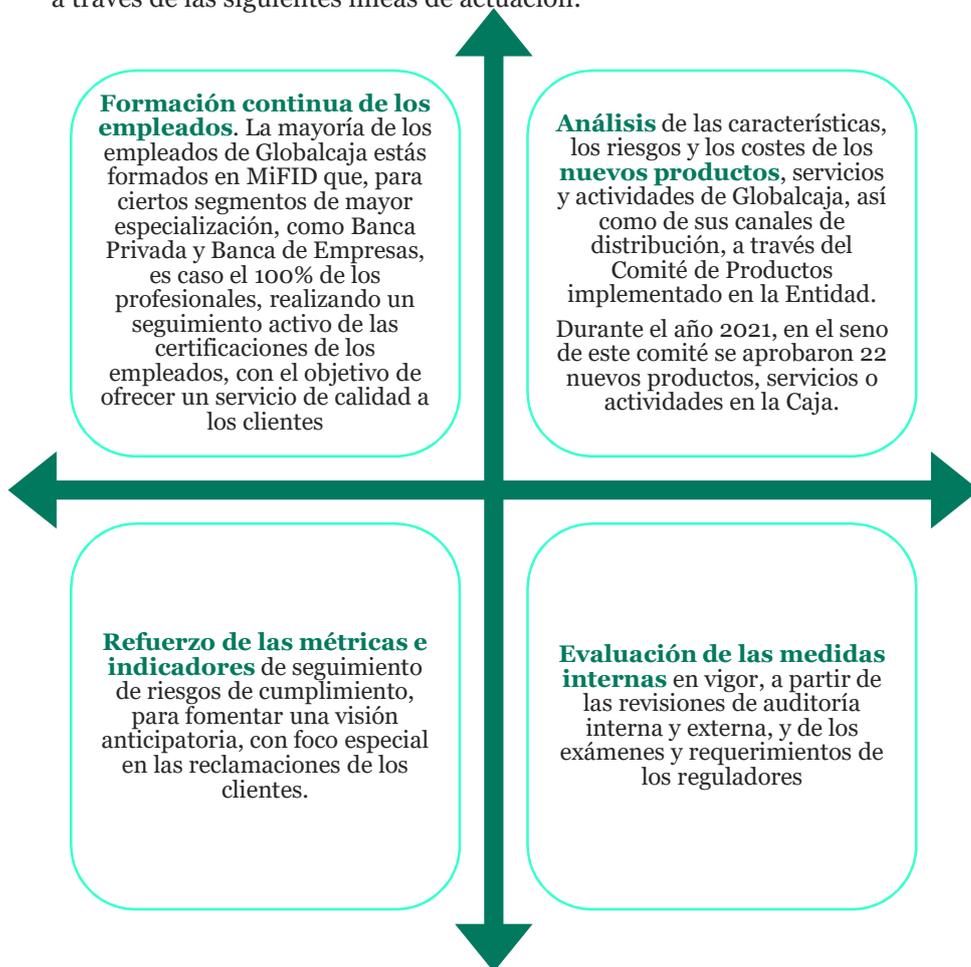
Para conseguirlo, Globalcaja ha puesto en marcha políticas y procedimientos que le permiten conocer a sus clientes con el fin de ofrecerles productos y servicios acordes con sus necesidades financieras, además de proporcionarles, información clara y veraz sobre los riesgos de los productos en los que invierten.

Además, ponemos a disposición de socios y clientes toda la información financiera y corporativa relevante.



CALIDAD EN SERVICIOS DE INVERSIÓN

A través del cumplimiento de la normativa MiFID II, Globalcaja ofrece calidad en la distribución de los diferentes servicios de inversión, una mayor protección al inversor, y con ello obtener una ventaja competitiva derivada de su desarrollo. Un modelo consolidado de distribución de productos de inversión, que otorga a los clientes un servicio de calidad. Para ello se trabaja a través de las siguientes líneas de actuación:



En el 2021 el 93,6% de los profesionales obligados están formados en MiFID (certificación y recertificación)

Durante el proceso de asesoramiento, en Globalcaja consideramos los aspectos y criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo, identificando el universo de valores que cumplen con los criterios de inversión ISR (el universo invertible).

Globalcaja integra los riesgos de sostenibilidad ASG en sus procesos de asesoramiento a clientes

Globalcaja desarrolla su actividad de asesoramiento de inversiones tomando en consideración aspectos y criterios relacionados con la sostenibilidad de las empresas, compañías y activos subyacentes que forman parte de las propuestas de asesoramiento en materia de inversión a sus clientes asesorados. Para ello, se rige por una Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad que determina el universo invertible de activos.

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

En Globalcaja trabajamos para garantizar la transparencia de las operaciones y protección de la clientela y consumidores, lo que se materializa en el cumplimiento del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol. Desde la Agencia de Autocontrol nos dan el servicio de asesoramiento sobre la corrección ética y legal de las campañas publicitarias antes de su emisión. Organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable: veraz, legal, honesta y leal.

Además, estamos sometidos al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, que incorpora competencias en transparencia informativa, buenas prácticas e información a consumidores. Durante el 2021 no se ha recibido ningún requerimiento de dicho departamento relacionados con publicidad.

PROTECCIÓN EN FINANCIACIÓN INMOBILIARIA

Globalcaja está comprometida en garantizar un régimen jurídico seguro, ágil y eficaz que proteja los contratos de crédito inmobiliarios. Sabemos que es una exigencia que proviene de las obligaciones impuestas por el Derecho de la Unión Europea y que supone un indudable beneficio para la economía, por lo que asumimos el compromiso como propio. La regulación de los contratos de crédito inmobiliario (LCCI) establece un régimen específico de protección de las personas consumidoras que tengan la condición de prestatarios, garantes o titulares de garantías en préstamos o créditos garantizados mediante hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial, o cuya finalidad sea la adquisición de bienes inmuebles de uso residencial.

En Globalcaja se han desarrollado e implantando todas las acciones necesarias para mantener una oferta de financiación inmobiliaria y preservar los derechos de los clientes garantizando el cumplimiento de la norma.

En el 2021 el 95,3% de los profesionales obligados están formados en LCCI (certificación y recertificación)

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS (CBP)

Globalcaja firmó de forma voluntaria su adhesión a esta normativa, con el fin de ayudar a las familias que padecen dificultades económicas y no pueden hacer frente al pago de la hipoteca de su vivienda habitual. El CBP contempla una serie de medidas para aquellos deudores que cumplen una serie de requisitos para estar dentro del denominado “umbral de exclusión”, lo que da derecho a reestructurar la deuda hipotecaria y al alquiler en caso de ejecución de la vivienda habitual (de acuerdo con la Ley 1/2013).

6.4. Prevención de riesgos penales

GARANTÍA DE SEGURIDAD Y CONFIANZA

Globalcaja posee el sello AENOR, de acuerdo a la **Norma UNE 19601**, estándar de las mejores prácticas en sistemas para prevenir delitos y reducir riesgos.

La obtención de este **certificado de Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal** garantiza la correcta implantación de medidas de prevención y detección de delitos, reducción de riesgos y el fomento de una cultura empresarial ética y de cumplimiento de la ley. a esta finalidad.

Un modelo de prevención que muestra el compromiso y diligencia en la prevención de la responsabilidad penal dentro de la organización en todos sus niveles



En Globalcaja contamos con un modelo de prevención de riesgos penales, el cual se encuentra en continua revisión y evolución, de manera que se asegura una correcta gestión de los posibles nuevos impactos económicos, regulatorios o sociales que puedan influir en la organización, evitando la materialización de esos riesgos en Globalcaja.

Entre los posibles delitos incluidos en el modelo de prevención de riesgos penales incluimos los relacionados con la corrupción y el soborno en todas sus formas, en tanto que existen una serie de riesgos que en una entidad de las características de Globalcaja podrían manifestarse. Entre estos hemos identificado los relacionados con las prácticas fraudulentas en donaciones y patrocinios, las relaciones con proveedores, la contratación de personal, los procesos de fusiones, adquisiciones o la contabilización y registro de operaciones, entre otros.

Para regular la identificación y gestión de estos riesgos, y evitar que estos se materialicen, desde Globalcaja hemos implantado los siguientes mecanismos:

Política de Cumplimiento Penal: con el objetivo de prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. Con ello se refuerza el modelo de organización, prevención, gestión y control, el cual está diseñado en consonancia con la cultura de cumplimiento que vertebra la toma de decisiones en todos los estamentos de la Caja.

Política para la prevención y gestión de los conflictos de intereses en Globalcaja.

Política de externalización de funciones de Globalcaja.

Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC): con el objetivo de ajustar las actuaciones de la Entidad, así como de su Consejo Rector y dirección, empleados, a las normas de conducta que, contenidas en el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo, en la Ley del Mercado de Valores y en sus normas de desarrollo, le son de aplicación. El cumplimiento del RIC permite fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores. Las personas sujetas tienen la obligación de conocer, cumplir y colaborar en la aplicación del presente Reglamento y la legislación vigente del mercado de valores que afecte a su ámbito específico de actividad.

Durante 2021, 914 empleados han sido formados en materia de prevención de riesgos penales mediante un curso online. Asimismo, han recibido formación en materia de prevención de riesgos penales todos los miembros del Consejo Rector y el Director General.

Durante el ejercicio 2021, no se han detectado casos de corrupción, ni se han detectado incumplimientos del Código Ético y de Conducta por este motivo en la Entidad.

6.5. Seguridad de la información y privacidad

PROTECCIÓN DE DATOS

Para Globalcaja la información de sus clientes y su seguridad es un activo esencial, siendo la protección de dicha información una de sus principales prioridades ante los continuos avances tecnológicos.

Globalcaja busca garantizar la adecuada aplicación de los principio y derechos de los clientes en materia de protección de datos, sobre la base de su privacidad.

La protección de datos tiene por objeto garantizar y proteger los derechos fundamentales de las personas físicas en lo que concierne a sus datos personales, especialmente su honor e intimidad personal y familiar.

Fruto de nuestro compromiso con la privacidad, en Globalcaja contamos con un marco normativo interno, el cual exige que el tratamiento de los datos se haga de forma leal, lícita y transparente, respetando los derechos de los clientes y guardando secreto de la información a la que se acceda a consecuencia de nuestra actividad.

Nuestra figura del Delegado de Protección de Datos es el garante del cumplimiento de la normativa de protección de datos y al que cualquier interesado puede dirigir sus dudas en esta materia. Además, el Delegado cuenta con el apoyo del Departamento de Cumplimiento Normativo y el Comité de Riesgos Tecnológicos y Privacidad. Todos ellos son los encargados de velar por el cumplimiento del código, así como de promover comportamientos éticos dentro de la entidad.

Como canales de comunicación hemos definido el correo electrónico protecciondedatos@globalcaja.es y el teléfono 967157073.

Adicionalmente, nos sometemos a verificaciones externas, al menos de forma anual, para asegurar que el sistema de protección de datos es idóneo, eficaz y adecuado a la organización. Del análisis realizado por experto externo independiente, en 2021 de las evidencias obtenidas en la supervisión se concluye que Globalcaja tiene un nivel de madurez alto en relación con el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

CONCIENCIACIÓN EN CIBERSEGURIDAD

Derivado de la importancia de la digitalización en el sector financiero, la sofisticación de los ciberataques y su exponencial aumento, la ciberseguridad es uno de los principales focos de atención de la banca, y por supuesto de Globalcaja, suponiendo además una prioridad en la actividad supervisora del Banco de España y organismos reguladores.

Los ciberataques tienen un impacto inmediato en las organizaciones que va más allá de las pérdidas económicas directas, afectando a la reputación de las entidades y confianza de los clientes.

La correcta gestión de los riesgos tecnológicos es fundamental para garantizar el buen funcionamiento y la supervivencia de la empresa.

El principal reto para todas las entidades financieras es mantener la capacidad de adaptación y respuesta en un contexto de amenazas cada vez más complejas.



En Globalcaja disponemos de medidas que garantizan la confidencialidad de las comunicaciones y protegen los datos de nuestros clientes en las transacciones que se realizan por internet.

La seguridad es nuestra apuesta más fuerte.



Seguridad en Banca Electrónica **RURALVÍA**



Seguridad en tarjetas y comercios

Junto a lo anterior, además, contamos con un plan anual de formación en el ámbito de riesgos tecnológicos y protección de datos para los empleados. Hemos establecido distintas acciones formativas: cursos presenciales o vía e-learning, acciones de concienciación, circulares internas, etc.

En el 2021, participaron en acciones formativas en materia de protección de datos 26 asistentes. Igualmente, en el último trimestre de 2021 se ha iniciado para toda la plantilla de Globalcaja un programa continuo de concienciación y actualización del conocimiento en materia de ciberseguridad. Asimismo, han recibido píldoras formativas en materia de protección de datos y ciberseguridad todos los miembros del Consejo Rector y el Director General.

Durante el 2021 el Comité de Riesgos Tecnológicos y Privacidad se ha reunido 5 veces, siendo en el 2020 5 también las reuniones.

Desde Globalcaja impulsamos la creación e implantación de una cultura social de ciberseguridad, a través de distintos proyectos, entre ellos la campaña lanzada a los clientes sobre concienciación e información en materia de ciberseguridad, así como, informando sobre todas nuestras medidas y recomendaciones.

Pero, la seguridad también depende de ti.



Ataques más frecuentes



Recomendaciones Básicas



¿Qué hacer en caso de fraude?



Glosario terminología relacionada



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

7. Nuestro compromiso con la sociedad

7.1. Acción social

7.2. Otras colaboraciones

7. Nuestro compromiso con la Sociedad

EL COMPROMISO, EN NUESTRO ADN

Constituida jurídicamente como una **cooperativa de crédito**, Globalcaja en su ADN lleva el compromiso, nuestros propios estatutos marcan una gestión de responsabilidad social corporativa. Un modelo de banca fundamentado en los principios cooperativos, que hacen prevalecer las personas sobre el capital.

Globalcaja cuenta con el **Fondo de Educación y Promoción (FEP)** como herramienta principal para dinamizar nuestra acción social. Durante más de 60 años estamos destinando parte de nuestros resultados a fines sociales a través del FEP.



Globalcaja y su modelo de negocio están fundamentados en las relaciones de confianza y en la mejora de los territorios en los que está presente. La banca cooperativa, por su capacidad y características son un agente protagonista en la transición hacia el desarrollo sostenible. En Globalcaja, a través del Plan de Sostenibilidad nos centramos en el desarrollo de una sociedad comprometida, justa y respetuosa con el medio ambiente mediante las políticas y compromisos que hemos adquirido con cada uno de nuestros grupos de interés.

Nuestra presencial local y el alto grado de compromiso, nos convierten en un agente social relevante.

La razón de ser de Globalcaja no es otra que acompañar a sus socios y clientes en su desarrollo económico y en el progreso social del territorio donde realiza su actividad. Globalcaja crea un gran valor económico apoyando las economías locales. No solo se trata de aportar dinero, sino de ser dinamizadores de la economía, de apoyar proyectos, ferias, eventos, ideas que devuelvan al territorio en el que operamos riqueza, empleo, dinamismo, justicia.

Globalcaja capilariza sus ayudas, con la implicación de sus profesionales en la detección de necesidades y vinculándose con los proyectos que apoya cada año. A través de ello, es más sencillo conocer las demandas y necesidades reales de la sociedad, debido a la cercanía, al conocimiento del entorno y de sus gentes.

Además, para fomentar esa capilaridad, Globalcaja es promotora de la Fundación Globalcaja Albacete, la Fundación Globalcaja La Roda, la Fundación Globalcaja Horizonte XXII, la Fundación Globalcaja Cuenca, la Fundación Globalcaja Mota del Cuervo, la Fundación Globalcaja Ciudad Real y la Fundación Globalcaja Desarrollos Agroalimentarios, constituidas por cada una de las cajas rurales que componen Globalcaja.

*En Globalcaja y en nuestras Fundaciones,
una de nuestras señas de identidad
es el compromiso de
cercanía e implicación con el entorno*

INCLUSIÓN FINANCIERA

Globalcaja evita la exclusión financiera dando servicio en casi todas las poblaciones de su ámbito de actuación, mantiene el compromiso de dotar a sus poblaciones de productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades, prueba de ello es que el 80% de su red de oficinas se encuentra en poblaciones de menos de 25.000 habitantes, amortiguando el éxodo de personas hacia territorios urbanos.

NUESTRAS SOLUCIONES FINANCIERAS

Globalcaja ofrece soluciones de valor adaptadas al ciclo de vida de los clientes, desea crecer con los clientes y acompañarles en los momentos más importantes con soluciones financieras que den respuesta a su situación particular y, de forma especial, con aquellas soluciones que favorezcan el desarrollo y progreso, así como la materialización viable de ideas y proyectos.



Año 2021

Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
12.727	63.476

Soluciones financieras para financiación de vivienda

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
4.068	476.522

Soluciones financieras para empresas

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
3.672	441.063

Soluciones financieras para autónomos

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
13.389	209.852

APOYO A TRAVÉS DEL GRUPO RURAL

Como empresa del Grupo Rural, desde Seguros Rural Grupo Asegurador (RGA), se apuesta por la Responsabilidad Social Empresarial, con acciones que ponen de relieve el gran compromiso con los clientes y la sociedad en general, siguiendo la estela de las Cajas Rurales y, en muchas ocasiones, junto a las Cajas, con un espíritu solidario que viene de los mismos cimientos del cooperativismo.

Concretamente a través de la web www.compromisoRGA.es se muestran los proyectos solidarios en los que Seguros RGA colabora.



7.1. Acción Social

CONTRIBUCIÓN CON LA SOCIEDAD

A través del Fondo de Educación y Promoción se articula la obra social de la Caja. Globalcaja destina a este fondo el 15% del excedente disponible (resultados) de cada ejercicio.

Corresponde al Consejo Rector proponer a la Asamblea General las líneas básicas de aplicación de este Fondo, siempre al servicio último de las comunidades humanas en que está implantada la Caja y con un sentido de función comunitaria y de interés o utilidad social y siempre con el ánimo de generar sinergias entre las distintas fundaciones que se integran en la Caja.



A través de las acciones que se llevan a cabo con el Fondo de Educación y Promoción (FEP), Globalcaja se involucra con la sociedad y devuelve una parte importante de los beneficios que obtiene.

El Fondo de Educación y Promoción se destina a actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:



La **formación** y **educación** de los socios y trabajadores de la Caja en los principios y valores cooperativos, o específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.



La difusión del **cooperativismo**, así como la promoción de las relaciones intercooperativas



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 las acciones de **protección medioambiental**.

Corresponde al Consejo Rector proponer a la Asamblea General las líneas básicas de aplicación de este Fondo, siempre al servicio último de las comunidades humanas en que está implantada la Caja y con un sentido de función comunitaria y de interés o utilidad social y siempre con el ánimo de generar sinergias entre las distintas fundaciones que se integran en la Caja.



Concretamente, en 2021 han sido más de 7,6 millones de euros los destinados a la obra social y cerca de 1.000 actuaciones, de las que se han beneficiado miles de personas, y lo mejor de todo es que ha sido aquí, en nuestras localidades.

El importe del Fondo de Educación y Promoción que no se haya aplicado o comprometido deberá materializarse dentro del ejercicio económico siguiente a aquél en que se haya efectuado la dotación, en cuentas de ahorro, en títulos de la Deuda Pública o títulos de Deuda Pública emitidos por las Comunidades Autónomas, cuyos rendimientos financieros se aplicarán al mismo fin. Dichos depósitos o títulos no podrán ser pignorados ni afectados a préstamos o cuentas de crédito.

En 2021 el Fondo de Educación y Promoción ha aplicado 3.238.652 euros, destinado a todo tipo de proyectos e iniciativas que cumplen las finalidades explicadas anteriormente, con la siguiente distribución:

	FUNDACIÓN Globalcaja	1.420.007 €	44%
	COOPERATIVISMO	1.412.656 €	44%
	PROFESIONALES	104.769 €	3,2%
	FORMACIÓN	88.878 €	2,6%
	PROMOCIÓN CULTURAL	53.005 €	1,6%
	DEPORTIVO	51.319 €	1,5%
	ASISTENCIAL	43.780 €	1,3%
	FERIAS	41.498 €	1,2%
	RELIGIOSO	22.740 €	0,6%

INICIATIVAS Y PROYECTOS IMPULSADOS

Dentro de las líneas básicas de aplicación del Fondo, a lo largo del año 2021 podemos destacar las siguientes acciones como aquellas más significativas:



Apoyo al cooperativismo. Globalcaja apuesta por el desarrollo del sector agroalimentario, un sector fundamental para la economía.

Cooperativas Agroalimentarias CLM	El sector agrario es uno de los pilares de la economía castellano-manchega y para ello es de vital importancia el fortalecimiento de las cooperativas y de sus entidades representativas para la mejora de la producción y el funcionamiento de los socios productores, de las explotaciones agrarias y de las industrias agroalimentarias y medio ambientales, con el fin, asimismo, de la sostenibilidad y desarrollo de los núcleos rurales
ITAP Diputación Albacete	Contribuimos al desarrollo, progreso y mejora de la actividad agraria, así como a la transferencia de tecnología hacia el sector agropecuario
ASAJA Asociación Agraria Jóvenes Agricultores	Favorecemos el desarrollo y crecimiento del sector mejorando la producción y funcionamiento de las explotaciones agrarias e industrias agroalimentarias para así aumentar la productividad y competitividad de los productos y los mercados.
Cooperativa Agrícola la Remediadora	Ponemos a disposición de nuestros agricultores y ganaderos los instrumentos adecuados para la modernización y desarrollo de sus explotaciones con el objetivo de que puedan renovar y modernizar sus equipos y procesos productivos para una mayor eficiencia y competitividad de sus explotaciones.
ICRDO La Mancha (Denominación de Origen)	En Globalcaja somos fieles a nuestros orígenes y siempre estaremos apoyando e impulsando las iniciativas que procedan del sector agroalimentario.
UPA Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos	Apoyamos la dinamización de la economía del sector y la competitividad en los mercados porque el sector agroalimentario es el más importante de la economía manchega.
Agraria San Antón	La cooperación entre ambas entidades supone un paso más en el fortalecimiento de las cooperativas con el objetivo de mejorar la productividad y competitividad, tanto de los productos, como de las explotaciones.
Cooperativa Agrícola El Progreso	Globalcaja apoya el viñedo como un sector estratégico en Castilla La Mancha, representado esta comunidad un parte importante de la producción española y siendo una de las mayores regiones productoras de la Unión Europea. Calidad, profesionalidad y sostenibilidad definen este sector.
Lonja Agropecuaria Cámara Ciudad Real	La Lonja desarrolla una primordial labor de constatación de precios agrarios y ganaderos que sirven de referencia e información y difusión entre industriales, comercializadores y productores de los diferentes sectores. Globalcaja y la Lonja tienen el compromiso de colaborar en el intercambio de información relacionada con el sector agrícola y ganadero.
Lonja Agropecuaria de Toledo	Globalcaja apuesta por el mundo agrario y ganadero de la provincia de Toledo, con este convenio se trabaja conjuntamente para prestar el mejor servicio a los agricultores y ganaderos de Toledo.



Asociaciones y colegios profesionales. Apoyo para la realización de eventos, fomento del asociacionismo.

AFAMMER Confederación de Federaciones y Asociaciones de Familias y Mujeres del Medio Rural	Impulsamos el desarrollo de actividades con el medio rural, como la elaboración de la revista que la Asociación de Familias y Mujeres del Medio Rural desarrolla para dar a conocer sus actividades y la actualidad que viven las mujeres rurales en España y de la comunidad internacional.
FECIR Federación Empresarial de Ciudad Real	Apoyamos e impulsamos el desarrollo empresarial, económico y social de Ciudad Real
CEOE CEPYME Cuenca	Apoyamos todas las actividades que persigan el fortalecimiento del tejido productivo, como por ejemplo la iniciativa “Invierte en Cuenca”, orientada a captar empresas e inversores en la provincia, o la elaboración del Atlas Económico Comarcal Zona Tarancón, entre otras muchas.
Asociación de Mujeres Empresarias de Albacete y Provincia	Apoyamos a las mujeres empresarias de Albacete y provincia en su I Networking Empresarial
Cámara Ciudad Real	Impulsamos la formación en materia de internacionalización entre las empresas, pymes y emprendedores de la provincia.
FEDA CEOE-CEPYME	Comprometidos con el impulso de actividades para el fomento de la actividad empresarial de Albacete, apoyando los Premios Empresariales “San Juan 2021-XXII Edición”, Asamblea General Ordinaria de la Confederación así como apoyo al seminario del programa IN-FEDA 2021, “Conferencias de Impacto Innovación-Internacionalización-Digitalización”



Proyectos deportivos. Apoyo al deporte base y de la práctica deportiva, a través de acuerdos de colaboración con clubes deportivos de nuestro entorno, tratando así de impulsar la calidad de vida y los hábitos saludables.

#eCopaGlobalcaja	Los deportes electrónicos o <i>e-sports</i> son una modalidad competitiva que cuenta con miles de seguidores en nuestra región. El crecimiento en el número de espectadores y la posibilidad de inculcar los valores del deporte a los más jóvenes con la tecnología han llevado a Globalcaja a patrocinar la #eCopaGlobalcaja, con la organización de la Federación de Fútbol de Castilla-La Mancha.
Club de Fútbol Femenino Albacete	La entidad reafirma su compromiso con el deporte y, en concreto, con el deporte femenino como vía para avanzar en igualdad e inculcar a los más jóvenes valores como el respeto, la diversidad, el esfuerzo y el trabajo en equipo, además de fomentar hábitos de vida saludables
Club Atletismo Cuenca	La entidad apoya, a través de su Fundación en Cuenca, al Club Atletismo Cuenca, para Globalcaja es importante apoyar el deporte, en especial, los minoritarios, pues “no sólo entendemos el deporte como competición, sino como forma de desarrollo integral de los más jóvenes, que les transmite valores tan importantes como el compromiso, la constancia o el respeto” y que se consigue estando cerca de ellos.

7.2. Otras colaboraciones

MÁS DE 50 AÑOS ASESORANDO A NUESTROS AGRICULTORES Y GANADEROS

Nuestro objetivo es ofrecer el mejor servicio a nuestros socios y clientes. Por eso, Globalcaja pone a disposición de las cooperativas, industrias agroalimentarias, agricultores y ganaderos **herramientas de gestión gratuitas**, que tienen como objetivo potenciar y mejorar el desarrollo de este sector en la región. Se busca así promover el cooperativismo, la formación, la eficiencia y las herramientas de comercialización.



Nuestra implicación con las cooperativas e industrias agroalimentarias, para facilitar sus procesos de gestión y productivos, así como declarativos ante las distintas administraciones, llevó a Globalcaja a ser pionera en la creación de un paquete de software pensado específicamente para la gestión del día a día de la empresa agroalimentaria y de la gestión agraria particular.

Gicoop y Globalcampo, ambas actualizadas con las últimas innovaciones, tienen por objeto ofrecer un mejor servicio a las empresas y profesionales del sector.



Una App con la que llevar el campo en el bolsillo y observar todos los cambios que se producen en él.

Ofrecemos un servicio para las cooperativas y sus socios. Se trata de un paquete de software que recoge soluciones digitales innovadoras para el sector agroalimentario. Esta aplicación integral de gestión se basa en un entorno de nube privada, donde todos los componentes están basados en Web Services, que permiten una fácil integración con los dispositivos móviles, así como la integración de la información de todos los módulos de actividad, controlando todos los procesos de precosecha, cosecha, entrada, trazabilidad, producción, transformación, comercialización, socios, proveedores, contabilidad y organismos oficiales.

Gicoop tiene capacidad de adaptación del ERP a los procesos internos de la cooperativa y permite una relación bidireccional con el socio, para que conozca en todo momento, y desde su smartphone, sus entradas de producto, consumo de insumos, liquidaciones y cualquier información que pueda generarse entre el socio y la cooperativa.

Las aplicaciones desarrolladas pasan por un exhaustivo control de calidad y un departamento externo de experiencia de usuario, que verifica su utilización, con objeto de tener un referente software en el sector agroalimentario.

Este sistema goza con la mayor implantación en cooperativas, SAT (Sociedad Agraria de Transformación) y empresas privadas de la región. Actualmente disfrutan de este sistema casi 600 cooperativas en la región.

A través de Gicoop se gestiona de forma integral los procesos internos de una cooperativa y se optimiza las explotaciones desde cualquier dispositivo.



Adaptación a los procesos internos de las cooperativas

Integra todos los procesos de precosecha, cosecha, entrada, trazabilidad, producción, transformación...

Comunicación bidireccional con los socios

Los socios pueden conocer en todo momento entradas de producto, consumo de insumos, liquidaciones...

Avanza hacia una agricultura de precisión

Controla tus cultivos desde ordenador o móvil y conoce lo que ocurre en tus tierras en tiempo real.

Silicie: facilitamos la contabilidad de impuestos especiales

Suministro electrónico de los asientos contables a la AEAT.

Las innovaciones tecnológicas que incorpora Gicoop permiten a los socios adaptarse a la llamada agricultura de precisión, a través de Globalcampo, como mejor solución para controlar sus cultivos desde el móvil o el ordenador y conocer todo lo que pasa en sus tierras a tiempo real, aumentar la producción de sus explotaciones y ahorrar en recursos, a través de una plataforma integral de gestión agrícola basada en datos que pueden provenir de drones, sensores y satélites, consiguiendo la digitalización, monitorización por satélite, información agroclimática asociada a la parcela, creación del cuaderno de campo y asesoramiento personalizado en tratamientos, desde la cooperativa o desde los técnicos asesores de Globalcaja.



Globalcampo supone una apuesta pensada para los clientes dedicados en cuerpo y alma a nuestra tierra, y una herramienta de comunicación entre Globalcaja y el mundo agrario y ganadero de la región.

Globalcampo es una aplicación al servicio del campo y los agricultores. Con la App GlobalCampo, el agricultor y ganadero puede gestionar su explotación. Supone poner las nuevas tecnologías al servicio del sector primario y sus trabajadores, con una gestión más eficiente de los recursos de la tierra y con ayuda técnica especializada.

La aplicación permite controlar a través del móvil y con el uso de una serie de herramientas los aspectos clave de las explotaciones de nuestros clientes. Se puede acceder desde cualquier dispositivo a servicios exclusivos entre los que se encuentran el asesoramiento y la recepción de comunicaciones personalizadas sobre sus gestiones, como por ejemplo la tramitación de la PAC, ver las últimas noticias del sector, recibir recomendaciones del servicio de asesoramiento a regantes y consultar los próximos eventos.

Ofrecemos innovación para una industria agroalimentaria segura, saludable y sostenible

La aplicación Globalcampo permite una gestión integral de explotaciones agrarias, por:



Gestión de forma eficiente de recursos de tierras con ayuda técnica especializada.

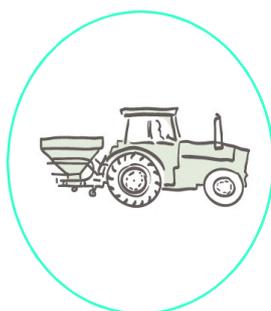
Facilitar el control de aspectos clave de explotaciones gracias al uso de hasta 10 herramientas.

Acceso desde cualquier dispositivo

A través de Globalcampo, también, se enlaza con la bolsa de trabajo con el objeto de facilitar la contratación de trabajadores en estas campañas, que ha puesto en marcha ASAJA, con la finalidad de canalizar las ofertas y demandas de empleo que se generen en el sector agrario.

Además, es una herramienta que lleva información de las lonjas de Castilla La Mancha directamente al bolsillo del agricultor, al ser una aplicación para dispositivos móviles. Supone una oportunidad para estar cómodamente informado de las cotizaciones de los diferentes productos, gracias al acuerdo que tiene Globalcaja con las lonjas, facilitando acceso a los precios fijados, sin esperas y sin ningún coste.

Esta aplicación es utilizada por 6.000 usuarios del sector agrario, facilitando con ello el control de aspectos clave de las explotaciones agrarias.



Globalcaja haciendo realidad esta cercanía y compromiso con el mundo agrario y ganadero, pone a disposición ayudas y asesoramiento de expertos en agricultura y ganadería.

A través de nuestros expertos en agricultura y ganadería ofrecemos:

Asesoramiento personalizado con un técnico para resolver dudas.

Orientación técnica, apoyando en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de ganadería y agricultura.

Anticipo de ayudas para tu explotación agrícola si así se desea.

Conocemos tus necesidades, con más de 300 oficinas en toda la región conocemos la especificidades de cada zona y cada cliente.

Te orientamos con todas estas ayudas:



AYUDAS PAC

Asesoramiento personalizado, rápido y con la mayor agilidad, buscando obtener el máximo beneficio de tu explotación.

REESTRUCTURACIÓN DEL VIÑEDO

Para aquellos que quieren modernizar, tecnificar o hacer una reconversión varietal, te ayudamos con la tramitación.

MEJORA DE EXPLOTACIONES

Ofrecemos un servicio integral como entidad gestora de modernización de explotaciones agrarias, ayudando a jóvenes agricultores o titulares de explotaciones que invierten con el objetivo de modernización.

AYUDAS AGROALIMENTARIAS (PDR)

Gestión personal a través del Departamento Agrario para agricultores y ganaderos agroambientales. Ofrecemos servicios específicos de maquinaria, tratamientos fitosanitarios, gastos generales, cuaderno de campo, etc.

Globalcaja a través de nuestro Director de Banca Rural, Alberto Marcilla, colabora con el Diario Digital Agroclm “El Diario del Campo de Castilla La Mancha”, con artículos sobre la realidad económica y el mundo agrario.

COMPROMISO CON LA CULTURA

Globalcaja realiza actividades en las que se pretende impulsar el desarrollo comunitario, con proyectos e iniciativas que fomentan la cultura.



Espectáculo El Árbol de las Sonrisas

Globalcaja, en su compromiso con la cultura de Castilla La Mancha, patrocina un evento de magia y diversión para que todos podamos disfrutar y sonreír durante el espectáculo y, a través de la solidaridad, aportemos nuestra sonrisa a los niños más desfavorecidos. Es un espectáculo familiar celebrado en época navideña y patrocinado por Globalcaja, que se desarrolla en Albacete, Ciudad Real y Cuenca y cuya recaudación Globalcaja dona de forma íntegra a asociaciones benéficas.

El 2020 fue un año sin Árbol de las Sonrisas, tanto esta actividad como el Cartero Real, fueron suspendidas debido a las circunstancias provocadas por la pandemia. actuales. En el 2021 debido al aumento de contagios de COVID, solamente se ha podido celebrar en la provincia de Albacete, teniendo que cancelar las galas previstas en Manzanares y Cuenca, ha sido una decisión de responsabilidad social.



Globalentradas

Globalcaja contribuye a la realización de actividades que cumplen, entre otras finalidades, la promoción cultural del entorno local o de la comunidad en genera, y concretamente, las actividades desarrolladas/impulsadas en el ámbito de la cultura. A través de su sociedad participada Globaldiversión, ha desarrollado una plataforma online www.globalentradas.es, donde da difusión y publicidad a aquellos espectáculos y eventos organizados en la región, y facilita el acceso a los mismos con la conexión a una plataforma de venta de entradas online.

COMPROMISO SOLIDARIO



Día de la Camiseta

Las entidades que componemos el Grupo Caja Rural, entre ellas Globalcaja, Seguros RGA y el equipo ciclista Caja Rural-Seguros RGA, nos hemos unido para celebrar nuestro tradicional Día Solidario, Día de la Camiseta, en el que se ha donado el 10% de las pólizas de seguros vendidas en un día, el 16 de septiembre de 2021, para un fin sostenible y solidario: el proyecto 'Derecho a la alimentación' de Cáritas.

Globalcaja a través de toda su red de oficinas se ha unido al resto de entidades del Grupo Caja Rural, a Seguros RGA y al equipo ciclista que se patrocina para celebrar el Día Solidario y demostrar su espíritu sostenible y social, colaborando con las personas que más lo necesitan donando el 10% de las pólizas de seguros que se han vendido en ese día a Cáritas que, con su proyecto Derecho a la alimentación, proporciona ayuda de primera necesidad a las personas con dificultades.



Sonrisas solidarias "me gusta"

Con motivo de la celebración del Día Internacional del Cáncer Infantil, Globalcaja ha entregado a la Asociación de Familias de Niños con Cáncer de Castilla-La Mancha (AFANION) varios packs educativos solidarios, tras una acción llevada a cabo en las redes sociales de la entidad.

En esta ocasión, Globalcaja invitó a los usuarios a superar distintos retos y así, convertir los 'me gusta' en solidaridad. En poco más de 10 días, se han conseguido más de 2.000 likes que se traducen en los packs 'Sonrisas Solidarias', que consiste en un lote compuesto por varios libros; 'Imaginación sin límites', formado por juegos; y 'Corazones Valientes', que se materializa en apoyo educativo profesional a los niños con cáncer.

A través de esta iniciativa, Globalcaja refirma su compromiso y cercanía con el tejido asociativo, mostrando, además, el potencial de las redes sociales como canalizadores de solidaridad.



Sonrisas de cuento

Desde Globalcaja hemos recaudado más de 300 libros infantiles y juveniles para donar a la iniciativa 'Sonrisas de Cuento', organizada por Onda Cero y Atresmedia. El propósito es buscar conciencia sobre la realidad social que afecta a niños y jóvenes en situaciones vulnerables. Cada año ha sido una asociación diferente la benefactora de esta iniciativa, visibilizando que cada niño, a pesar de no tener recursos, tenga derecho a sumergirse y viajar a través de la fantasía de las letras.

Además, sabemos que en muchos hogares se mantienen guardados libros que, con el paso del tiempo, se quedan obsoletos para la edad de los integrantes de la familia o incluso relegados en algún cajón. Así, no solo hemos contribuido a dar alas a la imaginación de muchos niños y jóvenes, sino que hemos dado una segunda vida a nuestros ejemplares.



COMPROMISO CON LA INTERNALIZACIÓN

En la actualidad, operamos en un mercado global y la internacionalización contribuye a que las compañías sean más competitivas. Para ello es necesario contar con una estrategia de internacionalización que contemple la exportación como una de las acciones propuestas para que realmente la operación sea un éxito.

Por ese motivo, para Globalcaja, la internacionalización de las empresas es un desafío importante. Globalcaja pone a disposición de sus clientes el blog “Exporta tu Valor”, blog.exportatuvalor.com, espacio donde se recoge información sobre actualidad económica, mercados y divisas, instrumentos de cobro y pagos internacionales, entre otros temas relacionados con la internacionalización de las empresas.

Durante 5 años hemos celebrado el “Foro Exporta tu Valor” sobre comercio internacional en el que empresarios con experiencia destacada a nivel internacional transmiten su visión y expertise en la materia a todos los asistentes interesados.

En el 2020 y 2021 con motivo de la crisis sanitaria originada por el COVID-19 no se ha podido promover esta actividad, pero desde Globalcaja a través del blog “Exporta tu Valor” se informa de la actualidad de las exportaciones en España y cómo afecta el COVID-19 a las exportaciones españolas.

SUBVENCIONES RECIBIDAS

Globalcaja obtiene, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, Fundae, bonificaciones para la formación en el empleo. Esta iniciativa de formación programada por las empresas nos permite bonificaciones en la cuota de la Seguridad Social. Para el 2021, el crédito disponible por la empresa es el resultado de aplicar a la cuantía ingresada en concepto de formación profesional (durante 2020) el porcentaje de bonificación del 50% -al ser más de 250 trabajadores-. La bonificación que se ha aplicado en el recibo de liquidación del mes de diciembre de 2021 ha ascendido a 79.134,84 euros.

Asimismo, Globalcaja se beneficia de las medidas dirigidas a fomentar el empleo a través de una bonificación en la cuota empresarial a la Seguridad Social. Las bonificaciones a la Seguridad Social por contratación en el ejercicio 2021 han ascendido a 11.010,36 euros.

Además, debido al apoyo al sector agrícola, Globalcaja ha obtenido una ayuda para prestar servicio de asesoramiento a las explotaciones de la Dirección General de Desarrollo Rural, al amparo de la Orden 34/2019. El importe de la subvención asciende a 200.000 euros, donde se ha valorado el conjunto de actuaciones contempladas en el servicio de asesoramiento, teniendo en cuenta el ámbito de asesoramiento agrario y el ámbito de gestión y eficiencia en el uso del agua.

Globalcaja no se ha beneficiado de ningún otro tipo de subvención de entidades públicas o privadas durante 2021.



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

8. Acerca de nuestros proveedores

- Subcontratación y proveedores
- Nuestro compromiso con el desarrollo local

8. Acerca de nuestros proveedores

GRUPO CAJA RURAL

Globalcaja, como se ha comentado anteriormente, pertenece al Grupo Caja Rural, Grupo que surgió de la asociación nacional de cajas cooperativas regionales que buscaban sinergias y economías de escala. A través de este modelo, se obtiene operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Caja por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

La Política de Sostenibilidad de Globalcaja contribuye a la creación de valor de todos sus Grupos de Interés. Globalcaja tiene en sus proveedores el complemento necesario e indispensable para la prestación de sus servicios. Por ello en la Política de Sostenibilidad, se refuerzan los procesos de externalización de funciones, y se busca asegurar que los proyectos comparten y respetan los valores éticos, sociales y ambientales que guían la conducta de la Caja y de sus empleados, con especial foco en selección y contratación, y en control y seguimiento.

Globalcaja en su estrategia con los proveedores y subcontratistas mantiene un enfoque de sensibilización y de minimización de riesgos sociales y medioambientales en la cadena de suministro.

Aun así, el proceso de compra de Globalcaja se desarrolla en sectores en los que la compra plantea pocos riesgos sociales o medioambientales, en las que la compra o el proveedor son percibidos como de bajo riesgo.

Nuestro objetivo es mantener con nuestros proveedores y empresas colaboradoras una relación de cercanía, respeto, confianza y transparencia que permita el conocimiento de las empresas contratadas y la confianza en la calidad de los servicios prestados, a la vez que realiza un consumo responsable. Todo ello en el marco de la confidencialidad amparado por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Mantenemos como principio fundamental el arraigo territorial y la colaboración en el desarrollo económico y social del entorno natural en el que operamos.

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Globalcaja es consciente de que una parte significativa de la calidad percibida por los clientes, socios o empleados, depende la operatividad bancaria. Estos servicios se han identificado como “críticos”, por lo que estratégicamente son prestados por empresas participadas e integrantes del Grupo Caja Rural.

La operatividad bancaria es fundamental en la calidad percibida, por ello, estos servicios se han identificado como críticos.



Concretamente contamos con el apoyo de dichas empresas para servicios informáticos centralizados (Rural Servicios Informáticos), back office (el Banco Cooperativo Español, Gescooperativo y Docalia) y servicios de seguros (compañía de Seguros RGA).

En el caso de las empresas del Grupo, se hacen extensibles y de obligado cumplimiento todas las normativas internas y externas por las que se rige Globalcaja en materia de buen gobierno, ética, personal, respeto a los derechos humanos y el medioambiente.

Las Políticas y Procedimientos existentes en Globalcaja relativas a la Externalización de Funciones para dar cumplimiento a las Directrices de la EBA sobre Externalización (EBA/GL/2019/02), por lo tanto, la delegación de servicios o funciones no supone en ningún caso el traslado de responsabilidad por parte de la alta dirección de la entidad, no reduciéndose las exigencias sobre los mecanismos de control interno. Se realizan informes de seguimiento y control sobre la prestación de servicios o funciones externalizadas con una periodicidad mínima de un año.

Entre las directrices a través de las cuales se establecen los criterios para la contratación de proveedores, se consideran las siguientes:

Se debe asegurar su solvencia y transparencia financiera, así como la gobernanza de los mismos.

Se les requiere un cumplimiento de responsabilidad fiscal, social y laboral, para lo cual deben aportar certificados de estar al corriente de pagos con la Seguridad Social y Hacienda.

Se exige una declaración responsable de capacidad contractual al proveedor.

Se establece además que la selección de proveedores debe ser obligatoriamente el resultado de un proceso competitivo entre proveedores que deberá ser efectuado por lo menos cada tres años o más a menudo si se estima necesario (contexto económico del país, mercados muy competitivos, cambio de las reglas comerciales...)

En nuestra relación con los proveedores se incluyen cláusulas relativas a sostenibilidad, responsabilidad social y diligencia debida, promoviendo que ambas partes velen porque su actividad se desarrolle de acuerdo con el conjunto de valores, principios, criterios y actitudes destinados a lograr la creación sostenida de valor para nuestros socios, empleados, clientes y para el conjunto de la sociedad y fomentando la implantación y desarrollo de unos principios éticos basados en la integridad, diversidad, sostenibilidad y la transparencia.

Actualmente no se realizan auditorías de proveedores en este sentido, al considerar que todos los proveedores de la Caja son nacionales, se asume que realizan sus actividades de acuerdo con la ley nacional vigente en todas estas materias.



NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL

Para Globalcaja es esencial establecer buenas relaciones con la comunidad local, ponemos en valor nuestra actividad con el entorno, siendo el factor geográfico determinante a la hora de mantener relaciones comerciales.

Fruto de este arraigo territorial, a través de la relación de transparencia con los proveedores, buscamos promover operaciones de compra y contratación que contribuyan al desarrollo económico de las regiones donde se encuentra establecida la Caja. Buscamos, por tanto, en la medida de lo posible, contratar a proveedores locales. De este modo se impulsa la dinamización del territorio y la generación de empleo.

Si analizamos la contribución de Globalcaja al desarrollo local en 2021 vemos que se realizaron pagos a proveedores por valor de 45.297.127,82 euros, de los cuales, el 43,73% corresponden a operaciones realizadas con proveedores locales, es decir, a proveedores establecidos en Castilla – La Mancha, Murcia y Alicante.

Los principales servicios contratados a proveedores locales se corresponden con actividades de:

Jurídicas, de gestoría, registro y asesoría.

Construcción, edificación e instalaciones.

Publicidad y comunicación.

Suministros y limpieza.



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

9. Relación con el cliente

- 9.1. Servicio de calidad y especialización
- 9.2. Refuerzo digital
- 9.3. Atención al cliente

9. Relación con el cliente

NUESTRAS OFICINAS TRANSFORMAN LA EXPERIENCIA CLIENTE

Nuestro modelo de negocio nos diferencia, a través de espacios donde diseño, innovación y funcionalidad dan como resultado oficinas enfocadas a que las personas vivan una experiencia única, cómoda y relajada.

Oficinas en el que se han eliminado los cubículos y se priorizan los espacios abiertos y amplios para reforzar la transparencia, reflejando los valores fundacionales de la entidad, como son la cercanía, el compromiso, la innovación, la especialización y el liderazgo.



En Globalcaja nuestra forma de entender el negocio es poner a la persona en el centro, escucharlos y estar cerca en todos los momentos, estar cerca de nuestros clientes, y en particular de nuestros socios, en su doble condición de propietarios y clientes de la Entidad.

La propuesta de valor que Globalcaja desarrolla hacia sus clientes, se basa en:

1. Ofrecer una calidad de servicio excelente mediante:
 - El conocimiento y percepción que los Clientes tienen de nuestra Entidad; realizando encuestas de Satisfacción, reforzando el servicio de atención al cliente (SAC), para que los mismos compartan sus quejas y reclamaciones, y elaborando planes de acción y mejora en cada área.
 - La protección de los datos de los clientes de forma personal mediante la continua mejora y control de nuestra Política de Protección de Datos.
 - El refuerzo de las garantías de sus derechos digitales mediante la evolución de los distintos canales de comunicación y servicio.
 - La puesta en marcha de proyectos de ayuda a emprendedores y para mejorar la eficiencia de las empresas, negocios y familias.
2. Realizar una Inversión Responsable, que permita la mitigación del cambio climático, la vertebración del territorio, la tecnificación, la digitalización, la reducción de desigualdades y el desarrollo social. Asimismo, desarrollar productos y servicios que hagan foco en el medio ambiente.
3. Ampliar la información disponible de cada producto, contrato y servicio, mejorar la disponibilidad de los servicios en las comunidades en las que las entidades están presentes.

CANALIDAD

Uno de los grandes aspectos diferenciales de Globalcaja es la combinación de un modelo de servicio al cliente de trato personalizado y cercano a través de nuestra amplia red de oficinas, con una apuesta decidida por la incorporación de servicios digitales en la relación con el cliente.

Toda esta tecnología pretende facilitar el acceso a los servicios y mejorar la experiencia de usuario a nuestros clientes. Sin embargo, no pretende sustituir la relación de persona a persona, que para Globalcaja es un vector clave en nuestro modelo de negocio. Avanzamos en digitalización, pero siempre poniendo la tecnología al servicio de las personas.

Para Globalcaja es prioritaria la innovación, al suponer una mejora de nuestros canales de atención a nuestros clientes y socios, facilitando con ello, si así lo desean, la realización de cualquier operativa por canales digitales.

*La **cercanía** que caracteriza a Globalcaja con nuestros clientes, cuando estos se dirigen a nuestras oficinas, se extrapola al **mundo digital** a través de todo un ecosistema de aplicaciones, funcionalidades y servicios digitales que nos permite conectar con los clientes **cuando y donde lo necesitan.***

En la actualidad, Globalcaja cuenta con 309 oficinas, 13 de ellas especializadas en empresas y 2 de las denominadas “Oficinas Express” donde se atiende a clientes de manera muy ágil. Todo ello sin olvidar la amplia red de cajeros en la región, al superar ya los 320.

Además, nos encontramos inmersos en un plan de modernización de las mismas para mejorar la experiencia cliente al visitar cualquiera de nuestras sucursales, y con el que nos desmarcamos del cierre de sucursales que está llevando a cabo el sector, favoreciendo la inclusión financiera y ayudando a combatir la despoblación de las zonas rurales.

En Globalcaja entendemos la relación con el cliente, a través de un modelo especializado por cliente, por ello cuenta con responsables de producto o servicios orientados a la atención especializada, y junto con la Oficina de Transformación Comercial, nos centramos en ofrecer soluciones personalizadas.

A través de una potente estructura comercial, con casi 1.000 profesionales especializados, Globalcaja fiel a su misión, contribuye al desarrollo económico sostenible del territorio, apoyando tanto a las familias como a las empresas, ofreciendo soluciones financieras a medida de forma ágil.

COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES

Globalcaja a través de su presencia en redes sociales pretende fortalecer su forma de entender su relación con el cliente, que no es otra que la cercanía, la comunicación permanente y la mejora continua de nuestra capacidad de respuesta. Asume un papel activo en los principales canales sociales para conectar con las empresas, los particulares, las cooperativas y los agricultores, manteniendo en todo momento a cada cliente actualizado sobre aquellos temas de interés relacionados con su actividad.

Contamos con perfiles sociales en Facebook, LinkedIn y Twitter (@somosglobalcaja), así como un blog corporativo (blog.globalcaja.es), con el objetivo de dar un paso adelante en la comunicación a clientes y en la consolidación de nuestra estrategia digital. Con estos canales estamos aún más cerca de todos ellos y da respuesta a sus inquietudes de forma directa, rápida y moderna.

9.1. Servicio de calidad y especialización

EXPERIENCIA CLIENTE

Globalcaja pone el foco en el nivel de satisfacción de sus clientes, generar relaciones de confianza y evaluar su nivel de satisfacción son elementos necesarios para lograr la mejor experiencia cliente.

Uno de los ejes de nuestro plan estratégico es mejorar la experiencia de nuestros clientes, poniendo a nuestros clientes en el centro de nuestro modelo de negocio.

En Globalcaja buscamos mejorar el día a día de nuestros clientes a través de nuestra cercanía y proximidad, por ello dentro del modelo de calidad del servicio y mejora de la experiencia cliente, llevamos a cabo el proyecto “Medición de la atención a clientes en oficinas”, con un doble objetivo:



Cumplimiento normativo: dar cumplimiento a la normativa en vigor de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) que afecta a los criterios para definir y establecer políticas de remuneración en la red de oficinas que incorporen variables cualitativas.



Mejorar la experiencia cliente, incorporando en los procesos de relación con los clientes, procedimientos y metodologías para analizar los contactos con los nuevos clientes y para establecer métricas de actuación sobre clientes actuales

Este proyecto está basado en dos metodologías que se llevan a cabo de forma simultánea:



Mystery Shopping

El objetivo principal de este estudio es analizar la calidad del servicio comercial y cumplimiento normativo en nuestras oficinas. Se analizan aspectos tales como el funcionamiento, atención y preparación del equipo de cada oficina bancaria. Para ello se emplea la figura del cliente misterioso, quien aplica un escenario específico de evaluación de productos que facilita la consecución de los objetivos de análisis.

Resultados secciones

Aspectos físicos: **98,62**

Rapidez: **97,99**

Trato: **95,40**

Actuación comercial: **82,45**

Explicación de productos: **85,08**

Calificación global:
88,19





NPS (NET PROMOTER SCORE)

Cuestionario de Satisfacción/Recomendación conocido y reconocido a nivel internacional. Permite conocer el grado de recomendación y, por ende, el grado de satisfacción de los clientes de Globalcaja para los diferentes productos, canales y servicios.

Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, si los clientes de un banco son promotores (puntuación de 9 o 10), neutros (puntuación de 7 u 8) o detractores (puntuación de 0 a 6) cuando se les pregunta si recomendarían su banco, un producto concreto o el uso de un determinado canal a un amigo o familiar.

Esta información es clave para detectar las necesidades de nuestros clientes y establecer planes de mejora, traduciéndose el nivel de calidad percibido por nuestros clientes en un incremento de la confianza de un año a otro, situándose el índice NPS de los clientes de Globalcaja en el 76%, por encima de la media del sector de Cajas Rurales

ESPECIALIZACIÓN

Nuestros profesionales para garantizar un modelo de calidad de servicio, cuentan con la formación y homologación para realizar actividades de asesoramiento, concretamente la certificación de la Ley de Crédito Inmobiliario (LCI) y la certificación MiFID, así como formación en la Ley de Distribución de Seguros.

En Globalcaja contamos con unos estándares de competencias que garantizan al cliente un buen asesoramiento.

Además, ofrecemos a nuestros clientes servicios de inversión:

Servicio de Gestión Discrecional de Carteras	Servicio mediante el cual, previa evaluación del perfil inversor por parte de los profesionales de Caja Rural, el cliente delega la gestión de su patrimonio financiero en la entidad, manteniendo posteriormente un contacto permanente con Caja Rural a efectos de realizar un adecuado seguimiento de dichas inversiones
Fondos de Inversión: Servicio de Asesoramiento No Independiente	Mediante este servicio, ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento sobre los Fondos de Inversión gestionados por Gescooperativo, recomendando la inversión que mejor se ajuste a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera y objetivos de inversión

A lo largo del año 2021 se ha continuado avanzando en acciones que mejoran la transparencia y protección al inversor, conforme a lo previsto en el Reglamento UE 2019/2088 sobre divulgación de información relativa a sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.

Transparencia y protección al inversor en cualquiera de los servicios de inversión ofrecidos.

APOYO A NUESTRAS EMPRESAS

Como entidad financiera de referencia en nuestra región, en Globalcaja apoyamos a pequeñas y medianas empresas, con el fin de ayudar a aquellas familias que sacan adelante sus negocios y proyectos. Ayudamos a impulsar la economía de Castilla-la Mancha, una labor que nos concierne a todos y en la que nosotros no dejamos de trabajar día tras día.

Durante el 2021, Globalcaja ha puesto en marcha un nuevo servicio a través de la constitución de una **Oficina Técnica de Ayudas Públicas** para facilitar a las empresas y autónomos de Castilla-La Mancha el acceso a los fondos europeos para la recuperación, el plan Next Generation. A través de una alianza estratégica con Euro-Funding, consultora líder en la tramitación de financiación pública, la entidad financiera será clave en la canalización de los fondos, acompañando a las empresas durante el proceso de estudio de la financiación para su proyecto.

Con la creación de esta Oficina Técnica, las empresas que estén interesadas en beneficiarse de las ayudas de la Unión Europea, Castilla-La Mancha, entre unas y otras ayudas públicas planteó un presupuesto de 1.242 millones de euros pueden dirigirse a Globalcaja y solicitar un estudio personalizado totalmente gratuito.

A través de la creación de esta Oficina Técnica, Globalcaja reafirma su compromiso con el tejido empresarial, trabajando de la mano de las empresas para favorecer la recuperación y el desarrollo económico de nuestro territorio.

Así, la entidad financiera, mediante el acuerdo con Euro-Funding, realizará un diagnóstico de los proyectos que opten a dichas ayudas. Se trata por tanto de una colaboración entre dos entidades líderes en su ámbito de actividad con la que se pretende facilitar a las empresas y autónomos de nuestra tierra todo lo relacionado con la tramitación de este tipo de ayudas, ya que suele ser un proceso complejo, que requiere una alta especialización.



Todas las subvenciones y ayudas que ofrece el mercado



Diagnóstico de ayudas, un informe personalizado



Gestión de financiación, expertos en gestión de programas como Reindus, CDTI, deducciones fiscales...

Completamos nuestra propuesta de valor, a través de nuestra web con una herramienta digital, un buscador de **Subvenciones y Ayudas para Autónomos y Pymes**, es un servicio personalizado, pero no tiene coste alguno para los clientes de Globalcaja.

A través de esta herramienta subvencionespymes.tufinanzacion.com nuestros clientes podrán identificar ayudas de las que ser beneficiarios, y, por lo tanto, tendrán la opción de obtener recursos adicionales para mejorar su actividad económica reduciendo el tiempo empleado en buscar este tipo de subvenciones.

El buscador ofrece la opción de obtener información de su segmento, sector, ámbito geográfico, etc. y a su vez, pueden seleccionar si están interesados en ayudas europeas, nacionales, autonómicas y/o provinciales.

9.2. Refuerzo digital

CERCANÍA Y HUMANIDAD SIN DEJAR DE LADO LA TECNOLOGÍA

La oficina es el lugar habitual de relación de nuestros clientes, pese a las medidas sanitaria y de seguridad que se han establecido con motivo del Covid, en Globalcaja no hemos variado nuestro horario de atención al público, por lo que nuestros clientes pueden ser atendidos en las oficinas desde la apertura hasta el cierre de las mismas.

Y además aprovechamos al máximo las oportunidades que trae la innovación tecnológica, a través del programa de Estrategia Digital ¿#CONECTAMOS? con el Grupo Rural, invitamos a nuestros clientes a ser parte activa de la revolución digital, dando un paso más en la humanización de la relación digital entidad-cliente, ya que cuando las personas conectan se genera confianza mutua.

#CONECTAMOS
con tu lado digital



Hoy en día, nuestros clientes operan y contratan de forma indistinta tanto por canales online como offline. Partiendo de esta base, el posicionamiento estratégico de #CONECTAMOS combina las ventajas del mundo físico con el online. Globalcaja es la única entidad castellano-manchega que forma parte de #CONECTAMOS.

Nuestro objetivo es poner a disposición de nuestros clientes todas las herramientas digitales que necesitan manteniendo la cercanía que nos caracteriza.

Un plan que pone el foco en la satisfacción de las necesidades de digitalización de los casi cinco millones de clientes del Grupo de cajas rurales, a la que pertenece Globalcaja. El plan contempla siete grandes líneas de trabajo: renovación de activos digitales; equipo y cobertura funcional; nuevos canales de interacción; nuevas propuestas de valor; potenciación de la cultura digital; business intelligence y marketing digital.

Confianza y cercanía al cliente, a través de herramientas financieras tecnológicas con las que sentirse igual de cerca que cuando se acerquen a la oficina.

Globalcaja comercializa su servicio de banca a distancia bajo la marca denominada **Ruralvía**. Ruralvía permite al cliente acceder a una amplia gama de productos y servicios financieros, así como a la práctica totalidad de las operativas bancarias desde internet a través de un ordenador, desde un teléfono (banca telefónica), desde una tablet y desde un smartphone (ruralvía móvil).

Ruralvía ha sido valorado como una de las 10 mejores apps de banca a nivel nacional a través del Resultado General CENTRIX SECTOR BANCA

El Índice Centrix de Smartme Analytics valora el servicio omnicanal de las entidades financieras, es decir la atención que ofrecen en canales físicos o atendidos, como oficinas y teléfono, así como en los canales digitales, como apps y páginas web.

Para garantizar la seguridad en la prestación de los servicios financieros a través de Ruralvía, Rural Servicios Informáticos (RSI) desarrolla los protocolos de seguridad que se establecen en las disposiciones legales.

APLICACIONES A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES



RURALVÍA MÓVIL, conecta con tu día a día. Aplicación adaptada a móvil de nuestra Banca a Distancia “Ruralvía”.



RURALVÍA PAY, conecta para pagar. Facilita el pago de compras con cualquier Smartphone sin necesidad de efectivo ni tarjetas. Además, con **Bizum**, se puede enviar y recibir dinero al instante.

APPLE PAY, conecta con tu forma de ser / SAMSUNG PAY , paga como tu quieras. Un sistema de pago cómodo, rápido y seguro añadiendo tus tarjetas.



RURALVÍA MI NEGOCIO, conecta con tu negocio. Una aplicación que facilita el día a día de los comercios mediante la gestión de la información.

Para Globalcaja es muy importante generar una experiencia de usuario satisfactoria, buscando facilitar a nuestros clientes su relación con la entidad de una forma cada vez más amplia, ofreciendo las siguientes funcionalidades:



Maia
(My Artificial
Intelligence
Assistant)

Asistente virtual guiado que incorpora un soporte operativo integrado en el área privada de la APP de Ruralvía. Maia permite resolver las principales consultas operativas de nuestros clientes de forma autónoma.

Herramienta integrada en Ruralvía que permite hacer un exhaustivo seguimiento de las finanzas diarias tanto para particulares como para empresas.

Una de las prioridades para Globalcaja es facilitar a sus clientes los servicios y herramientas necesarias para mantener el control sobre su economía doméstica, y mejorar su capacidad financiera en la medida de lo posible. ‘Mis Finanzas’ es un servicio que permite saber dónde están los ingresos y los gastos, cómo manejar tu presupuesto y, en definitiva, cómo tener una idea completa de toda tu vida financiera.

Mis Finanzas

Proceso on line que permite el alta como cliente de Globalcaja a través de un sistema de videoconferencia. A través de estándares de seguridad se comprueba la identidad

Hazte cliente

GESTOR PERSONAL CON HORARIO FLEXIBLE

Globalcaja a través de “**En Contacto**” pone a disposición de sus clientes un gestor personal con un horario flexible ayudándoles a realizar sus gestiones financieras.

“En Contacto” permite disfrutar de todas las ventajas de un servicio ágil y adaptado a las necesidades de nuestros clientes estén donde estén.

Es un servicio 100% digital, remoto y totalmente gratuito.



9.3. Atención al cliente

EQUIPO ESPECIALIZADO

Globalcaja cuenta con un equipo especializado en la gestión de quejas y reclamaciones, con el objetivo de tratarlas adecuadamente, así como proporcionar el mejor servicio posible a los clientes.

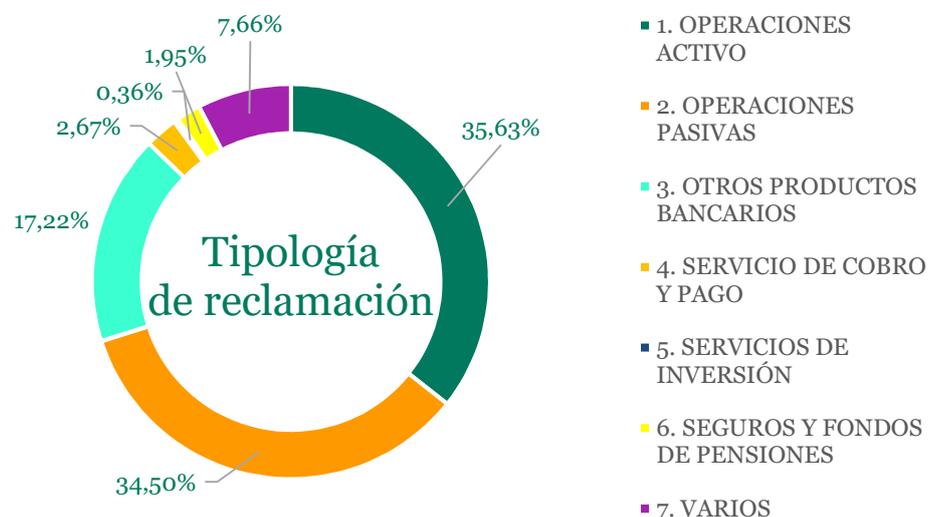
Así mismo, Globalcaja refuerza este cometido con el Servicio de Defensa del Cliente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).



La gestión y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por nuestros clientes o usuarios como consecuencia de la contratación de productos o la prestación de servicios se sitúa en el **Departamento Servicio de Atención al Cliente (SAC)**. El SAC atiende y resuelve las quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Además, el SAC actúa como interlocutor ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, en las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes ante este organismo.

Las materias sobre las que versan las quejas y reclamaciones presentadas por nuestros clientes durante el ejercicio 2021 son diversas, no obstante, destacan aquellas relacionadas con operaciones de activo y de pasivo.



El número de quejas y reclamaciones admitidas durante el ejercicio 2021 se ha incrementado en un 36,49% respecto del año 2020, motivado por disconformidades de clientes en relación con la modificación de condiciones contractuales realizada por parte de la Entidad sobre comisiones de cuentas a la vista y de tarjetas. No obstante, la materia más reclamada sigue siendo los gastos de formalización de préstamos hipotecarios cuyo número de reclamaciones se mantiene aproximadamente en los mismos niveles que en el ejercicio anterior.

El plazo de resolución de las quejas y reclamaciones varía en función de la dificultad en el análisis del expediente el cual se encuentra motivado principalmente por la necesidad de colaboración con otros Departamentos de la Entidad para la elaboración de informes o aportación de documentación adicional, así pues, podemos realizar la siguiente clasificación por grado de dificultad:

Plazo medio resolución inferior a 10 días.

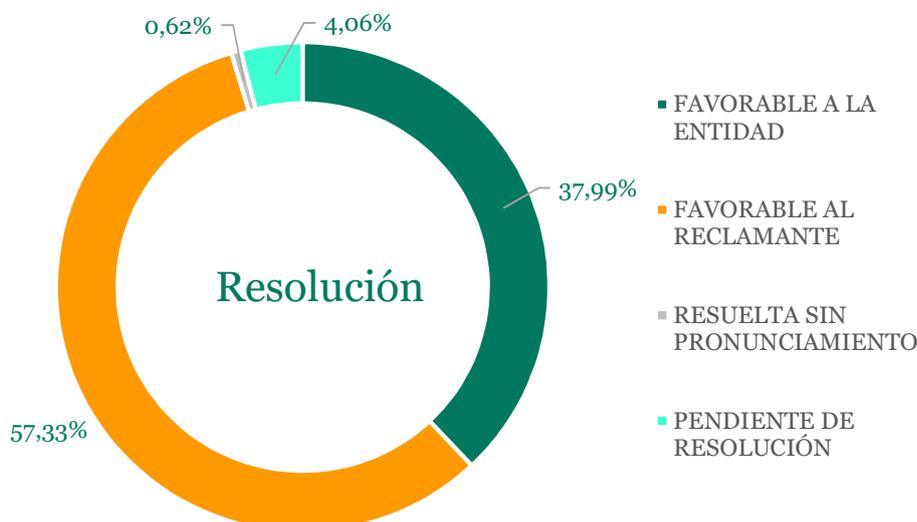
Plazo medio resolución entre 10 y 25 días.

Plazo medio de resolución superior a 25 días.



No obstante, en ningún caso se supera el plazo establecido en la normativa vigente y que además se encuentra recogido en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, siendo el plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes durante el ejercicio 2021 de 22 días.

En relación con el total de quejas y reclamaciones presentadas en el ejercicio el 95,94% han sido concluidas por este Servicio de Atención al Cliente en el mismo ejercicio, asimismo ha estimado de forma favorable a los reclamantes el 57,33% del total de las reclamaciones presentadas.



En el año las quejas y reclamaciones han afectado a las nueve provincias de actuación de nuestra entidad. La provincia con mayor número de reclamaciones admitidas a trámite es Albacete que supone 38,71% sobre el total de admitidas a trámite, seguida de Ciudad Real con 34,45% y Cuenca con 20,36%, lo que supone un 93,52% en los territorios de origen.

Las reclamaciones realizadas directamente ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España se han incrementado con respecto al año anterior en un 71,43 %. El 16,67 % de los casos presentados ante el Banco de España durante el ejercicio 2021 han sido favorables a los clientes. El 41,67% de los expedientes han sido archivados o no se ha emitido un pronunciamiento sobre el asunto reclamado y en el 11,11% de los expedientes se ha emitido una resolución favorable a la Entidad. Adicionalmente el 30,55% de los expedientes se encuentran pendientes de informe por parte del Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España.

La Entidad aplica las medidas previstas en el RDL 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo y analiza caso a caso las reclamaciones recibidas.

Durante el ejercicio 2021 desde el Servicio de Atención al Cliente se ha continuado con el plan de formación previsto para todos los integrantes del departamento con el fin de actualizar todos los conocimientos sobre normativa de transparencia y de buenas prácticas bancarias, así como de la situación jurisprudencial que resultan esenciales para cumplir sus funciones para la detección de mejoras contractuales y del procedimiento para el análisis de las reclamaciones realizado por el Servicio de Atención al Cliente.



SIEMPRE NOS TENDRÁS CERCA

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse al Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes canales que se describen a continuación:

Mediante carta del cliente por escrito o fax nº 967-23 34 79, dirigida a Servicio de Atención al Cliente- c/ Tesifonte Gallego, 18 - Código Postal 02002 –Albacete o a la Sucursal.

Rellenando las Hojas de Instituto de Consumo habilitados por el Instituto de Consumo de la JCCM y que están disponibles en cada oficina.

A través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de los Ayuntamientos (OMIC) o directamente ante las Delegaciones de Consumo de las distintas Comunidades Autónomas o ante otros organismos con competencias.

Mediante el formulario de reclamación en papel habilitado por la entidad a tal efecto y que se lo pueden descargar los clientes o las oficinas en nuestra página Web. Puede ser presentado en cualquier o mediante formulario online disponible en la web de Globalcaja

Mediante escrito a través de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Mediante Buro-fax al teléfono de cada oficina de la entidad

A través de correo electrónico servicioatencionclientes@globalcaja.es o a través de correo electrónico de la oficina, comunicando la queja o reclamación de un cliente.

Existen canales específicos de comunicación de reclamaciones relacionadas con cláusulas suelo a través de los cuales los clientes pueden presentar su escrito de reclamación: oficina habitual; por correo ordinario o correo electrónico analisis.clausulasuelo@globalcaja.es.



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

10. Fiscalidad responsable

- Transparencia fiscal
- Interacción con las autoridades fiscales

10. Fiscalidad Responsable

TRANSPARENCIA FISCAL

En el ámbito de la fiscalidad responsable, se encuentra la transparencia fiscal, informando a Globalcaja de forma clara y sencilla de su contribución fiscal a la sociedad, a través de la comunicación de las principales cifras fiscales.

Es importante el impacto geográfico de la fiscalidad responsable. Globalcaja actúa en este sentido como agente generador de valor en la sociedad, porque contribuimos a la economía de nuestro territorio a través del pago de impuestos, asegurando el desarrollo sostenible por vía de una correcta tributación en las jurisdicciones en las que tenemos presencia.

Dentro de la responsabilidad de la caja con la sociedad y con el resto de actores de la misma, se encuadra la responsabilidad en el cumplimiento de las relaciones tributarias.

La transparencia fiscal no se plantea como ámbito aislado del departamento fiscal, sino que en su función se encuentra involucrada en las acciones de transparencia fiscal.

Acciones de transparencia fiscal no pública y obligatorias	Se trata de acciones de transparencia realizadas en el marco de colaboración entre las distintas administraciones tributarias. Es de especial relevancia la prevista por medio de la acción tercera del Plan de Acción contra la erosión de la base imponible y el traslado de beneficios publicado por la OCDE en enero de 2014.
Acciones de transparencia fiscal públicas y obligatorias	Son las acciones previstas para empresas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 2013/36/UE, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

TRANSPARENCIA FISCAL

A continuación, desglosamos la contribución fiscal del Grupo Globalcaja y detallamos la metodología seguida, comprometidos, conforme hemos dicho, con la transparencia.

En la contribución impositiva global se ha seguido una metodología en la que se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el Impuesto sobre Sociedades, Impuesto sobre el Valor Añadido, retenciones por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Seguridad Social y otros impuestos; es decir, se incluyen tanto los impuestos relacionados con la entidad como los impuestos que ésta ingresa por cuenta de terceros.

Durante el ejercicio 2021 la contribución impositiva ha supuesto 36,5 millones de euros, siendo los impuestos propios 23,9 millones de euros y los pagados en nombre de terceros 12,6 millones de euros. Estos importes se refieren a los impuestos realmente pagados a las distintas administraciones tributarias en 2021.



TIPO DE IMPUESTOS

Euros	2021	2020
En impuestos propios	23.873.435,52	21.409.179,26
En impuestos de terceros	12.582.939,42	11.445.741,29
Contribución impositiva global	36.456.374,94	32.854.920,55

En cuanto a la contribución fiscal del Grupo, es decir, los impuestos propios citados anteriormente, 7,5 millones de euros se derivan del Impuesto sobre Sociedades y 16,4 millones de euros del resto de cargas impositivas. En un mayor grado de análisis, la aportación fiscal de la entidad para el ejercicio 2021 se diversifica a nivel impositivo en los siguientes términos:

DESGLOSE IMPOSITIVO

Euros	2021	2020
Impuesto sobre Sociedades	7.467.514,54	6.839.584,70
Impuesto sobre el Valor Añadido*	2.849.965,57	1.041.420,55
Seguridad Social	10.782.899,58	10.844.160,11
Impuesto sobre Depósitos	1.856.586,12	1.617.430,42
Otros impuestos	916.469,71	1.066.583,48
Contribución fiscal del Grupo	23.873.435,52	21.409.179,26

(*) Resultado calculado como la diferencia entre el IVA Repercutido y el IVA Soportado deducible tras la aplicación de la regla de prorrateo general y especial.

TRIBUTACIÓN DEL AÑO

De los resultados positivos del ejercicio 2021, fruto del buen trabajo realizado en el año, derivan los cálculos siguientes:

La entidad en el ejercicio 2021 ha obtenido unas ganancias antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas por importe de 54.379 miles de euros, lo que ha supuesto en gasto por impuesto de sociedades de 5.590 miles de euros y un saldo de hacienda pública deudora por 4.053 miles de euros.

Así mismo, la entidad presenta el modelo 221 de autoliquidación de la prestación patrimonial por conversión de activos por impuesto diferido en crédito exigible a la administración tributaria, donde se establece que los activos por impuesto diferido correspondientes a dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el contribuyente, y cuya deducibilidad no se produzca por aplicación de lo dispuesto en el artículo 13.1.a) de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, así como los derivados de la aplicación de los apartados 1 y 2 del artículo 14 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, correspondientes a dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, podrán convertirse en un crédito exigible frente a la Administración Tributaria. El importe ingresado por este tema en el 2021 ha ascendido a 283 mil euros

La Ley 16/2012, de 27 de diciembre, por la que se adoptan diversas medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y al impulso de la actividad económica introdujo en el sistema tributario español el Impuesto sobre los Depósitos en las Entidades de Crédito. A través de este impuesto, que pagamos por los ahorros que nuestros clientes mantienen en nuestras oficinas, las entidades de crédito cumplimos con otra de nuestras responsabilidades fiscales. Recientemente, la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, ha modificado con efectos desde el 1 de enero de 2014 el tipo de gravamen del Impuesto sobre los Depósitos en las Entidades de Crédito, fijándolo en el 0,03%. El importe liquidado en el 2021 por este impuesto ha sido de 1.857 miles de euros.

INTERACCIÓN CON LAS AUTORIDADES FISCALES

En el ámbito de la fiscalidad responsable, como entidad financiera, Globalcaja se comunica con la autoridad tributaria colaborando en la gestión recaudatoria de los distintos organismos públicos en base a la disposición de una serie de normativas reguladoras.

Ofrecemos un servicio a la administración a través de los ingresos recaudados y un servicio al contribuyente en la gestión y la tramitación de sus obligaciones tributarias.

La comunicación con cada de las jurisdicciones de tributación es una apuesta por la transparencia fiscal.

A nivel estatal, la Ley 58/2003, General Tributaria y el Real Decreto 939/2005, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, establece la relación de colaboración de las entidades financieras en la gestión recaudatoria de la administración. En este sentido, durante el ejercicio 2021 se ha recaudado alrededor de 574,2 millones de euros.

Por la parte autonómica, actualmente somos entidad colaboradora de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha, según lo contenido en la Orden de 23 de mayo de 2001, sobre regulación de las condiciones de prestaciones del servicio de caja y de colaboración en la recaudación de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. En este ámbito los tributos capturados ascienden a 71,3 millones de euros.

Por parte de la Tesorería General de La Seguridad Social, nuestra colaboración recaudatoria viene regulada por el Real Decreto 696/2018, por el que se aprueba el Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social. Para este organismo la recaudación efectuada supone alrededor de 122,0 millones de euros.

Finalmente, también existen diversos convenios de colaboración en gestión recaudatoria a nivel local, con diputaciones provinciales y ayuntamientos donde tenemos nuestro ámbito de actuación. Por este lado, la recaudación se eleva a 162,7 millones de euros, suponiendo 102,9 millones de euros lo tributos domiciliados y 59,8 los tributos capturados por diversos canales (ventanilla/oficina, banca electrónica o cajeros).

A continuación, informamos del desglose de la recaudación realizada:

Euros	Impuestos Recaudados	
	2021	2020
Estatal	574.207.579,17	494.864.429,79
Autonómico	71.307.254,60	54.242.128,94
Seguridad Social	122.041.408,01	123.449.675,91
Entidades locales	162.711.649,66	138.398.689,47
Recaudación EE.CC.	930.267.891,44	810.954.924,11



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

11. Correspondencia indicadores **GRI**

- Índice de contenidos **GRI**

Índice contenidos GRI

GRI 102 – 55

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. El Marco, que incluye la Guía para la elaboración de Memorias, establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social.



1.- MODELO DE NEGOCIO

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-1: Nombre de la organización	9
GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	9,10,11,18
GRI 102-3: Ubicación de la sede central	9
GRI 102-4: Número de países donde opera la organización	10
GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica	9
GRI 102-6: Mercados servidos	10,11,12

ESTRATEGIA

GRI 102-14: Declaración del responsable máximo de la organización	3-4
GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	20,21,22,24

GOBERNANZA

GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización (incluidos los comités del máximo órgano de gobierno)	26, 27
---	--------

2.- ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Análisis de materialidad	40, 41
--------------------------	--------

3.- CUESTIONES AMBIENTALES

IMPACTOS Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático (inversiones medioambientales)	24
GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	44

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	53, 54
GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	53, 54

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	48, 49
--	--------

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Consumo de agua:	
GRI 303-1: Extracción de agua por fuente	50, 51
Consumo de materias primas	
GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	51
GRI 301-2: Insumos reciclados	49, 49
Consumo de energía y combustible	
GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización	51
GRI 302-4: Reducción del consumo energético	51

CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI	53
--	----

4.- CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

EMPLEO

GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	70-77
GRI 401-1: Nuevas contrataciones y rotación del personal	75
GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	59-60
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	75-76

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (SSL)

GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	77
--	----

RELACIONES SOCIALES

GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	66
---	----

FORMACIÓN

GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado	77
--	----

IGUALDAD Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	70
--	----

5.- CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

DENUNCIAS POR CASOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	79
---	----

6.- CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS

GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	81
GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	81, 82, 84

7.- INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	89, 91
--	--------

8.- PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL (COMPRAS LOCALES)

GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	117
GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales	103

9.- INFORMACIÓN CLIENTES / CONSUMIDORES

SALUD Y SEGURIDAD DE CONSUMIDORES

GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	113
GRI 417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	113



Globalcaja

Banca de personas, **para personas**

globalcaja.es

