



# Memoria de Sostenibilidad

**2022**

# Contenido

Presentación del Informe	4
Carta del Presidente	5

Modelo de negocio	16
-------------------	----

Gestión del riesgo	26
--------------------	----

Gobierno corporativo	40
----------------------	----

Prácticas responsables e íntegras	56
-----------------------------------	----



Compromiso cooperativo 90



Compromiso responsable 96



Compromiso social 117



Compromiso medioambiental 125

Anexos 142



<b>Presentación del Informe</b>	<b>4</b>
<b>Carta del Presidente</b>	<b>5</b>
<b>Globalcaja, conócenos</b>	<b>6</b>

- **Banca cooperativa** la banca de quienes prefieren que su dinero mejor el lugar en el que viven
- **Grupo Rural** un modelo de banca cooperativa

<b>Modelo de negocio</b>	<b>16</b>	<b>Gestión del riesgo</b>	<b>26</b>
--------------------------	-----------	---------------------------	-----------

- Modelo de banca diferencial
- Valorización del medio rural
- Refuerzo digital

- Marco de control
- Riesgos ASG

<b>Gobierno corporativo</b>	<b>40</b>	<b>Prácticas responsables e íntegras</b>	<b>56</b>
-----------------------------	-----------	--	-----------

- Órganos de gobierno, estructura y composición
- Integración de la sostenibilidad en la gobernanza
- Integración de los riesgos ASG

- Compromiso ético
- Prevención de riesgos penales y blanqueo
- Protección al inversor y al consumidor
- Ciberseguridad y protección de datos
- Comercialización responsable
- Transparencia fiscal

## Nuestro Compromiso 80

- Análisis de materialidad
- Estrategia de Compromiso
- Plan Director de Finanzas sostenibles
- Compromiso de Globalcaja con los ODS



**Compromiso cooperativo** 90



- Inclusión financiera
- Apoyo al cooperativismo y al sector agroalimentario

**Compromiso responsable** 96



- Gestión de las personas trabajadoras
- Soluciones financieras adaptadas a los ciclos de vida
- Apoyo a nuestras pymes y empresas

**Compromiso social** 117



- Acción social de Globalcaja y sus Fundaciones
- Compras responsables

**Compromiso medioambiental** 125



- Concienciación como cambio socioambiental
- Modernización de nuestras instalaciones y red de oficinas
- Uso sostenible de los recursos
- Economía circular y gestión de residuos

<b>Anexos</b>	<b>142</b>
---------------	------------

- Anexo I. Contenido GRI
- Anexo II. Perfil de la plantilla



# Presentación del informe

La Memoria de Sostenibilidad del 2022 recoge la información no financiera relevante que permite conocer el desempeño ambiental, social y en gobernanza del Grupo Globalcaja.

El periodo objeto del informe es de 1 de enero de 2022 a 31 de diciembre 2022, con periodicidad anual.

La fecha de publicación del informe es el 28 de febrero de 2023.

Esta información ha sido aprobada por el Consejo Rector de Globalcaja, y se adapta a las exigencias sobre información no financiera recogida en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

La información presentada en periodos objeto de informes anteriores no se ha actualizado, no habiéndose realizado modificaciones o correcciones de la información presentada anteriormente.

La información incluida en este documento relativa los requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad y a los Estándares GRI de reporting de información no financiera, ha sido verificada con alcance de revisión limitada, por Auren Auditores SP, S.L.P. de acuerdo al código 49 del Código de Comercio.



# Carta del presidente

El año 2022, el año de la pospandemia, estaba llamado a ser el de la recuperación global. Sin embargo, contra todo pronóstico, la invasión rusa de Ucrania lo cambió todo. Los efectos económicos y geopolíticos no se hicieron esperar, con serias consecuencias para el comercio internacional, problemas en las cadenas de suministro y un fuerte aumento en los precios de las materias primas y de la energía.

Ante un entorno que continúa caracterizado por una alta incertidumbre, nuestro modelo de banca de proximidad, cooperativa y sostenible permanece inalterable. Nuestra solvencia, fortaleza, arraigo territorial, apoyo a la economía social, a la creación y mantenimiento del empleo y al desarrollo sostenible de los lugares en los que nos asentamos son las claves del éxito de nuestra forma de hacer banca, de personas para personas.

Actuamos, fieles a nuestros valores, con máxima prudencia y responsabilidad para seguir generando certidumbre y reforzar así nuestro compromiso con socios, clientes, empleados y con la sociedad en su conjunto. Un compromiso que, en 2022, se ha traducido en más de 600 ayudas y colaboraciones, superando el millón de euros y llegando a 160 poblaciones.

Hemos destinado más de 40 millones de euros en los últimos diez años para el impulso de programas específicos con los que promover el cooperativismo, la cultura, el deporte, la sostenibilidad y la protección de las personas más vulnerables.

Quiero aprovechar estas líneas para recordar el compromiso que adquirimos en nuestra última Asamblea de elevar el porcentaje del beneficio distribuíble destinado al Fondo de Educación y Promoción del 15% al 17,5%, lo que va a suponer potenciar nuestros proyectos de inversión social en los próximos años.

En el centro de nuestro avance están siempre las personas. Forma parte del ADN de nuestra entidad ofrecer un trato cercano, humano y personal a nuestros clientes con independencia del canal que elijan para relacionarse con nosotros. Continuamos avanzando en digitalización con aplicaciones sencillas e intuitivas que les permitan realizar sus gestiones sin necesidad de acudir físicamente a nuestras oficinas. Asimismo, nuestra estrategia contra la exclusión financiera, con una amplia red de oficinas y cajeros, nos permite estar donde ninguna otra entidad lo está. Tenemos más del 50% de las oficinas bancarias de la provincia de Cuenca y casi el 40% de Albacete y Ciudad Real.

Como cooperativa de crédito que somos la sostenibilidad nos acompaña desde nuestros orígenes. La transformación en la que estamos inmersos en la actualidad nos permitirá impulsar la estrategia de sostenibilidad, dentro de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, sus principios rectores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A través de estas páginas, en línea con nuestro compromiso con la transparencia y buenas prácticas de divulgación, explicamos los avances realizados en todas estas materias, trasladando a la sociedad el desempeño de Globalcaja.

No quiero terminar esta carta sin expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que forman parte de la entidad. Es para mí un orgullo estar al frente de un equipo formado por 1.000 profesionales de una calidad personal y profesional inigualables, que hacen posible nuestro gran proyecto de banca. Asimismo, quiero dar especialmente las gracias a nuestros socios y clientes por confiar en Globalcaja y contribuir al éxito de nuestro proyecto empresarial.



# Globalcaja, conócenos

- **Banca cooperativa** la banca de quienes prefieren que su dinero mejore el lugar en el que viven
- **Grupo Rural** un modelo de banca cooperativa



# Banca cooperativa, no es lo mismo

Nuestro modelo de negocio es diferencial, con un claro compromiso con las personas y con el territorio.

Nuestro propósito es firme, creemos que todas las personas y empresa deberían poder satisfacer sus necesidades financieras para crecer y desarrollarse. En Globalcaja perseguimos el bienestar de nuestros profesionales, socios, clientes y de toda la sociedad

Defendemos una  
forma de hacer  
banca personal  
y cercana



## Especialización

En Globalcaja somos 1.000 profesionales que trabajamos cada día para personas como tú, desde la cercanía y el compromiso con excelencia y rigor.



## Cercanía

Nos ponemos en tu lugar. Te escuchamos, entendemos y acompañamos aportando las soluciones que necesites en cada momento.



## Compromiso

El compromiso forma parte de nuestro ADN. Impulsamos acciones con impacto positivo en las personas y en la sociedad.



No es lo mismo estar, que estar siempre cerca para lo que necesites

Somos 1.000 profesionales, tenemos 300 oficinas al servicio de nuestros clientes, 120 ubicadas en poblaciones de menos de 1.000 habitantes y en 90 somos la única entidad financiera.

No es lo mismo prometer, que comprometerse con cientos de proyectos sociales

En los últimos 10 años, hemos destinado más de 40 millones de euros a iniciativas sociales, culturales, deportivas, educativas y formativas.



No es lo mismo que te atiendan, que saber que te han entendido

Ofrecemos una banca personal y cercana, sabiendo que lo primero son las personas y luego, todo lo demás. Como nos gusta decir, la tecnología al servicio de las personas para hacer su día a día más fácil.

No es lo mismo prestar dinero, que impulsar los sueños de nuestra gente

Hemos concedido casi 10.000 operaciones ICO aquí, en nuestro territorio, cuando más hacía falta, por más de 800 millones de euros.





## El compromiso es uno de nuestros valores diferenciales

En Globalcaja 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.

Globalcaja siempre se ha mantenido fiel a sus principios de cooperativismo, y tanto en la crisis vivida como ahora, ha trabajado y trabaja 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 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.

**Globalcaja ofrece un modelo de banca de personas para personas**, basado en la **cercanía** y en el **compromiso** que, además, es un modelo que está más vigente que nunca. En lo social, da respuesta a ese sentimiento; en lo personal, porque ponemos la tecnología al servicio de las personas y en lo económico porque es un modelo seguro y de futuro, como demuestra nuestra ratio de solvencia, superior al 20%, y que nos hace ser referentes en el sector

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.



## Doble condición de caja rural y cooperativa de crédito

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.

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, realizamos toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios propios de la 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. El Grupo Globalcaja desarrolla líneas de negocio del sector financiero localizadas en España.

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

Globalcaja	Gestión Global de Acciones (Holding)	Globalagrario	Finca Bayona Corazones
(Pertenece a: Fondo de Garantía de Depósitos y en el Fondo Único de Resolución)	100%	100%	50%
			La Mancha Farms Pistachos
			24,90%
sociedades cooperativas.		Globalfintech	Globaldiversión (Globalentradas)
		100%	100%
		Activos Globales Manchegos	
		100%	
	Gestión de Activos de Castilla La Mancha		
	100%		



## Fortaleza financiera para apoyar a nuestro territorio

Nuestros resultados muestran el valor de un **modelo de banca diferencial, la banca cooperativa, que genera crecimiento y rentabilidad**, situándonos en una sólida posición.

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.

Destacamos nuestra cuota de mercado, con **más del 50% de las oficinas de la provincia de Cuenca y casi el 40% de Ciudad Real y Albacete.**

### > Liderazgo

**Beneficio**  
**52,9** Mill.€  
después de impuestos

**Cuota de mercado**  
**25%**  
media en provincias de origen

### > Fortaleza financiera

**Solvencia**  
**22,33%**  
capital de máxima calidad

**Liquidez**  
**129%**  
sector 115%

### > Negocio

**Préstamos a clientes**  
**5.360** Mill.€  
+3,6% respecto al año anterior

**Recursos a clientes**  
**7.811** Mill.€  
+4,2% respecto al año anterior

### > Calidad

**Morosidad**  
**2,63%**  
sector 3,59%

**Cobertura**  
**>100%**  
sector 70,7%



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, alzándose como el principal grupo empresarial en cuanto a nuestra relevancia por facturación, reconocimiento y empleos generados en la región.



# Grupo Rural, un modelo de banca cooperativa

Globalcaja pertenece al Grupo Rural, uno de los principales grupos bancarios operantes en España.

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.



El Grupo Caja Rural existe desde 1989 y agrupa más del 50% del volumen total de activo del sector de cooperativas de crédito.



## Un grupo cercano y transparente

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.

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, que garantiza la estabilidad de estos. Además, todo ello, sin necesidad de tener que consolidar balances o mutualizar beneficios.



## Banca de proximidad

El Grupo Caja Rural es el mayor exponente en España de la banca de proximidad. Contribuye al desarrollo de las distintas regiones en donde opera, haciendo que gran parte de los beneficios obtenidos reviertan en las comunidades locales, tanto en materia de financiación como de desarrollo social.

El Grupo lucha con éxito contra la exclusión financiera: no solo no cierra oficinas, sino que cada año abre nuevas. Se beneficia de que no le mueve un interés basado exclusivamente en la rentabilidad, sino en permitir que los socios y clientes puedan seguir disfrutando de todos los servicios bancarios de primera mano.



## Contamos con el apoyo para el desarrollo de nuestra actividad de varias sociedades participadas

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.

## 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”.



## 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



# Modelo de negocio

- Modelo de banca diferencial
- Valorización del medio rural
- Refuerzo digital



# Modelo de banca diferencial

Desarrollamos un modelo de banca personal y cercana. De personas para personas.

A través de nuestra extensa red de oficinas, garantizamos y acercamos los servicios bancarios a todos nuestros territorios de origen, favoreciendo la inclusión financiera.

## Cercanía

La inclusión financiera y la lucha que Globalcaja mantiene contra la despoblación, se muestra a través de una extensa red de oficinas. Un tercio de nuestras oficinas están ubicadas en poblaciones de menos de 1.000 habitantes. 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.

La entidad dispone de más de 330 cajeros, casi 12.000 TPV comercios y tiene emitidas más de 405.000 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.

El propósito de **Globalcaja** es ofrecer unas instalaciones que propicien la mejor experiencia posible a las personas que buscan servicios bancarios presenciales y que acompañen a la atención personalizada y especializada que brindan los equipos de profesionales de la entidad.

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 terceros.



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

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.



## Especialización

Nuestro alto grado de especialización nos permite ofrecer soluciones personalizadas para todos nuestros clientes. Particulares, empresas y profesionales del sector agrario encuentran en Globalcaja una entidad siempre a su servicio.



### 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.

Unimos nuestro fuerte arraigo territorial y conocimiento en banca rural para asesorarte y ayudarte a implantar soluciones de financiación y protección para el sector agrario. 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.

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.



# Valorización del medio rural

Globalcaja apoya desde siempre al sector agrícola, uno de los que mayor impacto ambiental, social y económico tienen, y uno de los sectores sobre el que se construye el futuro de nuestra región.

## Apoyo al cooperativismo y al sector agroalimentario

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.



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.



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



# Refuerzo digital

La oficina es el lugar habitual de relación de nuestros clientes.

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

## Cercanía y humanidad sin dejar de lado la tecnología

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

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.

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).



## Nueva Ruralvía

**Contrata productos y servicios**  
Desde Ruralvía podrás contratar los productos que necesites o activar servicios, sin esperas ni colas en la oficina.

**Ruralvía Broker**  
En Ruralvía contarás con tu espacio personal para comprar y vender acciones de forma autónoma, así como consultar la evolución de los mercados y de tus posiciones.

**Activa Notificaciones PUSH**  
Si quieres estar informado, estés donde estés y en todo momento, de cualquier movimiento que se produzca en tus cuentas o tarjetas, activa el servicio de notificaciones. De esta manera, tendrás el máximo control y seguridad en todas tus operaciones.

**¡Conoce a Maia! Nuestra asistente virtual**  
Maia te dará respuesta inmediata a tus preguntas más frecuentes dentro de Ruralvía, como la manera de recordar el PIN de tu tarjeta, modificar la clave de firma, aplazar una compra, o consultar un recibo domiciliado, entre otras muchas cuestiones.

Una banca digital actualizada y sencilla con navegación intuitiva y más opciones de personalización. Y por supuesto, más funcionalidades pensando en más seguridad para tus operaciones habituales:

- 

Vincula tu dispositivo. Por seguridad, la app Ruralvía te solicitará que vincules el dispositivo móvil con el que estás accediendo a tu banca digital la primera vez que te descargues la app. En caso de cambios de móvil, no te preocupes, desde la opción "ir a mi perfil" puedes desvincular el dispositivo para vincular el nuevo.
- 

Activa la biometría para acceder. Aumenta la seguridad de acceso a tu app introduciendo tu huella o rostro gracias a la tecnología biométrica.
- 

Firma tus operaciones online. Autoriza tus compras online de forma rápida y cómoda con tu huella o rostro a través de la biometría.



## Banca digital

Para vivir Globalcaja de la manera más rápida, flexible y personal, una banca hecha para ganar tiempo y que el gestor personal se encargue de todo, Para disfrutar de una oficina a la que tener acceso **dónde, cómo y cuando quieras**.

Ser digital es ser **independiente** cuando quieras serlo, y tener ayuda cuando lo necesites.



### Sin colas

No tendrás que esperar a que te atiendan. Contacta con tu gestor personal cómo y cuándo quieras.



### Cómoda

No tendrás que ir a la oficina, realiza tus tramites mediante tu gestor personal y tu firma digital.



### Gratis

Servicios de asesoramiento y gestión personal en todo momento y de forma totalmente gratuita.



### Gestor personal

Por email, por teléfono o por chat. Tú eliges cómo hablar con tu gestor personal.



### Promociones exclusivas

Ofertas y productos exclusivos para ti, por ser cliente digital.



# Gestión del riesgo

- Marco de control
- Riesgos ASG

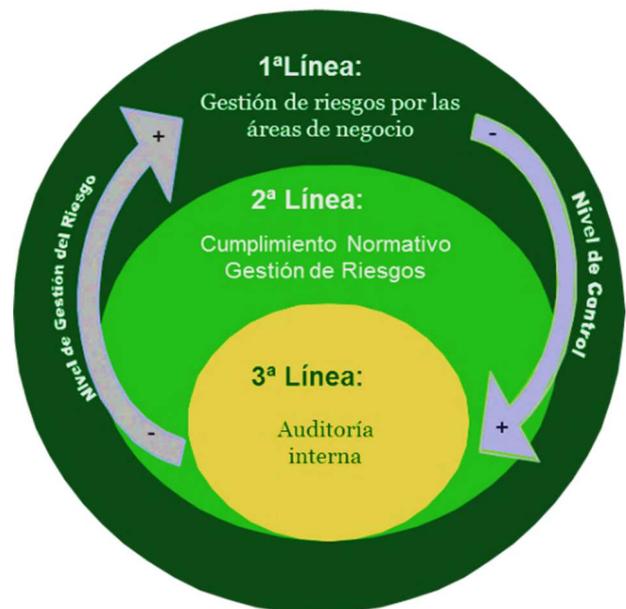


# Marco de control

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.

## Las tres líneas de defensa

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:

- a) Una estructura organizativa y operativa definida y adecuada que permiten contar con un eficiente marco de control y de gobierno interno.
- b) 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.
- c) Un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa con funciones y responsabilidades diferenciadas.
- d) Una segregación de funciones adecuada, estableciendo las barreras de información necesarias para garantizar su buen funcionamiento.
- e) Un marco integral de gestión de riesgos que comprende todas las líneas de negocio y las unidades internas.
- f) 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.

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 Tecnológicos y Control de Modelos 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	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>b) Emisión de recomendaciones para solucionar las debilidades detectadas en los procesos de revisión, haciendo un seguimiento de las mismas.</li> </ul>



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 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>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, operacional y riesgos tecnológicos, incluyendo riesgos no financieros y de sostenibilidad.</p>
Función de Cumplimiento Normativo	<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. 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>
Función de Auditoría Interna	<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 (MAR)** así como de un **Plan de Recuperación**. El Marco de Apetito al Riesgo 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



## 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 lo 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 y los Riesgos Macrofinancieros

---

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.

---

La normalización de los Tipos viene acompañada de una gran incertidumbre en el terreno macroeconómico, los cuellos de botella en la cadena de suministro, las sanciones a Rusia, y los cortes de gas están creando una situación de elevada inflación, derivando en complicaciones en familias y empresas para hacer frente a pagos; la Entidad está bien posicionada para hacer frente en el caso de morosidad.

---

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 la subida de tipos de interés, la situación macroeconómica y la presión regulatoria. Los cambios regulatorios se introducirán 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. Globalcaja tiene un modelo de gobierno y adaptación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal a los requisitos de la norma UNE 19601, y la obtención de la **certificación oficial AENOR**

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



## 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"> <li>• Riesgo de crédito</li> <li>• Riesgo de concentración</li> <li>• Riesgo de tipo de interés estructural de balance</li> <li>• Riesgo de liquidez</li> <li>• Riesgo operacional</li> <li>• Riesgo de negocio</li> <li>• Riesgo reputacional</li> <li>• Riesgo TIC y Seguridad</li> <li>• Riesgo de apalancamiento excesivo</li> </ul>
--------------------	---

---

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de mercado</li> <li>• Riesgo de titulaciones: utilización de las titulaciones como medio de financiación y no como transferencia de riesgo.</li> <li>• Riesgo de <i>fx lending</i>: importe residual de financiación en otras monedas</li> <li>• <i>Specialised lending</i>: baja exposición a proyectos donde la capacidad de repago recae sobre el bien financiado y no sobre el acreditado</li> <li>• Riesgo de divisas: exposición residual o nula</li> <li>• Riesgo estructural de tipo de cambio: baja o nula exposición de títulos denominados en otras monedas</li> <li>• Riesgo de modelo: no utilización de metodologías internas en el cálculo de capital y provisiones.</li> </ul>
--	--

---

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 que nuestra actividad empresarial conlleva.



# Riesgos ASG

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.

Los riesgos ASG en la Entidad se gestionan de manera integrada con los riesgos de crédito, de mercado, operacional y el resto de riesgos relevantes.

## Rol proactivo

Como entidad financiera, Globalcaja juega 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. Para la gestión de los riesgos ASG, la Caja tiene definida una hoja de ruta “Plan de Sostenibilidad” que, junto con la Política de Sostenibilidad, marca los planes tácticos y estratégicos en materia de sostenibilidad. Ambos documentos fueron aprobados y son objeto de actualización por el Consejo Rector de la entidad

Los **riesgos de sostenibilidad o ASG** se definen como cualquier acontecimiento o estado ambiental, social o de gobernanza que, de ocurrir, pudiera surtir un efecto material negativo real o posible sobre el valor de las inversiones.

Los **riesgos ambientales** son de dos tipos. Riesgos medioambientales, derivados de la exposición a sectores, compañías o proyectos que puedan verse negativamente afectados por factores naturales o causen un daño significativo sobre el ecosistema. Riesgos climáticos, que se originan como consecuencia de un cambio en el clima. En este sentido pueden suponer un impacto en los sistemas físicos (infraestructuras, logística, etc.) o un impacto derivado de la transición a economías bajas en carbono como consecuencia de cambios regulatorios, cambios en las tendencias del mercado, nuevas tecnologías o variaciones en la percepción del desempeño con respecto al cambio climático.

**Riesgos sociales** derivados de la exposición de las entidades a contrapartes que potencialmente pueden verse afectadas de modo negativo por factores sociales. Dichos factores están relacionados con los derechos, el bienestar y los intereses de las personas y comunidades que pueden tener un impacto en las actividades de las contrapartes.



Los riesgos sociales incluyen los riesgos relacionados con cambios sociales, riesgos del mercado laboral, los riesgos de seguridad del producto y de protección del consumidor y los riesgos de discriminación o puesta en peligro de culturas y grupos étnicos.

**Riesgo de gobernanza**, vinculados a la exposición de las entidades a contrapartes que pueden verse potencialmente afectadas de modo negativo por factores de gobernanza. Los factores de gobernanza abarcan las prácticas de gobernanza de las contrapartes de las instituciones, incluyendo los factores ASG en las políticas y procedimientos bajo la dirección de las contrapartes. Se pueden identificar varios factores que originan riesgos de gobernanza, tales como los riesgos derivados de consideraciones éticas y de conducta cuestionables, el riesgo de estrategia y gestión de riesgos o los riesgos de transparencia.

Por lo que respecta a la relación de los riesgos de sostenibilidad con los riesgos relevantes que afectan a la Caja, en relación con el riesgo de mercado, el impacto de los riesgos ASG sobre el riesgo de mercado no es material, pues la cartera de negociación se encuentra compuesta básicamente por deuda pública. Sin perjuicio de ello, la entidad ha identificado la necesidad de integrar los riesgos ASG en el ámbito del riesgo de mercado y lleva a cabo dicha integración a través de informes procedentes de un aplicativo de un proveedor externo especializado en calificación de sostenibilidad de instrumentos financieros. De esta manera, la entidad puede evaluar ágil y específicamente a sus contrapartidas en lo relativo a su clasificación y características ASG. A su vez, permite monitorizar y evaluar posibles impactos en la cartera e integrar los informes y criterios específicos de la Caja en el esquema de trabajo del aplicativo.

En relación al **riesgo de crédito**, la Entidad ha concluido que en el corto plazo los riesgos ASG no pueden suponer un deterioro significativo de su calidad crediticia, si bien se observa la necesidad de incluir y considerar los riesgos ASG en el ámbito del riesgo de crédito por su potencial impacto a largo plazo. En este sentido, la entidad está trabajando en un plan de acción que 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.

Respecto al **riesgo de liquidez**, el impacto de los riesgos ASG en el ámbito de los riesgos de liquidez se ha evaluado como mínimo debido a la naturaleza de la operativa de la entidad. En cualquier caso, se están estudiando medidas que permitan integrar dichos riesgos en el ámbito de liquidez de la entidad.

Y por último, respecto al **riesgo operacional**, la Entidad 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 de Administración. Estos planes de contingencia y continuidad establecen y asignan funciones, responsabilidades y delegaciones a todas las direcciones y áreas implicadas y afectadas de la Entidad, detallando los correspondientes mecanismos de activación.



## Taxonomía, pieza clave que contribuye al Pacto Verde Europeo

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

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 y Real Decreto 2021/2178

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

Importes en miles de euros	CAPEX	VOL.NEG
GAR – Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador	2.321.295	2.313.833
Total activos de la GAR	7.087.199	7.087.199
Activos totales	9.725.255	9.725.255
<b>% ELEGIBLES / ACTIVOS CUBIERTOS</b>	<b>32,75%</b>	<b>32,65%</b>
<b>% ELEGIBLES / ACTIVOS TOTAL</b>	<b>23,87%</b>	<b>23,79%</b>

Los importes reportados a lo largo de este apartado de taxonomía corresponden a importes en libros brutos en todos los epígrafes (siguiendo la recomendación de la Comisión Europea). Indicar, adicionalmente que del saldo de exposiciones elegibles, se ha deducido el importe correspondiente a exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.

Asimismo, ha de ponerse de manifiesto que no se presentan cifras comparables del cierre de 2021 ya que, debido al cambio de metodología implementado en la relación con la elegibilidad de la exposición a personas jurídicas y la identificación del colectivo obligado, las cifras resultantes no son comparables. En el mismo sentido, la inexistencia de datos publicados con anterioridad a dicha fecha por las contrapartidas personas jurídicas afectas, imposibilita la formulación de un comparable pro-forma.



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. Con el objetivo de reorientar los flujos de capitales hacia inversiones sostenibles, la entidad está diseñando un catálogo de productos y finalidades sostenibles que bonifican en términos de precios inversiones o financiaciones que la entidad considera que promueven un crecimiento sostenible e inclusivo. No en vano, y más allá de la propia naturaleza particular de cada uno de los mencionados productos, es objetivo primordial de la entidad 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. 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.

### Proporción en activos totales de exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados y cartera de negociación.

Importes en miles de euros	IMPORTE	%s/activo total
Emisores soberanos (AA.PP centrales y supranacionales)	1.747.877	17,97%
Exposiciones frente a bancos centrales	890.099	9,15%
Resto Cartera de negociación y derivados de negociación	81	0,00%
<b>ACTIVOS TOTALES</b>	<b>9.725.255</b>	<b>27,13%</b>

### La proporción en activos cubiertos 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).

Importes en miles de euros	IMPORTE	%s/activo cubierto
Sociedades no financieras	1.762.206	7,51%
Contraparte en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF	532.271	24,86%
<b>TOTAL ACTIVOS DE LA GAR</b>	<b>7.087.199</b>	<b>32,37%</b>

### Proporción de su cartera de derivados (no negociación) y préstamos interbancarios a la vista en sus activos cubiertos

Importes en miles de euros	IMPORTE	%s/activo cubierto
Derivados de cobertura	18	0,00%
Préstamos interbancarios a la vista	368.154	5,19%
<b>TOTAL ACTIVOS DE LA GAR</b>	<b>7.087.199</b>	<b>5,19%</b>



### 1. Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegible o no elegibles.

Metodología: Para determinar el total de activos elegibles en lo que a exposiciones a personas jurídicas se refiere, la entidad ha recogido (a través de un proveedor externo) los datos de elegibilidad publicados por las contrapartidas obligadas sobre volumen de negocio y capex elegible. Adicionalmente, se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos a hogares destinados a la adquisición de vivienda y vehículos, esencialmente. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían potencialmente 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. En este sentido, ha de ponerse de manifiesto que para sociedades filiales de aquellas matrices o cabeceras de grupo obligadas a publicar información no financiera, basándose en su interpretación de la norma, la entidad asigna a éstas los datos de elegibilidad publicados por su matriz. Del mismo modo, 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 (Reglamento Delegado UE 2021/2178 artículos 7.1) y cualesquiera otras partidas previstas en el mencionado reglamento.

Para la identificación de empresas no obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE, en el caso de entidades extranjeras o emisores de títulos no nacionales para los que no se ha dispuesto de información de balance y cifras de empleados y, por tanto, no se ha podido evaluar la mencionada obligación, dichas exposiciones se han considerado no obligadas (y por ende no elegibles).

No se han tenido en cuenta exposiciones fuera de balance.

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

Metodología: Para dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo “Administraciones Centrales”, “Bancos Centrales”, “Emisores Supranacionales” y “Derivados” y “Cartera de negociación”, estos dos últimos no incluidos como elegibles.

### 3. Proporción en activos cubiertos 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 su cartera de derivados (no negociación) y préstamos interbancarios a la vista en sus activos cubiertos.

Metodología: Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad: “Préstamos interbancarios a la vista” y “Derivados de cobertura”. Nótese que, en todo caso, los saldos de los apartados anteriores se refieren a importes brutos.

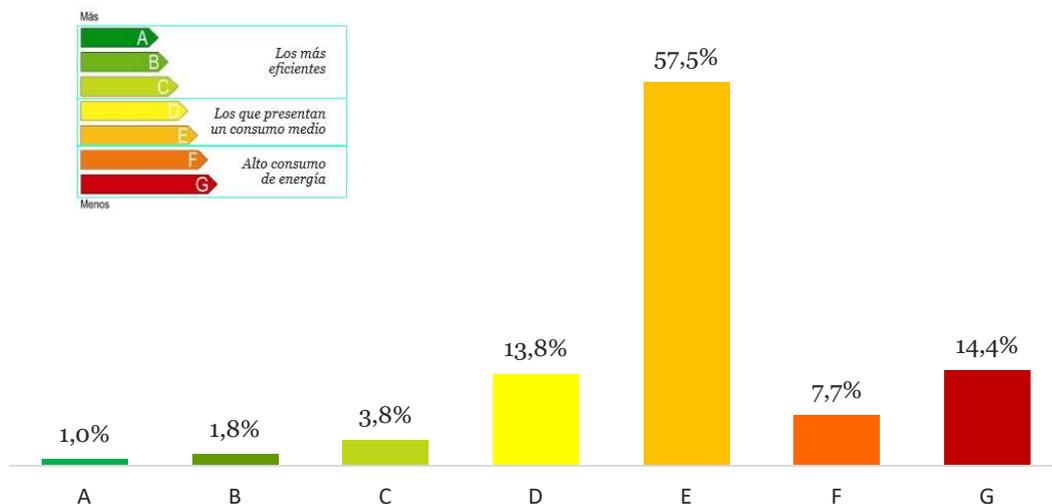
## Certificados de eficiencia energética

Con carácter adicional a los mecanismos de control y a las medidas dispuestas en el Plan de Sostenibilidad y en la Política General de Sostenibilidad, en aras de gestionar los riesgos financieros derivados del cambio climático, las catástrofes naturales, la degradación del medio ambiente y los problemas sociales, la entidad obtenido los certificados de eficiencia energética para la práctica totalidad de la 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, la entidad 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.

Se han obtenido los certificados de eficiencia energética para la mayoría de la cartera hipotecaria, así como se ha valorado la repercusión de los riesgos físicos en la cartera hipotecaria en base a los datos proporcionados por el mencionado experto tasador 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.





## 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.

Por último, la entidad dispone de un inventario trimestral de bonos verdes, sociales y sostenibles y publica en su estado de información no financiera los datos exigidos por la normativa. Supone 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 67 calculada como la media de las puntuaciones Ambiental, Social y Gobernanza ponderadas por el peso que tiene cada pilar.



La Entidad dispone de una **Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG**, la cual, tiene como principal objetivo, definir y detallar la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (riesgos ASG) a llevar a cabo la Entidad como parte de su gestión de riesgos, así como definir y detallar su integración y consideración en los procesos de concesión de financiación de distinta índole a los correspondientes clientes. A su vez la Política, da respuesta tanto a las demandas de sus grupos de interés, así como de los Organismos Supervisores y Reguladores de la UE y España. Adicionalmente, tiene como objetivo establecer un marco de control de los riesgos ASG, indicando los mecanismos de gobernanza de los riesgos, monitorización, control y gestión de los mismos, estableciendo los criterios y procedimientos a realizar por parte de la Entidad en el ámbito de todas aquellas actividades que puedan tener impacto ambiental y/o social

Desde la Entidad, se ha reconocido la necesidad de integrar los criterios y riesgos ASG en los procedimientos de concesión de financiación, de cara a asegurar que en dicha concesión se consideran dichos riesgos y, por ende, dar cumplimiento a los requisitos normativos, así como a la intencionalidad de la Entidad de financiar la transición hacia una economía más sostenible.

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.



# Gobierno corporativo

- Órganos de gobierno, estructura y composición
- Integración de la sostenibilidad en la gobernanza
- Integración de los riesgos ASG



# Órganos de gobierno, estructura y composición

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.

La **Asamblea General** está 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.

## Consejo Rector

Corresponde al Consejo Rector el control y evaluación periódica de su eficacia y la adopción de las medidas necesarias para solventar sus posibles deficiencias.



**D. CARLOS DE LA SIERRA TORRUJOS**  
Presidente



**D. RAFAEL TORRES UGENA**  
Vicepresidente 1º



**D. HERMINIO MOLINA ABELLÁN**  
Vicepresidente 2º



**D. FERNANDO NARIÑO LEÓN EGIDO**  
Secretario



**D. DESAMPARADO IRIÁN PARRILLA**  
Vocal 1º



**D. JUAN AMÉRICO SÁEZ**  
Vocal 2º



**D. JESÚS JULIÁN CASANOVA FERNÁNDEZ BRAVO**  
Vocal 3º



**D. LUIS GARCÍA ROMERO**  
Vocal 4º



**DÑA. FELICIA PLATA ÁLVAREZ**  
Vocal 5º



**D. MANUEL SIMARRO LÓPEZ**  
Vocal 6º



**DÑA. CLARA ISABEL FERNÁNDEZ-CABRERA MARTÍN**  
Vocal 7º



**D. RAMÓN ALCARAZO PERUELAS**  
Vocal 8º



**DÑA. ELENA PACHECO MARTÍNEZ**  
Vocal 9º



**D. SANTIAGO CORTÉS MARTÍNEZ**  
Vocal 10º



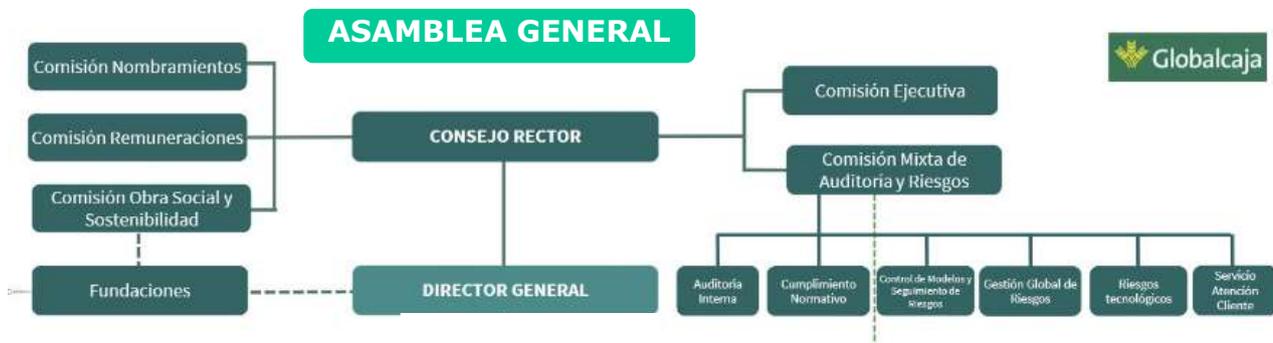
**D. JUAN GALIANO PUERTAS**  
Vocal 11º



**D. RAFAEL MENDOZA BALLESTEROS**  
Consejero Laboral



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.

Globalcaja cuenta 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 Consejo Rector vela 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 orienta y supervisa las líneas de actuación de la Caja en materia de aspectos ASG (Ambiental, Social y 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.

La entidad está llevando a cabo acciones específicas de formación dirigidas a los miembros del Consejo Rector con el objetivo de alcanzar un nivel adecuado de conocimientos de los riesgos relacionados con el clima y medioambientales, entre otras materias. Dentro del programa de formación continuado "Escuela del Consejero de Globalcaja", habiendo impartido a todos los miembros del Consejo una nueva "Jornada sobre Sostenibilidad" a cargo de la Consultora Valora, que trabaja con la Entidad el Plan Estratégico de Sostenibilidad, abordándose cuestiones de interés (a modo enunciativo: regulación normativa y políticas; riesgos globales; integración riesgos ASG; directivas comunitarias; Plan de finanzas sostenibles; taxonomía; productos verdes; misión del Consejo en la sostenibilidad...).

Adicionalmente y atendido lo dispuesto en la "Guía EBA/GL/2021/06 sobre evaluación de idoneidad de los miembros del Órgano de Administración y los titulares de funciones clave" y "Directrices EBA/GL/2021/05 sobre Gobierno Interno", la Entidad tiene designados unos Consejeros/as con conocimientos en materia ASG, ambiental, social y gobernanza que desempeñan puestos relevantes y/o tienen experiencia relacionada con la protección del medio ambiente, gestión de recursos hídricos, digitalización/tecnología y despoblación, entre otras materias.

## Criterios para prevención conflicto de intereses

La entidad en sus estatutos contempla el conflicto de intereses. No serán válidos los contratos concertados ni las obligaciones asumidas por parte de la Caja, no comprendidos en la prestación de los servicios financieros propios del objeto social de la misma, hechas en favor de los miembros del Consejo Rector o de alguna de las Direcciones, o de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad, si no recae autorización previa de la Asamblea General, en la que las personas en las que concurra la situación de conflicto de intereses no podrán tomar parte en la votación. La autorización de la Asamblea no será necesaria cuando se trate de las relaciones propias de la condición de socio.



Los acuerdos del Consejo Rector o de la Comisión Ejecutiva sobre operaciones o servicios cooperativizados en favor de miembros del Consejo Rector, de la Comisión Ejecutiva, del Director General, o de los parientes de cualesquiera de ellos, dentro de los límites señalados en el apartado anterior, se adoptarán necesariamente mediante votación secreta, previa inclusión del asunto en el orden del día con la debida claridad, y por mayoría no inferior a los dos tercios del total de Consejeros.

Si el beneficiario de las operaciones o servicios fuese un Consejero, o un pariente suyo de los indicados anteriormente, aquél se considerará en conflicto de intereses, y no podrá participar en la votación, debiendo ausentarse durante el transcurso de la citada votación. Una vez celebrada la votación secreta, y proclamado el resultado, será válido hacer constar en acta las reservas o discrepancias correspondientes respecto al acuerdo adoptado.

Lo dispuesto en los párrafos anteriores será asimismo de aplicación cuando se trate de constituir, suspender, modificar, novar o extinguir obligaciones o derechos de la Caja con entidades en las que aquellos cargos o sus mencionados familiares sean patronos, consejeros, administradores, altos directivos, asesores o miembros de base con una participación en el capital igual o superior al cinco por ciento.

Durante el 2022 no se han producido conflicto de intereses.

## Evaluación de idoneidad

GlobalCaja cuenta con un reglamento interno sobre evaluación de idoneidad de altos cargos y titulares de funciones clave, que tiene por objeto establecer la política de idoneidad de la Entidad y los procedimientos internos de esta para la adecuada selección y evaluación continua de las personas afectadas por dicha norma.

La Entidad se asegura de que el Consejo Rector en su conjunto posea, en todo momento, los conocimientos, competencias y la experiencia adecuados para poder comprender las actividades de la Entidad, incluidos los riesgos principales, entre los cuales se incluyen, entre otros, los relativos al blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, así como los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza,

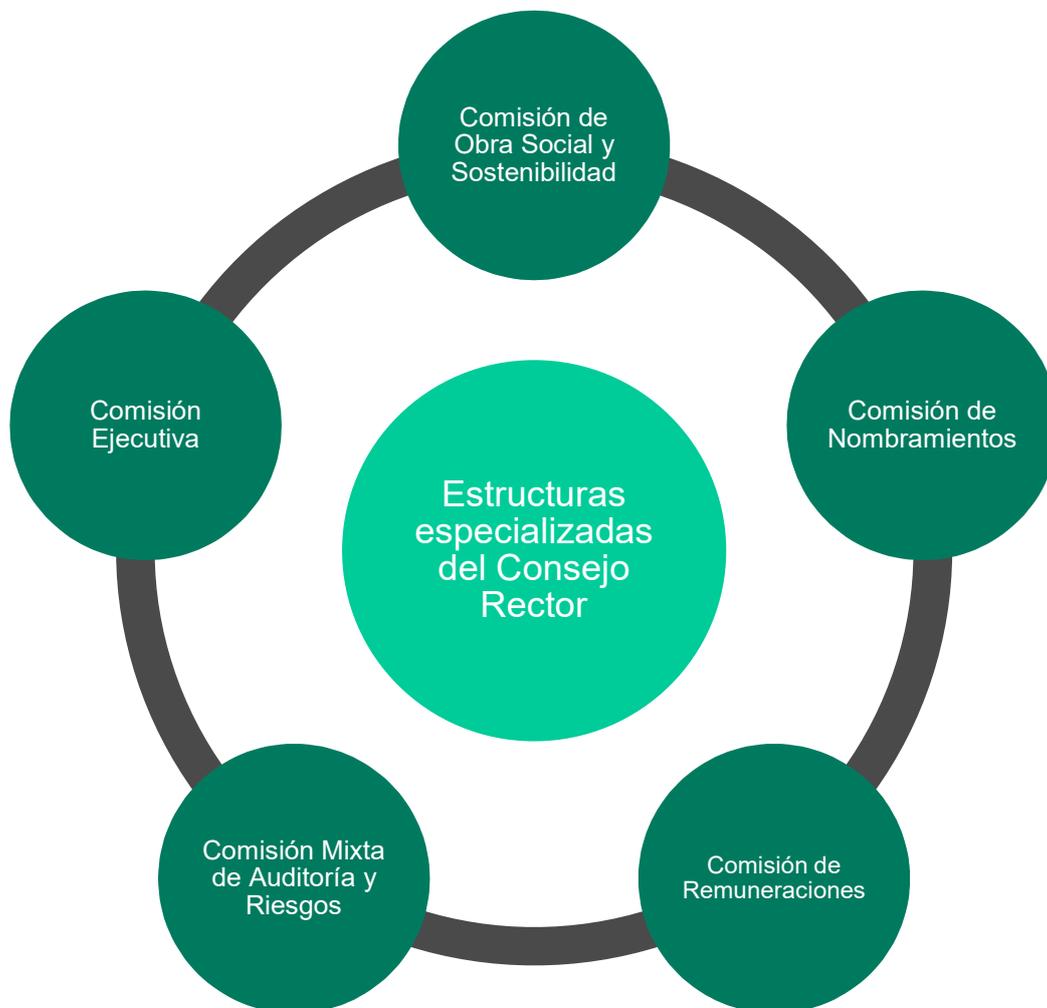
Con carácter anual la Comisión de Nombramientos procede a realizar una evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo Rector, a tal efecto se les remite un cuestionario donde se solicita nueva información sobre circunstancias que pudieran afectar a su idoneidad. Asimismo, con carácter anual la Comisión procederá a realizar una evaluación de la idoneidad del Director General y de las personas sujetas al citado reglamento.



## Sólida estructura que respalda al Consejo Rector

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





## Alta dirección

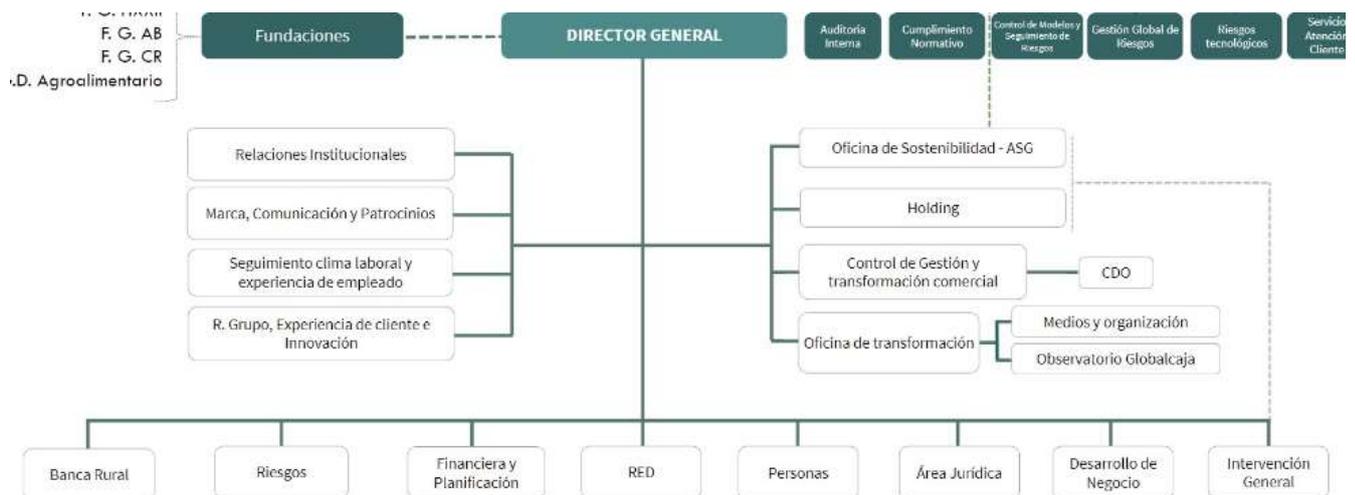
La Alta Dirección está formada por un Director General del que dependen todas las Áreas de la Entidad. Al día de la fecha, el cargo de Director General lo ostenta D. Pedro José Palacios Gómez, con 19 años de experiencia en la gestión de Entidades financieras.

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.

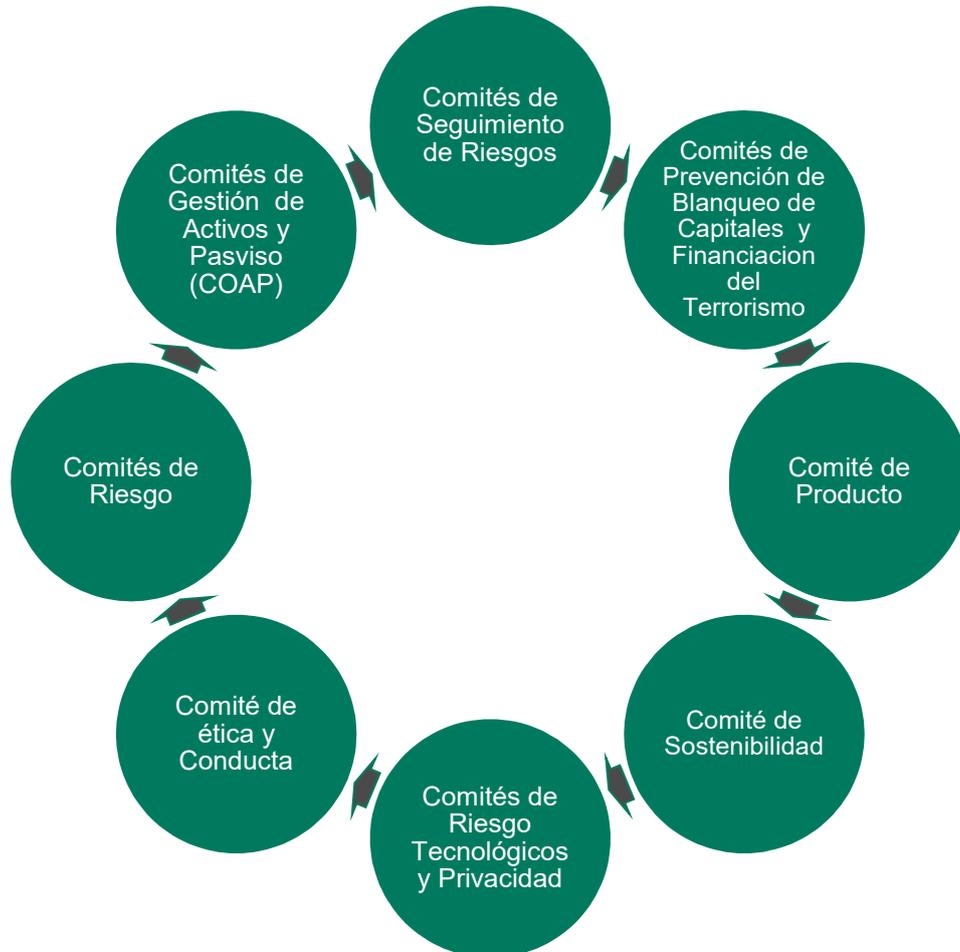
En particular, la Caja tiene constituidas las siguientes Áreas/Departamentos Internos con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación:





## 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:



## Política de remuneraciones

Globalcaja, como entidad de crédito, está obligada a publicar y actualizar, al menos una vez al año, entre otra información sobre su política y prácticas de remuneración en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades inciden de manera importante en su perfil de riesgo (el colectivo identificado). Las categorías del personal del colectivo identificado de la Entidad corresponden a los consejeros y la alta dirección, así como otro personal que a juicio de la Entidad incida de manera importante en el perfil de riesgo de la misma.



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 2022 una remuneración total de 804 mil euros y la de los miembros del Comité de Dirección y equipo directivo de la Entidad ascendió a 2.705 miles de euros que corresponde a 18 personas, de las cuales 3 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.

---



# Integración de la sostenibilidad en la gobernanza

La sostenibilidad es clave para Globalcaja, nuestro modelo de Banca Cooperativa, representa los valores de “banca de personas, para personas”.

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.

## La política de sostenibilidad y el plan de sostenibilidad materializan el compromiso

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.

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.

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.

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 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.

## En nuestros estatutos

La inclusión estatutaria de un nuevo artículo 48 ter (Creación de valor. Sostenibilidad), que también se ha extrapolado a los Reglamentos Internos del Consejo y Comisiones Delegadas, deja patente el compromiso expreso del Consejo Rector porque la actividad de la Entidad se desarrolle de acuerdo con un conjunto de valores, principios y criterios destinados a lograr la creación sostenida de valor para los socios, empleados, clientes y para el conjunto de la sociedad, y fomenta la implantación y desarrollo de unos principios éticos basados en la integridad, igualdad, diversidad y transparencia, integrando la sostenibilidad y riesgos ASG en sus distintas actividades y ámbitos de actuación de la Entidad.

## Política de integración de los riesgos de sostenibilidad en asesoramiento sobre inversiones

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 de 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.

La consideración de los aspectos y criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo, se lleva a cabo durante el proceso de asesoramiento, identificando el universo de valores que cumplen con los criterios de inversión ISR (el universo invertible) que se desarrollan a través de la política. Por tanto, la Entidad integra los riesgos de sostenibilidad ASG en sus procesos de asesoramiento a clientes, y controla la correcta aplicación de los criterios de inversión ISR.



## Comité de productos

El Comité de Productos tiene como mandato general el análisis y aprobación de los productos financieros, la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la necesaria comercialización de los diferentes productos. En dichos procedimientos se integra el mandato expreso a dicho órgano de valorar los factores y los riesgos de sostenibilidad como criterio para la aprobación de los nuevos productos y la revisión de los actuales que se consideren que pueden promover características ASG.

## Comité de sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad tiene como mandato genérico impulsar la Política de Sostenibilidad y monitorizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad. Las atribuciones del Comité de Sostenibilidad son las siguientes:

---

Actuar como órgano de consenso en aquellas materias que, por su transversalidad y relevancia, así lo requieran.

---

Asignar a los responsables de las distintas áreas implicadas en la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad las actividades que deban desarrollar en los plazos establecidos.

---

Promover la alineación y, cuando se estime, la adhesión a principios internacionales de sostenibilidad, incluyendo los de divulgación o emisión de productos “verdes”.

---

Promover la creación de la gobernanza de sostenibilidad en el seno del Consejo.

---

Promover la integración de la sostenibilidad en el Comité de Productos y en la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos.

---

Promover la actualización de la estrategia comercial, los objetivos comerciales y la planificación financiera en función de los riesgos y oportunidades derivados de la consideración de factores ASG.

---

Colaborar con el resto de áreas como participante secundario en la ejecución del Plan.

---

Promover, impulsar y colaborar, a través de la coordinación del Banco Cooperativo, en el posicionamiento estratégico de la Caja y su compromiso con los aspectos ASG. Promover y colaborar con las entidades del Grupo Rural, en la definición del modelo “aspiracional” de negocio resultante de dicho posicionamiento estratégico, bajo el estricto cumplimiento de la regulación.

---

Asimismo, para articular toda la actividad la entidad dispone de una Oficina de Sostenibilidad, entendida como una “oficina de gestión de proyectos”. La Oficina Técnica tiene encomendada la misión de coordinar, centralizar e impulsar la dirección y/o gestión del proyecto estratégico de la entidad plasmado en el Plan de Sostenibilidad. La Oficina de Sostenibilidad reporta directamente al Comité de Sostenibilidad.



# Integración de los riesgos ASG

Uno de los pilares del Plan Estratégico de la entidad es la gestión de riesgos ASG y la sostenibilidad.

Globalcaja, como cooperativa de crédito, cuenta con una tradición histórica de relación y promoción del medioambiente y cuidado del entorno en el que opera, promoviendo un desarrollo sostenible del territorio.

Globalcaja está trabajando en incorporar a su estrategia, modelo de negocio y marco de apetito al riesgo aquellos riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental que considere que puedan ser materiales no solo a corto plazo, sino también a largo plazo.

A nivel de Grupo Rural se ha aprobado la creación de un catálogo de productos sostenibles y alineados con la taxonomía. Actualmente se están implementando las modificaciones en los sistemas necesarias para su comercialización.

Globalcaja comercializará dichos productos de forma progresiva, valorando en todo caso las preferencias de los clientes y la evolución de la demanda, así como la idiosincrasia del territorio en el que opera.

Con objeto de integrar los riesgos climáticos y medioambientales en su estrategia de negocio. La entidad ha definido una batería de indicadores de desempeño (KPIs) y riesgo (KRIs) de las carteras de préstamos e inversión que permite identificar la situación actual de la entidad y fijar objetivos al respecto. Los ratios relativos a colaterales permiten evaluar el riesgo climático (riesgos físicos) y de transición (CEE) de la cartera hipotecaria, mientras que el ratio de exposición a actividades intensivas en carbono permite evaluar el riesgo de transición de las actividades económicas de las empresas clientes.

## 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

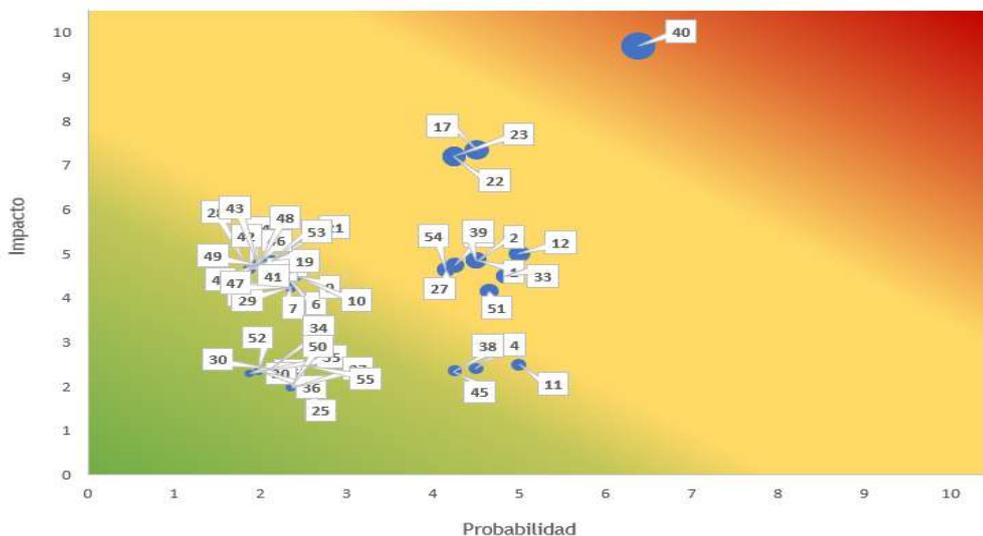


Categoría		N1 IMPACTO	N2 IMPACTO
S	Empleados	5 Actuación inadecuada o malentendidos en las relaciones laborales	13 Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades
			14 Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado que conlleve una disminución de la productividad
			15 Incumplimiento 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
			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			
8 Políticas y procesos ineficientes y/o poco operativos en el servicio postventa y atención al cliente	26 Ausencia de garantías en los productos comercializados		
	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	28 Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente	
		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.).	
		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.			
Sociedad / Comunidades locales	10 Deficiencias en las relaciones con las comunidades locales	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 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). 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
	Relación con terceros	12 Escándalos vinculados a la alta dirección	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
		13 Relaciones con terceros	

A continuación, se muestra el mapa de riesgos ASG agrupado por categorías dentro de cada pilar ASG.





# Prácticas responsables e íntegras

- Compromiso ético
- Prevención de riesgos penales y blanqueo
- Protección al inversor y al consumidor
- Ciberseguridad y protección de datos
- Comercialización responsable
- Transparencia fiscal



# Compromiso ético

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.

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.

## Entre todos podemos construir una caja más ética y responsable

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. Los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés se basan:



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 canales de distribución



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



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.

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.

## ¿Nos ayudas a construir una Caja más ética y responsable?

Si tienes cualquier duda, escríbenos al correo  
[prevenciondelitos@globalcaja.es](mailto:prevenciondelitos@globalcaja.es)



Encuentra toda la información disponible en:  
<https://www.globalcaja.es/es/cumplimiento-normativo>

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.

Durante el 2022, únicamente se ha recibido una denuncia a través del canal ético.



## Sistema de cumplimiento

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.

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 360° 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.

Globalcaja no ha recibido ni tiene abiertas durante el 2022 acciones jurídicas con respecto a prácticas restrictivas de la competencia en la comercialización de sus productos y servicios. En consecuencia sus prácticas no han alterado el comportamiento económico de los consumidores, ni atentan contra la libre competencia.



# Prevención de riesgos penales y blanqueo

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.

## Garantía de seguridad y confianza



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. 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.

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.



## CUMPLIMIENTO PENAL

Como sabes, en Globalcaja, tenemos implantado un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP), con el objetivo de prevenir, detectar y reaccionar ante delitos que pudieran generar nuestra responsabilidad penal.

Durante el ejercicio 2022, no se han detectado casos de corrupción, ni se han detectado incumplimientos del Código Ético y de Conducta por este motivo en la Entidad.

Durante 2022, 920 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.

## 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 en permanente revisión. De manera anual realizamos análisis de riesgos que permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas adicionales para mitigar posibles daños.

Contamos con 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.



## DELITOS habituales



**DELITO DAÑOS INFORMÁTICOS**  
Art. 264 y sig. Código Penal

**¿Qué conductas se consideran delictivas?**

Borrar, dañar, deteriorar, alterar, suprimir o hacer inaccesible **datos informáticos, programas o documentos electrónicos ajenos**, cuando el resultado sea grave y se haya realizado sin autorización.

Obstaculizar o interrumpir el funcionamiento de un **sistema informático ajeno (IRIS, Portal del Empleado, Intranet, etc.)**, sin autorización y de forma grave.

Producir, adquirir, importar o facilitar, sin autorización, **programas informáticos o contraseñas** que permitan realizar las anteriores conductas.



**RIESGO ATAQUES DE RAMSOMWARE**

Programas maliciosos que impiden a los usuarios acceder a su sistema o a sus archivos personales y que exige el pago de un rescate para poder acceder de nuevo a ellos.



**SECRETO DE EMPRESA**

Cualquier información **tecnológica, científica, industrial, comercial, organizativa o financiera** que...

- no sea generalmente conocida,
- tenga valor empresarial (económico) real o potencial, precisamente por ser secreta,
- haya sido objeto de medidas razonables por parte de su titular para mantener su confidencialidad.



**DELITO DESCUBRIMIENTO Y REVELACIÓN DE SECRETOS**  
Art. 278 y sig. Código Penal

**¿Qué conductas se consideran delictivas?**

**Descubrir ilícitamente** un secreto de empresa al que hayas tenido acceso por cualquier medio (escucha, transmisión, grabación o reproducción de la imagen o el sonido), conociendo su origen ilícito.

**Difundir, revelar o ceder un secreto de empresa lícitamente** conocido por tu actividad profesional en **provecho propio**.

**Uso o revelación** de un secreto de empresa por quien **no haya participado** en su descubrimiento pero **conozca su origen ilícito**.

**El riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en Globalcaja, en base a las zonas, sectores y tipos de operaciones y destino u origen de fondos, es bajo.** La Entidad, a través de su Órgano de Control Interno (OCI) de forma recurrente lleva a cabo una evaluación de estos riesgos. El OCI revisa que los controles existentes 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.

En el 2022, la Entidad gestionó 123 expedientes de investigación que dieron lugar a 8 comunicaciones de operaciones sospechosas remitidas al Sepblac, frente a los 203 expedientes de investigación del 2021, con 11 comunicaciones de operaciones sospechosas.



# Protección al inversor y al consumidor

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 nuestra actividad, con el objetivo de establecer relaciones duraderas fundadas en la mutua confianza y la aportación de valor.

## 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:

---

Formación continua de los empleados. La mayoría de los empleados de Globalcaja están formados en MiFID que, para ciertos segmentos de mayor especialización, como Banca Privada y Banca de Empresas, es caso el 100% de los profesionales, realizando un seguimiento activo de las certificaciones de los empleados, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad a los clientes

---

Análisis de las características, los riesgos y los costes de los nuevos productos, servicios y actividades de Globalcaja, así como de sus canales de distribución, a través del Comité de Productos implementado en la Entidad. Durante el año 2022, en el seno de este comité se aprobaron 43 nuevos productos, servicios o actividades en la Caja

---

Refuerzo de las métricas e indicadores de seguimiento de riesgos de cumplimiento, para fomentar una visión anticipatoria, con foco especial en las reclamaciones de los clientes.

---

Evaluación de las medidas internas en vigor, a partir de las revisiones de auditoría interna y externa, y de los exámenes y requerimientos de los reguladores

---

En el 2022 el 93,4% de los profesionales obligados están formados en MiFID (certificación y recertificación).

## Consideración riesgos ASG en los procesos de asesoramiento

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 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.

Globalcaja ha puesto en marcha políticas y procedimientos que le permiten conocer a sus clientes con el fin de ofrecerles productos y servicios acordes a sus necesidades financieras, además de proporcionarles información clara y veraz sobre los riesgos de los productos en los que invierten, y además ponemos a disposición de socios y clientes toda la información financiera y corporativa relevante.



## 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. En 2022 Globalcaja no presenta ningún caso de incumplimiento relacionado con comunicaciones de marketing, promoción o patrocinio.

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 2022 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 2022 el 96% 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).



# Ciberseguridad y 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.

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

## La seguridad nuestra apuesta más fuerte

Globalcaja busca garantizar la adecuada aplicación de los principios 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](mailto: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 2022 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.

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.

Globalcaja cuenta 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 2022, participaron en acciones formativas en materia de protección de datos 773 empleados. 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 que ha continuado durante 2022. 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 2022 el Comité de Riesgos Tecnológicos y Privacidad se ha reunido 8 veces, siendo en el 2021 5 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.

En temas de seguridad, hay una regla clave: si te parece raro es que no somos nosotros.



# Comercialización responsable

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.

## Las personas en el centro

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.



## Estándares de competencias que garantizan un buen asesoramiento

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

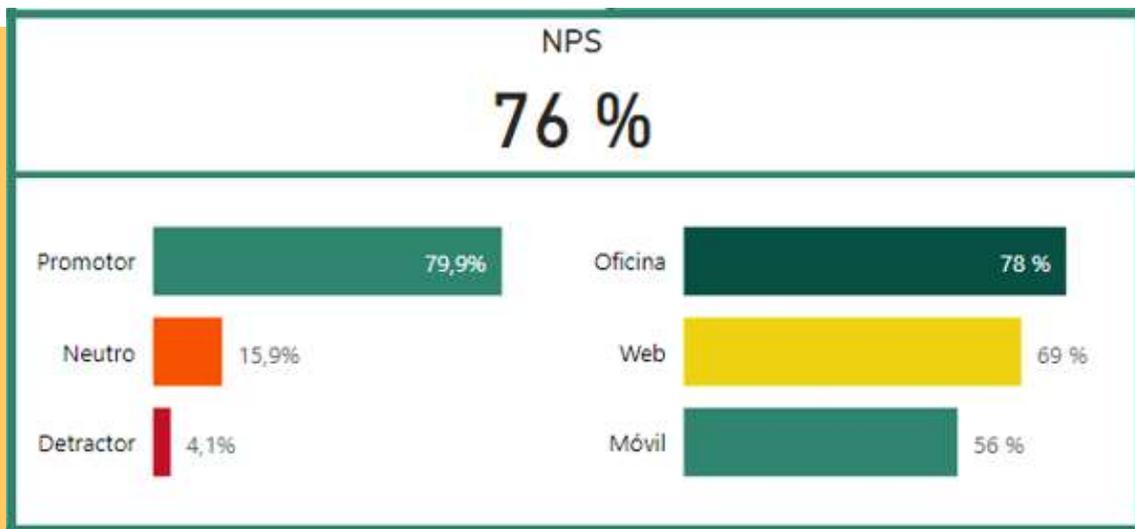
El objetivo principal de este estudio es analizar la calidad del servicio comercial y cumplimiento normativo en nuestras oficinas. Se analizan aspectos tales como el funcionamiento, atención y preparación del equipo de cada oficina bancaria. Para ello se emplea la figura del cliente misterioso, quien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

Nombre de sección	Resultado promedio ▼	Peso
Aspectos físicos	98.36	5.00
Rapidez	95.56	10.00
Trato	93.46	20.00
Actuación comercial	77.68	35.00
Explicación de productos	64.34	30.00
Calificación promedio	79.66	



## NPS (NET PROMOTER SCORE)

Questionario 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, 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

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



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.

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	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.

## Atención al cliente



Globalcaja pone a disposición su red de oficinas, quienes en primera instancia está a disposición para solucionar cualquier queja o reclamación presentada. En cualquier caso, 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.

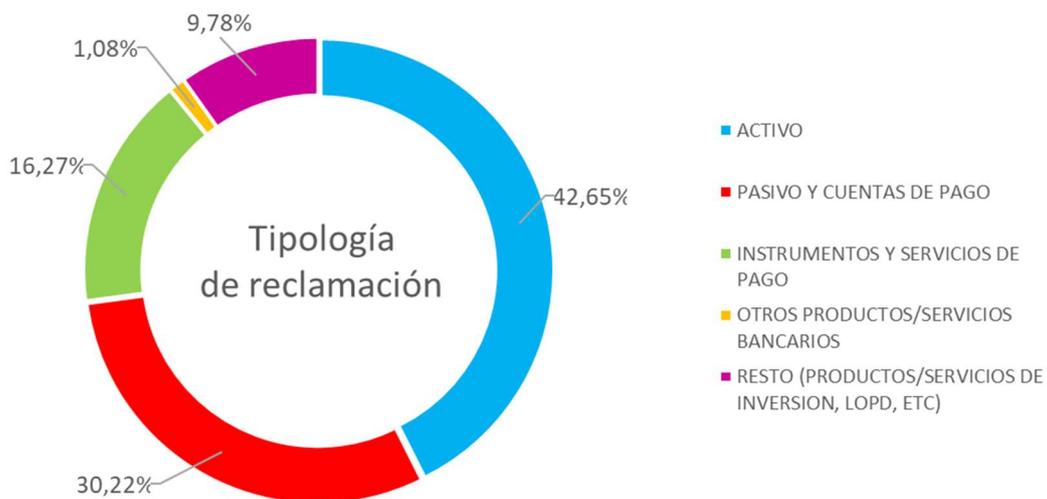
Así mismo, Globalcaja refuerza este cometido con el Servicio de Defensa del Cliente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

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 2022 son diversas, no obstante, destacan aquellas relacionadas con operaciones de activo y de pasivo.



El número de quejas y reclamaciones admitidas durante el ejercicio 2022 se ha reducido en un 4,88% respecto del año 2021, 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.

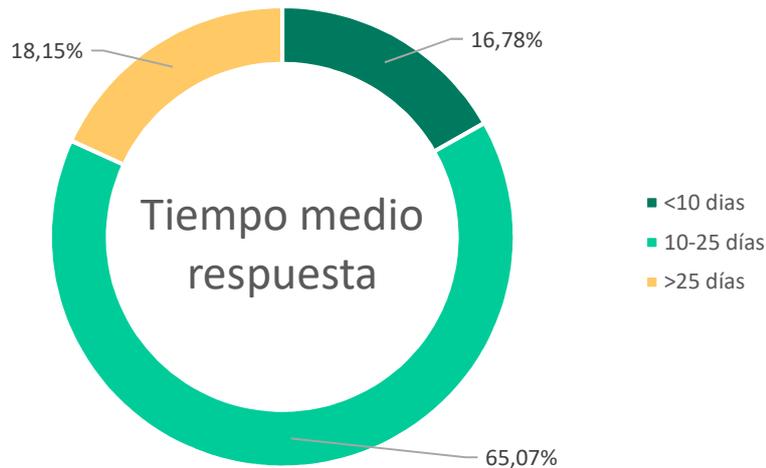
---

Plazo medio resolución entre 10 y 25 días.

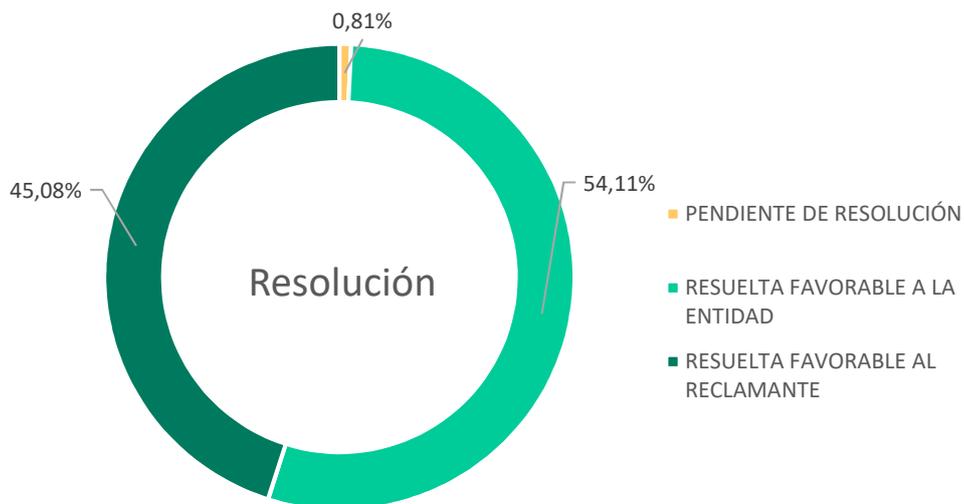
---

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 2022 de 18 días.



En relación con el total de quejas y reclamaciones presentadas en el ejercicio el 99,19% han sido concluidas por este Servicio de Atención al Cliente en el mismo ejercicio, asimismo ha estimado de forma favorable a los reclamantes el 45,08% 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 38,86% sobre el total de admitidas a trámite, seguida de Ciudad Real con 31,35% y Cuenca con 21,03%, lo que supone un 91,24% 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 16,67 %. El 23.81% de los casos presentados ante el Banco de España durante el ejercicio 2022 han sido favorables a los clientes. El 30.95% de los expedientes han sido archivados o no se ha emitido un pronunciamiento sobre el asunto reclamado y en el 14.29% de los expedientes se ha emitido una resolución favorable a la Entidad. Adicionalmente el 30,95% 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 2022 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.



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 on-line 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](mailto: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](mailto:analisis.clausulasuelo@globalcaja.es)



# Transparencia fiscal

Globalcaja actúa 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.

## Cumplimiento de las relaciones tributarias

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

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 esta 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 2022 la contribución impositiva ha supuesto 36,4 millones de euros, siendo los impuestos propios 22,9 millones de euros y los pagados en nombre de terceros 13,6 millones de euros. Estos importes se refieren a los impuestos realmente pagados a las distintas administraciones tributarias en 2022.

Euros	TIPO DE IMPUESTOS	
	2022	2021
En impuestos propios	22.869.090,59	23.873.435,52
En impuestos de terceros	13.557.085,13	12.582.939,42
<b>Contribución impositiva global</b>	<b>36.426.175,75</b>	<b>36.456.374,94</b>

En cuanto a la contribución fiscal del Grupo, es decir, los impuestos propios citados anteriormente, 6,8 millones de euros se derivan del Impuesto sobre Sociedades y 16,1 millones de euros del resto de cargas impositivas. En un mayor grado de análisis, la aportación fiscal de la entidad para el ejercicio 2022 se diversifica a nivel impositivo en los siguientes términos:

Euros	DESGLOSE IMPOSITIVO	
	2022	2021
Impuesto sobre Sociedades	6.783.213,91	7.467.514,54
Impuesto sobre el Valor Añadido*	1.705.445,11	2.849.965,57
Seguridad Social	11.072.523,35	10.782.899,58
Impuesto sobre Depósitos	1.988.293,08	1.856.586,12
Otros impuestos	1.319.615,14	916.469,71
<b>Contribución fiscal del Grupo</b>	<b>22.869.090,59</b>	<b>23.873.435,52</b>

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



## Tributación del año

De los resultados positivos del ejercicio 2022, fruto del buen trabajo realizado en el año, derivan los cálculos siguientes:

---

La entidad en el ejercicio 2022 ha obtenido unas ganancias antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas por importe de 58.636 miles de euros, lo que ha supuesto en gasto por impuesto de sociedades de 5.676 miles de euros y un saldo de hacienda pública deudora por 5.969 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 2022 ha ascendido a 245 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 2022 por este impuesto ha sido de 1.988 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.

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 2022 se ha recaudado alrededor de 659,8 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 149/2021, de 28 de octubre de 2021, sobre regulación de las condiciones de colaboración en la recaudación de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. En este ámbito los tributos capturados ascienden a 74,8 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 154,5 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 177,8 millones de euros, suponiendo 116,00 millones de euros lo tributos domiciliados y 61,8 los tributos capturados por diversos canales (ventanilla/oficina, banca electrónica o cajeros).

A continuación, informamos del desglose de la recaudación realizada:

Euros	Impuestos Recaudados	
	2022	2021
Estatal	659.794.101,43	574.207.579,17
Autonómico	74.777.205,81	71.307.254,60
Seguridad Social	154.461.173,32	122.041.408,01
Entidades locales	177.756.726,12	162.711.649,66
<b>Recaudación EE.CC.</b>	<b>1.066.789.206,68</b>	<b>930.267.891,44</b>



## Asistencia financiera recibida del gobierno

Globalcaja es una Cooperativa de Crédito fiscalmente protegida, en el régimen fiscal de cooperativas, los tipos a aplicar en el impuesto de sociedades son del 25% en base imponible correspondiente a los resultados cooperativos, y el 30% a la base a la que se refiere los resultados extracooperativos. Asimismo, Globalcaja cuenta con una bonificación del 95% de la cuota del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).

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 2022, el crédito disponible por la empresa es el resultado de aplicar a la cuantía ingresada en concepto de formación profesional (durante 2021) 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 2022 ha ascendido a 95.579 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 2022 han ascendido a 14.259 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 195.473 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 asistencia financiera recibida del gobierno durante 2022.

En definitiva, Globalcaja tiene como objetivo establecer una relación de cooperación con las Administraciones y Organismos Públicos, basada en los principios de transparencia y confianza mutua. Prueba de ello es la no realización de presentaciones extemporáneas de sus modelos impositivos, así como del resto de obligaciones fiscales, a título enunciativo, cuenta con un informe de precios de transferencia anual. La jurisdicción fiscal de Globalcaja se circunscribe al ámbito nacional.

Globalcaja no ha realizado ninguna contribución a partidos y/o representantes políticos durante el 2022.



# Nuestro Compromiso

- Análisis de materialidad
- Estrategia de Compromiso
- Plan Director de Finanzas Sostenibles
- Compromiso de Globalcaja con los ODS



# Análisis de materialidad

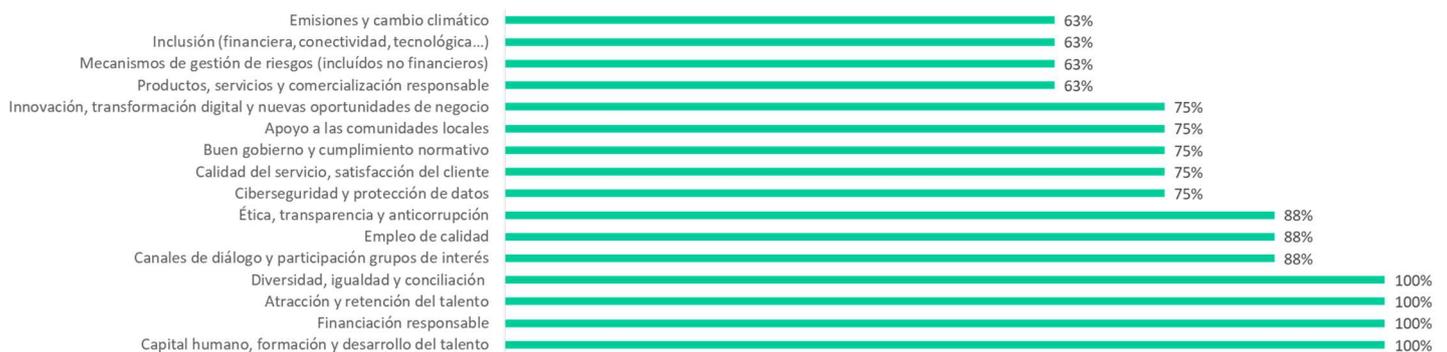
Para Globalcaja es importante identificar aquellos aspectos ambientales, sociales y de gobierno que son más relevantes para nuestros grupos de interés.

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.

## Identificando los asuntos que importan

En el 2021 Globalcaja analizó 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 realizó 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, en la que se han recogido sus impresiones respecto a los riesgos y oportunidades para los ámbitos relacionados con la sostenibilidad, así como su percepción sobre el posicionamiento actual de la Entidad en esa materia.



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

En el análisis interno se identificaron los perfiles de directivos que conocen la importancia que se le otorga internamente a los retos de sostenibilidad. Mientras que en el análisis externo se identificaron 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 tuvo en cuenta también la presión regulatoria actual y futura, de esta forma se integra la visión del regulador. Respuestas de los Grupos de Interés a la consulta sobre el listado de asuntos relevantes:

Grupo de interés	Nº respuestas
Clientes	49
Empleados	466
Socios	58
Beneficiarios de la obra social	3
Proveedores	5
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>

En 2021 se realizó el primer análisis de materialidad de Globalcaja, utilizando tanto fuentes internas como externas, siguiendo para ello las directrices recomendadas por GRI. Habiéndose revisado en análisis de materialidad en el 2022, a través de 3 ejes:

Tendencias legislativas y normativas europeas y española	Se han tenido en cuenta las tendencias legislativas en materia de gobernanza, social y medioambiental.
Resultados de la encuesta de landing a clientes	A través de la página web se han recibido 32 respuestas de clientes que se han tenido en cuenta a la hora de conocer la importancia de los temas por los que se ha consultado.
Encuesta al Comité Asesor de Red (CAR)	Internamente se ha lanzado una encuesta al Comité Asesor de Red formado por 13 empleados.

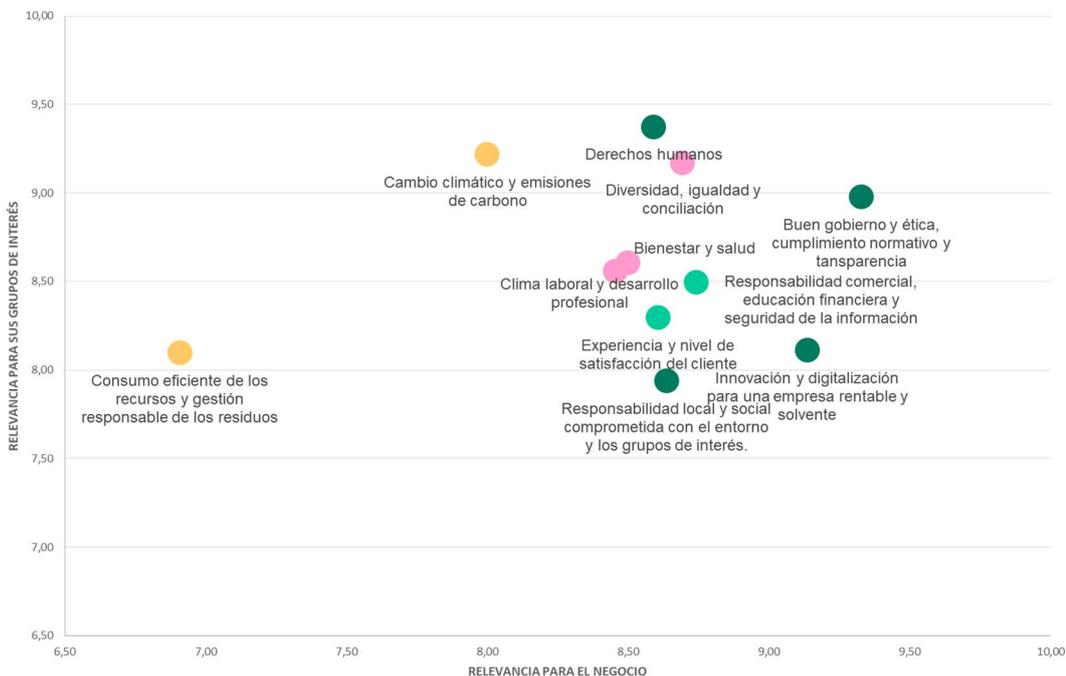
El análisis de materialidad es una herramienta clave, para alimentar un ejercicio de visión estratégica a medio y largo plazo de Globalcaja, en donde los asuntos materiales no son estáticos, sino que se reconfiguran temporalmente atendiendo a los escenarios sociales, ambientales y económicos



Asuntos materiales consultados:



Se muestran los resultados del análisis de materialidad de la Entidad



Como conclusión, todas las áreas han subido su puntuación excepto los temas de “Derechos Humanos” y “Consumo eficiente de los recursos y gestión responsable de los residuos” que mantiene la misma puntuación.



# Estrategia de Compromiso

La entidad materializa su modelo de banca cooperativa y comprometida con la estrategia de sostenibilidad que aborda sus tres dimensiones, la social, la ambiental y la de gobernanza.

El compromiso forma parte de nuestro ADN y esto nos lleva a desarrollar un modelo de banca sostenible basado en valores, de personas para personas.

## Un paso al frente en materia de sostenibilidad

Globalcaja continúa avanzando en su compromiso con el desarrollo económico sostenible e inclusivo. Un camino que la entidad emprendió hace ya más de 60 años, y que ahora nos lleva a presentar nuestra **estrategia de sostenibilidad con el horizonte puesto en 2025**.

Con una visión clara, como es contribuir económicamente al desarrollo sostenible de los territorios sobre los que se asienta, la entidad contempla una gestión responsable de las tres dimensiones ASG: ambiental, social y gobernanza. Para ello, Globalcaja creó el año pasado una Oficina de Sostenibilidad, desde la que se ha estado trabajando en una nueva Política de Sostenibilidad, ya vigente, de la que parte el plan de sostenibilidad que la entidad. Una estrategia alineada con los valores corporativos de cercanía, compromiso, especialización, liderazgo e innovación.

En Globalcaja estamos ligados a la sostenibilidad desde nuestros orígenes. Para nosotros, ser verdes no es una moda. Entendemos la sostenibilidad no solo como uno de los mayores retos que tenemos por delante, sino como un compromiso con las personas y con nuestra tierra.

## Los temas que te mueven

Con el objetivo de poder identificar aquellos temas que tanto clientes como la sociedad en su conjunto consideran que Globalcaja debería abordar en relación con la sostenibilidad, la entidad ha habilitado un nuevo espacio de escucha a través de su página web, en la sección 'Nuestro compromiso'. En el enlace <https://www.globalcaja.es/es/nuestro-compromiso>, en 'los temas que te mueven', todas las personas que lo deseen pueden cumplimentar esta encuesta y ayudar a Globalcaja a continuar impulsando un futuro sostenible.



## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

# PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Para alcanzar estos retos, integramos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestro modelo de negocio. Mantenemos un diálogo constante con nuestros grupos de interés, con transparencia e integridad, sobre todo lo relacionado con nuestra gestión sostenible.



### 1. COMPROMISO COOPERATIVO

Consolidar la gobernanza de la responsabilidad corporativa en nuestro modelo de negocio.



Desarrollar un modelo de compromiso, gobierno y gestión de la sostenibilidad en todos los niveles de la entidad, garantizando la implicación y el conocimiento de nuestro Consejo Rector, y la generación de un efecto positivo en la sociedad.



### 2. COMPROMISO RESPONSABLE

Dar una respuesta ágil a las necesidades y expectativas de nuestros empleados, clientes, socios y de la sociedad en su conjunto.



Garantizar un modelo responsable de empresa que promueva un desarrollo profesional igualitario y diverso, y que nuestra actividad se desarrolle de forma responsable y transparente.



### 3. COMPROMISO SOCIAL

Contribuir al desarrollo social del territorio, impulsando iniciativas a través del Fondo de Educación y Promoción y de nuestras Fundaciones.



Continuar promoviendo el desarrollo social y cultural de nuestro entorno, midiendo e impulsando el impacto positivo que generamos en las comunidades donde estamos presentes.



### 4. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Impulsar la transición hacia un futuro sostenible, más verde e inclusivo.



Favorecer un impacto positivo en el medio ambiente, tanto desde las operaciones y gestión de la entidad, como en el diseño de productos y proyectos que favorezcan un desarrollo económico sostenible en nuestro ámbito de influencia



# Plan Director de Finanzas Sostenibles

A través del Plan Director se persigue cumplir con los requerimientos regulatorios que en materia del Marco de Finanzas Sostenibles son y serán exigibles, y aprovechar las oportunidades de negocio y reputacionales que se van a presentar para el Grupo Rural.

## Objetivos del plan

A través de este Plan se define el modelo aspiracional de sostenibilidad, basado fundamentalmente en la atención a los requerimientos de Negocio y el Cumplimiento Normativo, con especial atención a los requisitos relacionados con el establecimiento del marco de riesgo y capital, y la divulgación de información en relación a la sostenibilidad.

La Ejecución del Plan Director se aborda a través de 4 grandes ejes de actuación, que se describen a continuación:



### 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 de Globalcaja con los ODS

En Globalcaja llevamos contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde hace más de 60 años, a los que nos gusta referirnos como nuestros *Objetivos De Siempre*, los hemos asumido como propios, y por este motivo, ayudamos a que cada vez sean más miembros quienes se unan a la Red.

## Globalcaja difunde los valores del Pacto Mundial entre sus grupos de interés

Globalcaja ha sido distinguida como **Socio Prescriptor Plata en los Reconocimientos 'Contigo Somos+' de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**. Se trata de un reconocimiento que reciben aquellas empresas que consiguen atraer a nuevos miembros poniendo así de manifiesto su compromiso con el desarrollo sostenible.



Tanto Globalcaja como sus Fundaciones de Albacete, Ciudad Real, Cuenca, La Roda, Desarrollos Agroalimentarios y HXXII son socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que demuestra que la entidad prioriza la relación con todos sus grupos de interés, convirtiendo la sostenibilidad en una cuestión estratégica.



## 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.



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.



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.



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%.



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.



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.



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.



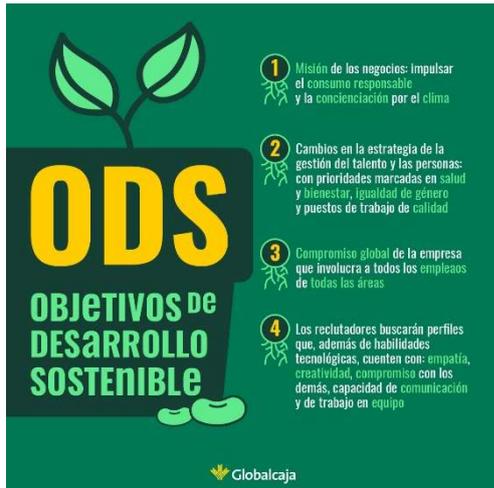
Estamos aplicando medidas para reducir nuestra propia huella de carbono y ayudamos a las personas y a las empresas en su transición a una economía más sostenible.



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.



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.



El Pacto Mundial, como iniciativa de la ONU para la sostenibilidad empresarial del sector privado, es catalizador de los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS. Un nuevo paradigma de acción y colaboración se abre para las entidades responsables, que se encuentran en un escenario único para retomar el sentido del Pacto Mundial: dar a la globalización un rostro humano

A continuación, mostramos nuestra contribución a través de los asuntos materiales:

CATEGORIA	TEMA MATERIAL	ODS ASOCIADO(S)
COMPROMISOS, POLÍTICAS Y GESTIÓN RESPONSABLE	Buen gobierno y ética, cumplimiento normativo y transparencia	16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
	Innovación y digitalización para una empresa rentable y solvente	9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
	Respeto por los Derechos Humanos	5. IGUALDAD DE GÉNERO, 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGNAJES
	Responsabilidad local y social comprometida con el entorno y los grupos de interés	1. FIN DE LA POBREZA, 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
GESTIÓN AMBIENTAL	Cambio climático y emisiones de GEI	13. ACCIÓN POR EL CLIMA
	Consumo eficiente de los recursos y gestión responsable de los residuos	12. CONSUMO RESPONSABLE Y PATRONES DE CONSUMO
CLIENTES Y RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	Responsabilidad comercial, educación financiera y seguridad de la información	4. EDUCACIÓN DE CALIDAD, 16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
	Experiencia y nivel de satisfacción cliente	16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
EMPLEO Y RELACIONES LABORALES	Diversidad, igualdad y conciliación	5. IGUALDAD DE GÉNERO, 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGNAJES
	Bienestar y salud	3. SALUD Y BIENESTAR, 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	Clima laboral y desarrollo profesional	4. EDUCACIÓN DE CALIDAD, 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



# Compromiso cooperativo

- Inclusión financiera
- Apoyo al cooperativismo y al sector agroalimentario



# 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.

## Trabajando por la inclusión social

Globalcaja apuesta por continuar ofreciendo un servicio de calidad a pie de calle, un paso más en el arraigo territorial que Globalcaja mantiene ya desde hace más de 60 años. De sus **313 oficinas**, 120 están ubicadas en poblaciones de menos de 1.000 habitantes y en 80, Globalcaja es la única entidad financiera, lo que manifiesta su **compromiso real con la inclusión social**. Además del esfuerzo que se está realizando para dotar de cajeros automáticos cada año a más oficinas.

Globalcaja se encuentra inmersa 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. Nuestras oficinas transforman la experiencia cliente, oficinas en el que se han eliminado los cubículos y se priorizan los espacios abiertos y amplios para reforzar la transparencia, reflejando los valores de la Entidad, como son la cercanía, el compromiso, la innovación, la especialización y el liderazgo.

Este modelo de cercanía es complementario al proceso de digitalización e innovación en el que estamos inmersos, ofreciendo a todos los clientes una verdadera atención omnicanal. Aquellas personas que buscan una mayor rapidez y agilidad en su relación con nosotros tienen a su disposición los canales digitales, como la web y la app Ruralvía, y aquellas que prefieren una **atención presencial** la encuentran en cada una de nuestras oficinas.

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 nuestras oficinas, con una apuesta decidida por la incorporación de servicios digitales en la relación con el cliente.



# Apoyo al cooperativismo y al sector agroalimentario

Globalcaja acumula más de 50 años de experiencia en asesoramiento cercano y especializado a este sector, por tanto, conoce en profundidad sus necesidades, de ahí que las propuestas de Globalcaja ofrezcan soluciones de financiación y protección para el sector agrario eficaces.

La especialización de nuestros equipos de profesionales y la atención que ofrecemos, es lo que da lugar a que miles de agricultores, ganaderos e industrias agroalimentarias, depositen su confianza en nuestra entidad

## Más de 50 años de experiencia en atención al sector

La especialización de Globalcaja nos permite ofrecer asesoramiento técnico agrario a quienes buscan mejorar y modernizar sus explotaciones, de tal forma que la entidad ayuda a agricultores y ganaderos en el cumplimiento de la normativa vigente y para que puedan obtener el beneficio máximo de su explotación.

Cabe destacar que 5 de cada 10 seguros agrarios que se formalizaron en 2022 en Castilla-La Mancha, se contrataron a través de Globalcaja; y que 3 de cada 10 expedientes relativos a la Política Agraria Comunitaria son gestionados a través de la red de más de 300 oficinas de la entidad financiera, con personal especializado que conoce a la perfección cada comarca y cada cliente.

El compromiso de Globalcaja con el sector se traduce en cifras, con operaciones que facilitan liquidez a agricultores y ganaderos, gracias a los anticipos de ayudas y cosechas que realiza la entidad. Solo en 2022, el sector agropecuario recibió una inyección de más de 54 millones de euros en anticipos a través de Globalcaja, que de esta manera contribuyó a financiar las explotaciones agrícolas y les ayudó a afrontar distintas adversidades.



Conseguir el relevo generacional es un objetivo irrenunciable para el futuro de las explotaciones agropecuarias. Desde Globalcaja, en nuestra condición de Entidad de Gestión de Modernización de Explotaciones Agrarias reconocida por la Consejería de Agricultura de Castilla-La Mancha, tramitamos las importantes ayudas a la creación de empresas agrarias por jóvenes, ayudas imprescindibles para el rejuvenecimiento de nuestro campo, y hemos facilitado el 37% de los créditos acogidos al protocolo de financiación a los agricultores y ganaderos de la región, firmado con la Consejería de Agricultura, agua y desarrollo rural de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, para facilitar la incorporación de jóvenes y el relevo generacional.

El compromiso de Globalcaja con el campo trasciende la mera realización de operaciones financieras. Somos conscientes de que la formación es clave para la competitividad del sector y el relevo generacional, de ahí que nuestra entidad, a través de la Fundación Desarrollos Agroalimentarios, se preocupe de llevar a cabo iniciativas de formación sobre asuntos de gran interés, como ha sido la reciente reforma de la PAC, reestructuración del sector y seguros agrarios, entre otros.

## Herramientas de gestión

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 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.

<i>Adaptación a los procesos internos de las cooperativas</i>	Integra todos los procesos de precosecha, cosecha, entrada, trazabilidad, producción, transformación...
<i>Comunicación bidireccional con los socios</i>	Los socios pueden conocer en todo momento entradas de producto, consumo de insumos, liquidaciones...
<i>Avanza hacia una agricultura de precisión</i>	Controla tus cultivos desde ordenador o móvil y conoce lo que ocurre en tus tierras en tiempo real.
<i>Silicie: facilitamos la contabilidad de impuestos especiales</i>	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.

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

---



LONJAS



CUADERNOS DE  
CAMPO



VISOR SIGPAC



FERTILIZANTES



CONECTA CON TU  
COOPERATIVA

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 miles de usuarios del sector agrario, facilitando con ello el control de aspectos clave de las explotaciones agrarias.



# Compromiso responsable

- Gestión de las personas trabajadoras
- Soluciones financieras adaptadas a los ciclos de vida
- Apoyo a nuestras pymes y empresas.



# Gestión de las personas trabajadoras

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.

El compromiso de Globalcaja con las personas se sustenta en la mejora continua de la profesionalización y de la motivación de nuestro equipo humano, con el objetivo el objetivo de atraer, seleccionar, formar, motivar y retener a los mejores profesionales.

## Estabilidad

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



En este sentido, cabe destacar que desde el nacimiento de Globalcaja, el 08.11.2011, y hasta el 31.12.2022, la plantilla se ha incrementado en 22 personas, con una variación positiva del 2,3%, situándose, la plantilla al final del ejercicio en 945 personas de las que el 98,41% 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. La Entidad no cuenta con trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo no pueda ser controlado por la organización.



## Nuestros empleados el principal motor

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.

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

-  Reforzar la estabilidad en el empleo, la flexibilidad laboral y la conciliación entre la vida personal y profesional
-  Fomentar la diversidad en el sentido amplio en la gestión de las personas
-  Velar porque todos los profesionales actúen bajo unos principios y normas de conducta éticas y responsables, cumpliendo con el Código de Conducta de Globalcaja
-  Rechazar cualquier forma de discriminación e impulsar la igualdad.
-  Fomentar el desarrollo de sus capacidades mediante una formación integral.
-  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
-  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:



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.

Apostamos por el talento de nuestro entorno, contamos con diversos programas de colaboración con Universidades, Escuelas de Negocios y Fundaciones, que permiten el acceso de numerosos jóvenes a una primera oportunidad profesional, habiendo participado 79 jóvenes durante 2022 en estos programas.

En cuanto a la fidelidad de sus profesionales, Globalcaja tenemos óptimos indicadores en rotación de plantilla, sólo 13 de las 88 bajas producidas en 2022 obedecen a motivos voluntarios.



## Consolidando la igualdad

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

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.

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 II Plan de Igualdad de Globalcaja, ha sido firmado entre la Entidad y la RLPT el 22 de abril de 2022. Este segundo plan, acorde a la normativa vigente, es el resultado de un largo proceso de negociación, donde el diálogo ha sido esencial y en el que se ha revisado el plan anterior, se ha realizado un diagnóstico de la situación de Globalcaja en materia de igualdad y se han establecido objetivos, acciones e indicadores para **continuar avanzando** en un marco de relaciones laborales basado en la **igualdad de oportunidades y el respeto de la diversidad**.

El diagnóstico, tanto cuantitativo, como cualitativo realizado ha arrojado **resultados satisfactorios para la entidad**, como el cumplimiento con los criterios de paridad (55,85% hombres y 44,15% mujeres); no se constatan sesgos de desigualdad de trato entre mujeres y hombres y, según los resultados del registro retributivo, las diferencias salariales en retribución total no alcanzan el 20% ni en promedio ni en mediana en ningún nivel, siendo el 25% el límite que marca la normativa actual vigente.



Conscientes de que este **II Plan de Igualdad** no es el fin, sino el medio para consolidar una política de gestión basada en la igualdad de oportunidades, el documento se concreta en un plan de trabajo, con un plazo de ejecución de **4 años**, sustentado en **8 ejes de actuación** con **160 actividades**, que serán objeto de seguimiento periódico. A finales de 2022, en la última comisión de Igualdad, el 94,4% de las acciones previstas a realizar en este año 2022 habían sido materializadas en tiempo (51 acciones sobre un total de 54, estando las 3 pendientes en fase de diseño)

## EJES DE ACTUACIÓN

- 1 Comunicación y cultura
- 2 Acceso, vacantes y selección
- 3 Condiciones de trabajo
- 4 Formación, promoción y desarrollo
- 5 Retribución y auditoría salarial
- 6 Derechos vida personal, familiar y profesional
- 7 Prevención del acoso laboral y PRL
- 8 Infrarrepresentación femenina

Los objetivos del nuevo Plan de Igualdad son avanzar hacia la consecución de una situación de **plena igualdad** entre mujeres y hombres; garantizar una **composición equilibrada** de mujeres y hombres en todos los ámbitos y niveles profesionales; integrar la **perspectiva de género** en todas las esferas; facilitar la corresponsabilidad y **prevenir y reducir** las brechas de género tanto funcionales como retributivas, entre otros.

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.

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.

Durante el 2022 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

---

Globalcaja se ha adherido a la **Carta de la Diversidad**. Una iniciativa europea por la que la entidad se compromete a fomentar los principios fundamentales de **igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación** en una muestra más de su compromiso con las personas.

Esta adhesión implica la realización de **procesos de selección y promoción** sin sesgos para evitar cualquier tipo de discriminación; impulsar **políticas de conciliación** entre vida profesional, personal y familiar y **reconocer la diversidad** de los clientes



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 (46%) y hombres (54%), 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 38,81% sobre contratación total del año 2022.

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% de la población femenina.



## Modelo de retribución

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

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 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.

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

El modelo retributivo variable está completado con 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 53% del colectivo de directores de nuestra red de sucursales durante el 2022.

La distribución de los componentes retributivos en el 2022 ha sido:

**Salario Convenio Colectivo**

80%

**Salario Voluntario**

13%

**Incentivos**

7%

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.

## 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



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



## Organización del trabajo

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.

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.

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.



En Globalcaja la cantidad mínima de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable oscila entre 1-2 semanas. Globalcaja cuenta con acuerdos de negociación colectiva, y se aplica mediante la Ley de Convenio Colectivo.

## 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, El absentismo en total se ha situado en 42 días laborables como consecuencia de accidentes laborales.

En 2022, han tenido derecho al **permiso parental** un total de 41 personas trabajadoras, de los cuales 21 han sido hombres y 20 mujeres. todas las personas trabajadoras de la Entidad que han tenido derecho al permiso se han acogido al mismo, por lo que es el mismo dato que el apartado anterior. Tras el permiso parental, se han incorporado a su trabajo 38 personas, de las cuales 21 son hombres y 17 son mujeres. Las tres mujeres que no se han incorporado, han disfrutado de una excedencia por cuidado de menores. Incluyendo los datos de 2021 para hacer referencia al periodo de 12 meses después de regresar al trabajo, son objeto de estudio 45 personas, de las cuales se han incorporado a su puesto un total de 44 personas, de las cuales 17 son hombres y 27 son mujeres, lo que representa un 38,64% son hombres y 61,36% son mujeres

## 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 maternas 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.



## Seguridad y salud

El pilar básico de nuestra política de gestión de personas es 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:



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 2022 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 2022 se han producido 3 accidentes laborales que han conllevado bajas laborales. Ha afectado a en su totalidad a hombres y han sido calificados de gravedad leve. Esto supone una frecuencia de un accidente laboral cada 121 días. El promedio de días de baja ascendió a 42 días.

---

Los accidentes sin baja médica ascendieron a 2 en todo 2022 (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 1,867 y de gravedad del 0,078.

---

En los informes de evaluación de riesgos laborales, se incluye el riesgo de atraco y de violencia externa como un riesgo inherente en la Entidad. Para ello, además de la inclusión en la evaluación de riesgos tenemos establecidos unos protocolos de actuación conocidos por todas las personas trabajadoras y de los que damos cuenta en los Comités de Seguridad y Salud

La Entidad cuenta con cuatro Comités de Seguridad y Salud compuestos por la RLPT y representantes de la empresa. Se reúnen con carácter trimestral. Toda la información tratada en dichas comisiones, se incorpora al Foro de Relaciones Laborales de Globalnet al que tienen acceso todos los componentes. Todas las personas trabajadoras de la Entidad están representadas en los distintos Comités de Seguridad y Salud a través de sus representantes (ver Artículo 38 y 39 ley 31/1995 de 8 noviembre de Prevención Riesgos Laborales)

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.

Globalcaja tiene contratada la especialidad de Medicina del Trabajo a través de Quirón que lleva a cabo la vigilancia de la salud de las personas trabajadoras realizando los reconocimientos médicos anuales voluntarios. Adicionalmente Globalcaja ofrece a las personas trabajadoras de la Entidad, pruebas específicas adicionales según perfiles de edad.

Anualmente, se pone a disposición de toda la Entidad la posibilidad de realizar de manera voluntaria el reconocimiento médico anual (periódico). A través de la plataforma de Quirón, todo aquel que opte por la realización del mismo, podrá reservar día, hora y centro médico. La Entidad ofrece la posibilidad de la contratación de seguros médicos de salud.



## Diálogo social

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 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. 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 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.



## Formación

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 2022 se han realizado 77.766 horas lectivas (+10% respecto al año anterior) y 935 (+4%) trabajadores han recibido formación, con una media de 82 horas por empleado

En concreto, el contenido y alcance de la Escuela de Talento 2022 ha sido el siguiente:





Todos los empleados/as tienen formación en PRL. En el momento de la incorporación de un nuevo empleado/a se pone a disposición de los mismos el curso "Actualización de Formación en Prevención de Riesgos Laborales". La realización del curso, conforme a la normativa de aplicación en la materia, es obligado cumplimiento. En 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 de la entidad en vigor de la Ley de Crédito Inmobiliario.

## Evaluación del desempeño

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

En 2022 han sido objeto de evaluación un total de 945 personas de la Entidad, y se han realizado 896 evaluaciones, de las cuales 483 son hombres y 413 son mujeres.

## 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



# Soluciones financieras adaptadas a los ciclos de vida

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 2022

## Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
8.267	63.476

## Soluciones financieras para financiación de vivienda

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
3.706	435.796

## Soluciones financieras para empresas

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
4.517	559.166

## Soluciones financieras para autónomos

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
12.680	195.857



## Nos preocupamos por nuestros mayores

En Globalcaja nos preocupamos porque nuestros mayores reciban la mejor atención. A través del **Club Senior** de Globalcaja, contamos con un completo programa de beneficios para el colectivo senior:

---

Atención preferente y personal para tus operaciones de cobros, pagos...

---

Equipo formado en atención al mayor

---

Atención preferente

---

Universidad senior para favorecer la inclusión financiera y digital

---

Sorteos y beneficios exclusivos

---

## Contribuimos a un mundo más sostenible

En Globalcaja, nuestros fondos de inversión se gestionan con criterios de inversión socialmente responsables (ISR), realizado a través de **Gescooperativo**, la sociedad gestora del Grupo Rural. 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**.

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

---



# Apoyo a nuestras pymes y 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.

## Acompañando a nuestras empresas



Globalcaja ponemos a disposición de nuestros clientes nuestra **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.

Los Fondos Europeos Next Generation nacieron con el objetivo de avanzar hacia una economía más sostenible y digital, contribuyendo a su vez a la cohesión social y económica de la Unión Europea.



En Globalcaja acompañamos en todo el proceso de identificación y aprovechamiento de oportunidades en materia de fondos públicos. 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.

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

También a través de Globalcaja, podrás tramitar tu **Bono Digital** gracias al acuerdo alcanzado con el Agente Digitalizador QDQ Media. Gracias al bono de hasta 12.000 euros que ofrece el Fondo Next Generation KIT DIGITAL con ayuda de Globalcaja podrás avanzar en la digitalización de tu negocio.

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.tufinanziacion.com](http://subvencionespymes.tufinanziacion.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.

## La internacionalización, nuestro desafío más importante

Globalcaja opera 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.



La internacionalización para Globalcaja forma parte de su estrategia actual, ya que para Globalcaja es fundamental para ayudar a nuestras pymes y empresas.

Globalcaja pone a disposición de sus clientes el blog “Exporta tu Valor”, [blog.exportatuvalor.com](http://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.



Llevamos años celebrando 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 pudo promover esta actividad.

En 2022 se ha celebrado una nueva edición del Foro Exporta tu Valor, al que asistieron 300 empresarios, con el objetivo de conseguir un intercambio de experiencias empresariales en torno a la internacionalización.

Para Globalcaja, la internacionalización no es un reto, sino una herramienta para diversificar mercados, diversificar riesgos, seguir creciendo y situar nuestros productos en los principales escaparates a nivel mundial.



# Compromiso Social

- Acción social de Globalcaja y sus Fundaciones
- Compras responsables



# Acción social de Globalcaja y sus fundaciones

Desde sus inicios, Globalcaja se ha caracterizado por su fuerte **compromiso social** y su vocación de trabajo a favor del interés general, tanto a través de su actividad financiera como de su acción social.

Desde su nacimiento, Globalcaja es fiel a sus orígenes, a su **modelo cooperativista**, y se esfuerza cada día para dejar una huella positiva en la vida de las personas y en la sociedad.

## El compromiso, en nuestro ADN

La Política de Sostenibilidad de Globalcaja contribuye a la creación de valor de todos sus Grupos de Interés. Globalcaja en su estrategia con los proveedores y subcontratistas mantiene un enfoque de sensibilización y de minimización de riesgos sociales

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 capita.

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.

Nuestra presencia 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.

Nuestras Fundaciones son, junto con el Fondo de Educación y Promoción (FEP), el **corazón de Globalcaja**. La muestra de nuestro compromiso con las personas



A través del Fondo de Educación y Promoción se articula la obra social de la Caja. Globalcaja destina a este fondo el 17,5% del excedente disponible (resultados) a partir del 2022, habiéndose incrementado este ejercicio del 15% al 17,5%.

Concretamente, en 2022 han sido 9,5 millones de euros los aportados a la obra social, para beneficio de miles de personas, y lo mejor de todo aquí, en nuestro territorio.

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.



## Comprometidos desde siempre con los asuntos que importan

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**.

En 2022 la Acción Social ha aplicado 4,1 millones de euros, destinado a todo tipo de proyectos e iniciativas que promueven asuntos:

<b>Cultural</b>	Apostamos por la cultura <b>como motor de desarrollo</b>	
<b>Socio-asistencial</b>	Progresando con la <b>investigación</b> y la innovación	
<b>Investigación e innovación</b>	Promovemos la formación <b>y la investigación</b>	
<b>Deportiva</b>	Generando oportunidades <b>para lograr el mejor futuro</b>	
<b>Desarrollo rural y sostenibilidad</b>	Promocionamos los recursos <b>de nuestro territorio</b>	
<b>Formación</b>	Ampliamos los horizontes de formación para el desarrollo <b>personal y profesional</b>	



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.

## Otras Colaboraciones

### Festival Internacional de Almagro, patrocinado por Globalcaja

Globalcaja está comprometida con el Festival de Almagro apostando por promover la cultura y el patrimonio teatral y musical de nuestra tierra. Para Globalcaja valorar nuestro legado histórico y cuidar nuestras tradiciones es construir futuro, favoreciendo así el desarrollo económico y social de la zona.



### Liga Globalcaja Benjamín

La Federación de Fútbol de Castilla-La Mancha y Globalcaja se han unido para propiciar la Liga Globalcaja Benjamín. El objetivo de esta competición deportiva no son los resultados que quedan en el marcador tras cada uno de los partidos, sino inculcar a través del deporte una serie de valores a los niños para que puedan aplicarlos no solo en el ámbito deportivo, sino que puedan extrapolarlos a su vida cotidiana.



### Superliga Valores Globalcaja

La primera liga de fútbol sala para personas con discapacidad intelectual de Castilla-La Mancha. Su razón de ser es favorecer la inclusión a través del deporte.





# Compras responsables

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.

## Nuestro principio fundamental es el arraigo territorial

La Política de Sostenibilidad de Globalcaja contribuye a la creación de valor de todos sus Grupos de Interés. 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).

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.



## 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.

En las Políticas y Procedimientos existentes en Globalcaja relativas a la Externalización de Funciones para dar cumplimiento a las Directrices de la EBA sobre Externalización, 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.



La cláusula relativa a sostenibilidad está enfocada a título enunciativo y no limitativo sobre la responsabilidad fundamental de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en sus estrategias, entre ellos el Principio 4 de apoyo de la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, el Principio 5 de Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.

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. Globalcaja no presenta operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio, ni de casos de trabajo infantil, ni de empleados a los que no se les respete el derecho a la negociación colectiva y libertad de asociación.

## 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 2022 vemos que se realizaron pagos a proveedores por valor de 58.497.133,87 euros, de los cuales, el 52,46% corresponden a operaciones realizadas con proveedores locales, es decir, a proveedores establecidos en Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, Región de Murcia y Comunidad Valenciana.

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

---

Jurídicas, de gestión, registro y asesoría.

---

Construcción, edificación e instalaciones.

---

Publicidad y comunicación.

---

Suministros y limpieza.

---



# Compromiso medioambiental

- Concienciación como cambio medioambiental
- Modernización de nuestras instalaciones y red de oficinas
- Uso sostenible de los recursos
- Economía circular y gestión de residuos



# Concienciación como cambio medioambiental

La Estrategia de Compromiso de Globalcaja cuenta con una línea de trabajo que consiste en el Compromiso medioambiental, buscando favorecer un impacto positivo en el medioambiente, 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 medioambiente integrando los ODS en nuestro modelo de negocio. En Globalcaja estamos convencidos de que juntos podemos conseguir un futuro más sostenible e inclusivo.

## Avanzamos junto con el entorno que nos rodea

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 2022, 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 medioambiente y la lucha contra el cambio climático, por ello tiene en marcha una batería de medidas para lograr un entorno mejor, medidas englobadas dentro de la Estrategia de Compromiso 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.

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.



SOSTENIBILIDAD Y MEDIO RURAL

Eficiencia energética, ¿cómo promoverla?

Te damos las claves para promover la eficiencia energética, en tu empresa o en tu hogar. Reduce costes de la factura y contribuirás a mejorar la salud del planeta.

¿Conoces la economía azul? La imitación de la naturaleza ayudará a los negocios a reutilizar los recursos y reducir al mínimo la emisión de gases invernaderos a la atmósfera



SOSTENIBILIDAD Y MEDIO RURAL

La economía azul: cuidar el ecosistema y la economía



La economía de rosquilla, de Kate Raworth, es un modelo que busca garantizar el crecimiento financiero cuidando del medioambiente. Conoce las bases de esta teoría económica

Los consumidores siguen las medidas anti plásticos de la UE e incentivan el Zero Waste Challenge. ¿Te apuntas a reducir el consumo de plástico?



SOSTENIBILIDAD Y MEDIO RURAL

Es posible reducir nuestro consumo de plástico, ¡así de fácil!



# Modernización de nuestras instalaciones y red de oficinas

Buscamos un modelo de oficina eficiente y teniendo en consideración la eficiencia energética, el consumo racional de materias primas y la reducción de la contaminación

## Nuestras oficinas son tratadas teniendo en cuenta el ciclo de vida total de las obras en materia ambiental

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.

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

Durante 2022 se ha continuado y dinamizado 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.

---



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.

Globalcaja está firmemente comprometida 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



Un buen ejemplo de lo informado, es la modernización de 3 de nuestras oficinas en Albacete capital, y las oficinas de Bogarra, Alcalá del Júcar y Fuente-Álamo



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.

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



# Uso sostenible de los recursos

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 son 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 2022, 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 7.459 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%
2022	3.620.323	-9,01%

El año 2020, debido a las circunstancias de la pandemia, fue un año especialmente atípico, y posteriormente con la vuelta a la normalidad se reactivado los trabajos presenciales.

## 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 todas las distintas líneas de consumibles en oficina.



	Consumo unidades/clientes					Variación 2022-2021
	2018	2019	2020	2021	2022	
Sobres	1,74	1,52	1,18	1,55	1,08	-43,52%
Bolsas	0,23	0,2	0,18	0,24	0,15	-60,0%
Libreta ahorro	0,56	0,52	0,45	0,74	0,48	-54,16%
Fundas tarjetas	0,07	0,06	0,04	0,06	0,03	28,9%
Cinta impresora	0,01	0,01	0,007	0,01	0,00	-1,0%
Cinta cajero	0,0005	0,0005	0,0005	0,0008	0,0007	-14,28%
Papel blanco	39,99	33,65	28,57	34,03	26,31	-29,34%
Tóner	39,99	33,65	28,57	34,03	26,31	-29,34%
Rollo TPV	0,04	0,03	0,3	0,47	0,44	-6,82%

El 2020 fue un año especialmente atípico, y tras ello, en 2021 se recuperó parte de la normalidad de nuestras actividades, y el 2022 la totalidad, implicando un mayor consumo de materias primas. En 2022 se enviaron 460 consumibles (tóner, unidad de imagen...)

## 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 castellano manchegas vivan felices en nuestro entorno. 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

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.

## Influencia directa sobre el cambio climático

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.



## Emisiones de alcance 1

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 2022 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.

Gas	Poder calorífico	Kg recarga	Teq CO2
R407C	1624	7,50	12,18
R410A	1924	9,00	17,32
R22	1810	0,00	0,00

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.

Por otro lado, se contabilizan las emisiones de alcance 1 producto del consumo de gasoil de las calderas y el consumo de combustible de los vehículos propios de Globalcaja.

Consumo	Poder calorífico (kgCO2eq / litro)	Litros	TCO2eq.
Gasoil Calderas	2,76	8.221	22,41
Diesel Vehículos	2,52	13.446,5	56,29

## Emisiones de alcance 2

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 2022, a pesar de haber reducido el consumo eléctrico, las respectivas emisiones de GEI han aumentado debido a que la comercializadora ha aumentado considerablemente su factor de emisión, producto de la situación geopolítica vivida durante este tiempo.

Emisiones			
	Emisiones derivadas del consumo eléctrico (teq CO2)	Factor de conversión suministrador eléctrico	Variación respecto año anterior
2018	1121,47	0,27	-1,21%
2019	832,07	0,20	-25,81%
2020	777,72	0,20	-6,53%
2021	596,78	0,15	-23,3%
2022	839,91	0.23	40,74%

### Emisiones de alcance 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 2022.

En el periodo objeto de este informe se ha visto incrementado ligeramente el kilometraje realizado por cada empleado, debido en gran medida a la vuelta a la realización de visitas presenciales, tras la situación vivida por la pandemia sanitaria. De todos modos, 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.

Desplazamientos	
	Kilómetros/ empleado
2018	2.284,04
2019	2.388,02
2020	1.201,94
2021	1.415,44
2022	1.651,16

<sup>1</sup> Se toma el factor de emisión publicado por el MITECO. El factor de emisión corresponde al año 2021, ya que los factores de emisión de 2022 serán publicados posteriormente a este informe.

Para realizar el cálculo de la huella de carbono de los viajes de empresa realizados en 2022, se ha realizado una estimación utilizando el número de kilómetros recorridos por nuestros empleados.



Para realizar el cálculo de la huella de carbono de los viajes de empresa realizados en 2022, 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 2022, 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 233,97 TCO<sub>2</sub>eq.

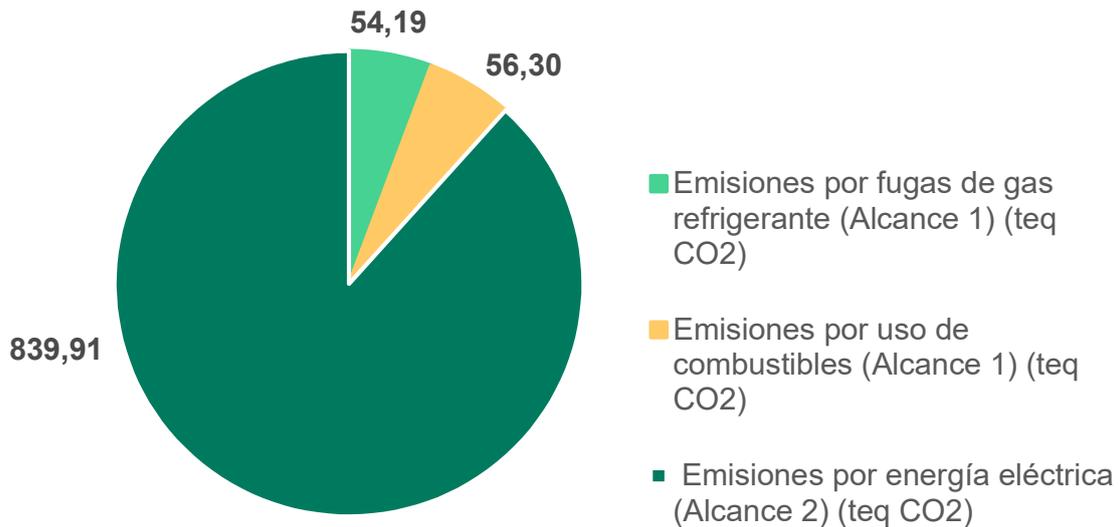
A continuación, se presenta el resumen de la huella de carbono total para el año 2022 y la distribución de la misma. Se puede observar un aumento general respecto al año 2021 debido principalmente al aumento en el factor de emisión de la comercializadora de electricidad, producto de la situación geopolítica mundial.

Huella de carbono			
Emisiones	TCO <sub>2</sub> eq.	Variación vs. 2021	Intensidad de emisiones por empleado
Emisiones por fugas de gas refrigerante (Alcance 1)	54,19	+9%	0,05
Emisiones por uso de combustibles (Alcance 1)	56,30	-56,30%	0,05
Emisiones por energía eléctrica (Alcance 2)	839,91	+41%	0,88
Emisiones por desplazamientos de empleados en sus propios vehículos (Alcance 3)	233,97	+17%	0,24
<b>TOTAL Alcance 1 y 2</b>	<b>950,4</b>	<b>+12%</b>	<b>1,0</b>
<b>Total Alcance 1,2 y 3</b>	<b>1184,3</b>	<b>+13%</b>	<b>1,25</b>



La huella de carbono total para el año 2022 ha sido 916,51 TCO<sub>2</sub>eq, distribuyéndose tal y como se detalla a continuación:

## Huella de carbono 2022 Alcance 1 y 2



## Influencia indirecta sobre el cambio climático

Medir la huella de carbono, es el primer paso para desarrollar acciones para reducirla. 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.



Una de las líneas de acción para contribuir a aminorar los efectos negativos del cambio climático, es apoyar la transición verde. Globalcaja ofrece productos y servicios a sus clientes con un valor medioambiental añadido, como préstamos verdes o autoconsumo energético o agricultura sostenible.



# Economía circular y gestión de residuos

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.

## 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.

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 redunde 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 redundará 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 2022 se registró 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 21-22
	2018	2019	2020	2021	2022	
Total impresiones	48,98	41,82	36,46	40,18	38,84	-3,3%



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 2022 se ha retirado un total de 3.217 cajas 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 2.560 Kg y Docout ha retirado un total de 880 cajas (19.815 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 3.015 Kg, lo que supone un ligero incremento del 1% con respecto al año anterior.

## Equipos electrónicos y luminarias

Los residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos generados en 2022, 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 188,29 kg de luminarias que contienen mercurio (código LER 200121), 345 kg de grandes luminarias (código LER 160214) y 38 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 2022 se han generado materiales procedentes de dicho acondicionamiento, los cuales han sido gestionados por Genera Quatro para su posterior valorización, reutilización y reciclado.



# Anexos

- Anexo I: Contenido GRI
- Anexo II: Perfil de la plantilla



# ANEXO I: CONTENIDOS GRI

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. Marco que 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 2-1: Detalles de la organización	9-11
GRI 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	9
GRI 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4
GRI 2-4: Actualización de la información	4
GRI 2-5: Verificación externa	4
GRI 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9-11, 19-20

### ESTRATEGIA

GRI 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	49-51
GRI 2-23: Compromisos y políticas	84-89
GRI 2-24: Incorporación de los compromisos y políticas	49-51

### GOBERNANZA

GRI 2-9: Estructura de gobierno de la organización y composición	40-48
GRI 2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno	41
GRI 2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	41
GRI 2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	42-43
GRI 2-13: Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	45-47
GRI 2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	4
GRI 2-15: Conflictos de interés	43-44
GRI 2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	43
GRI 2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	44
GRI 2-19: Políticas de remuneración	47-48

## 2.- DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 2-27: Cumplimiento de la legislación y de las normativas	35-37
GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	77
GRI 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno	79
GRI 207-1: Enfoque fiscal	75-79
GRI 207-4: Presentación de informes país por país	79
GRI 415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	79

## 3.- ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Análisis de materialidad	81-83
GRI 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	81-83

## 4.- CUESTIONES AMBIENTALES

### IMPACTOS Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático (inversiones medioambientales)	33-34
--	-------

### CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	135
GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	135-136

### ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 306-1: Generación de residuos e impactos significativos	139-141
GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	139-141
GRI 306-3: Residuos generados	139-141
GRI 306-4: Residuos no destinados a su eliminación	139-141
GRI 306-5: Residuos destinados a eliminación	139-141

### USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Consumo de agua:	
GRI 303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	132
GRI 303-2: Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	132
GRI 303-3: Extracción de agua	132
GRI 303-5: Consumo de agua	132
Consumo de materias primas	
GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	133-134
GRI 301-2: Insumos reciclados	141
Consumo de energía y combustible	
GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización	132-133
GRI 302-2: Consumo de energía fuera de la organización	132-133
GRI 302-3: Intensidad energética	132-133



GRI 302-4: Reducción del consumo energético	132-133
GRI 302-5: Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	132-133
<b>BIODIVERSIDAD</b>	
GRI 304-1 Sitios operacionales dentro de zonas protegidas o de gran valor	134
GRI 304-2: Impactos significativos en la biodiversidad	134
GRI 304-3: Hábitats protegidos o restaurados	134
GRI 304-4: Especies en la lista Roja de la IUCN áreas afectadas por las operaciones	134
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>	
GRI 305-1: Emisiones de alcance 1	135
GRI 305-2: Emisiones de alcance 2	135-136
GRI 305-3: Otras emisiones indirectas (alcance 3)	136-137
GRI 305-4: Intensidad de emisiones	137-138
GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI	137-138
GRI 305-6: Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	137-138
<b>5.- CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>	
<b>EMPLEO</b>	
GRI 2-7: Empleados	97-111
GRI 2-8: Trabajadores que no son empleados	97
GRI 2-30: Convenios de negociación colectiva	105-106
GRI 401-1: Nuevas contrataciones y rotación del personal	99
GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	103
GRI 401-3: Permiso parental	106
<b>CAMBIOS OPERACIONALES</b>	
GRI 402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	106
<b>SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (SSL)</b>	
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	107-108
GRI 403-3: Servicios de salud en el trabajo	107-108
GRI 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	107-108
GRI 403-6: Promoción de la salud de los trabajadores	107-108
GRI 403-7: Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	107-108
GRI 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	107-108
GRI 403-9: Lesiones por accidente laboral	108,155
GRI 403-10: Las dolencias y enfermedades laborales	108,155
<b>RELACIONES SOCIALES</b>	
GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	109
<b>FORMACIÓN</b>	
GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado	110-111
GRI 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	110-111
GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	110-111
GRI 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	110-111
<b>IGUALDAD Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD</b>	
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	102
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	100
<b>6.- CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>DENUNCIAS POR CASOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>	
GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	101
<b>7.- CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>	
<b>MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES</b>	
GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	61
GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	57-62
GRI 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	62
<b>COMPETENCIA DESLEAL</b>	
GRI 206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	59
<b>8.- INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD</b>	
GRI 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	93-95
GRI 203-2: Impactos económicos indirectos significativos	112-116
GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	118-121
<b>9.- PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS</b>	
<b>COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL (COMPRAS LOCALES)</b>	
GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales	122-124
GRI 407-1: Libertad de asociación y negociación colectiva	123-124
GRI 408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	124
GRI 409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	124
<b>10.- INFORMACIÓN CLIENTES / CONSUMIDORES</b>	
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE CONSUMIDORES</b>	
GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	107-108
GRI 417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	107-108
GRI 417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	65
GRI 418: Privacidad del cliente	66-67



## ANEXO II: PERFIL DE LA PLANTILLA

Para la información relativa a las características de la plantilla que conforma Globalcaja hemos tenido en cuenta el total el total de la plantilla activa, sin considerar los compañeros que se encuentran acogidos a la jubilación parcial

### Anexo II: Perfil de la plantilla

GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 2-7: EMPLEADOS

		Distribución plantilla activa por edad			
		18-35 años	36-50 años	+ 50 años	TOTAL
2022	Hombres	64,00	236,00	212,00	512,00
	Mujeres	108,00	234,00	91,00	433,00
	<b>TOTAL</b>	<b>172,00</b>	<b>470,00</b>	<b>303,00</b>	<b>945,00</b>
2021	Hombres	65,00	234,00	205,00	504,00
	Mujeres	111,00	232,00	80,00	423,00
	<b>TOTAL</b>	<b>176,00</b>	<b>466,00</b>	<b>285,00</b>	<b>927,00</b>

		% distribución plantilla activa por edad			
		18-35 años	36-50 años	+ 50 años	TOTAL
2022	Hombres	6,8%	25,0%	22,4%	54,2%
	Mujeres	11,4%	24,8%	9,6%	45,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>18,2%</b>	<b>49,7%</b>	<b>32,1%</b>	<b>100,0%</b>
2021	Hombres	7,0%	25,2%	22,1%	54,4%
	Mujeres	12,0%	25,0%	8,6%	45,6%
	<b>TOTAL</b>	<b>19,0%</b>	<b>50,3%</b>	<b>30,7%</b>	<b>100,0%</b>

		Distribución plantilla activa por antigüedad					
		< 5 años	5-10 años	10-15 años	15-20 años	+ 20 años	TOTAL
2022	Hombres	99,00	39,00	76,00	70,00	228,00	512,00
	Mujeres	100,00	49,00	110,00	65,00	109,00	433,00
	<b>TOTAL</b>	<b>199,00</b>	<b>88,00</b>	<b>186,00</b>	<b>135,00</b>	<b>337,00</b>	<b>945,00</b>
2021	Hombres	84,00	34,00	81,00	72,00	233,00	504,00
	Mujeres	97,00	39,00	114,00	64,00	109,00	423,00
	<b>TOTAL</b>	<b>181,00</b>	<b>73,00</b>	<b>195,00</b>	<b>136,00</b>	<b>342,00</b>	<b>927,00</b>

		% distribución plantilla activa por antigüedad					
		< 5 años	5-10 años	10-15 años	15-20 años	+ 20 años	TOTAL
2022	Hombres	10,5%	4,1%	8,0%	7,4%	24,1%	54,2%
	Mujeres	10,6%	5,2%	11,6%	6,9%	11,5%	45,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>21,1%</b>	<b>9,3%</b>	<b>19,7%</b>	<b>14,3%</b>	<b>35,7%</b>	<b>100,0%</b>
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%
	<b>TOTAL</b>	<b>19,5%</b>	<b>7,9%</b>	<b>21,0%</b>	<b>14,7%</b>	<b>36,9%</b>	<b>100,0%</b>

		Empleados por Categoría profesional		
		Hombres	Mujeres	TOTAL
2022	Grupo I	1	0	1
	Grupo II - Nivel 1	24	6	30
	Grupo II - Nivel 2	7	4	11
	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	117	51	168
	Grupo II - Nivel 7	162	146	308
	Grupo II - Nivel 8	38	83	121
	Grupo II - Nivel 9	23	35	58
	Grupo II - Nivel 10	51	65	116
	Grupo II - Acceso a la profesión	20	27	47
	Grupo III - Ayudantes	2		2
	Grupo III- Oficiales/Conductores	3		3
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>433</b>	<b>945</b>	
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 a la profesión	11	27	38
	Grupo III - Ayudantes	2		2
	Grupo III- Oficiales/Conductores	3		3
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>	<b>423</b>	<b>927</b>	



## Anexo II: Perfil de la plantilla

GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN

GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

		Plantilla por contrato y sexo				Plantilla por contrato y sexo		
		Hombres	Mujeres	TOTALES		Hombres	Mujeres	TOTALES
2022	Contrato indefinido	505	425	930	2021	488	391	879
	Contrato temporal	7	8	15		16	32	48
	<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>512</b>	<b>433</b>	<b>945</b>		<b>504</b>	<b>423</b>	<b>927</b>

		Plantilla por contrato y por edad			
		18-35	36-50	+ 50 años	TOTAL
2022	Contrato indefinido	158	469	303	930
	Contrato temporal	14	1	0	15
	<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>172</b>	<b>470</b>	<b>303</b>	<b>945</b>
2021	Contrato indefinido	139	456	284	879
	Contrato temporal	37	10	1	48
	<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>176</b>	<b>466</b>	<b>285</b>	<b>927</b>

		Plantilla por jornada y sexo				Plantilla por jornada y sexo		
		Hombres	Mujeres	TOTALES		Hombres	Mujeres	TOTALES
2022	Jornada completa	512	431	943	2021	504	421	925
	Jornada parcial	0	2	2		0	2	2
	<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>512</b>	<b>433</b>	<b>945</b>		<b>504</b>	<b>423</b>	<b>927</b>

(\*) Jornada Parcial: Contratos a tiempo parcial

		Plantilla por jornada y por edad			
		18-35	36-50	+ 50 años	TOTAL
2022	Jornada completa	170	470	303	943
	Jornada parcial	2	0	0	2
	<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>172</b>	<b>470</b>	<b>303</b>	<b>945</b>
2021	Jornada completa	174	466	285	925
	Jornada parcial	2	0	0	2
	<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>176</b>	<b>466</b>	<b>285</b>	<b>927</b>

(\*) Jornada Parcial: Contratos a tiempo parcial

	Nº empleados	Convenio laboral (*)	
		Sin convenio	Con convenio
2022	Hombres		512
	Mujeres		433
	<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>945</b>
2021	Hombres		504
	Mujeres		423
	<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>927</b>

Empleados con discapacidad		
2022	Hombres	15
	Mujeres	4
	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>
2021	Hombres	15
	Mujeres	4
	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

		Plantilla por tipo de contrato y por categoría profesional				Plantilla por tipo de contrato y por categoría profesional		
		Indefinido	Temporal	TOTAL		Indefinido	Temporal	TOTAL
2022	Grupo I	1		1	2021	1		1
	Grupo II - Nivel 1	30		30		29		29
	Grupo II - Nivel 2	11		11		12		12
	Grupo II - Nivel 3	11		11		11		11
	Grupo II - Nivel 4	33		33		33		33
	Grupo II - Nivel 5	36		36		36		36
	Grupo II - Nivel 6	168		168		157		157
	Grupo II - Nivel 7	308		308		297	4	301
	Grupo II - Nivel 8	121		121		136		136
	Grupo II - Nivel 9	58		58		52	2	54
	Grupo II - Nivel 10	114	2	116		108	6	114
	Grupo II - Acceso a la profesión	34	13	47		2	36	38
	Grupo III - Ayudantes	2		2		2		2
	Grupo III- Oficiales/Conductores	3		3		3		3
<b>TOTAL</b>	<b>930</b>	<b>15</b>	<b>945</b>	<b>879</b>	<b>48</b>	<b>927</b>		

		Plantilla por jornada de trabajo y por categoría profesional				Plantilla por jornada de trabajo y por categoría profesional		
		Completa	Parcial	TOTAL		Completa	Parcial	TOTAL
2022	Grupo I	1		1	2021	1		1
	Grupo II - Nivel 1	30		30		29		29
	Grupo II - Nivel 2	11		11		12		12
	Grupo II - Nivel 3	11		11		11		11
	Grupo II - Nivel 4	33		33		33		33
	Grupo II - Nivel 5	36		36		36		36
	Grupo II - Nivel 6	168		168		157		157
	Grupo II - Nivel 7	304	4	308		298	3	301
	Grupo II - Nivel 8	117	4	121		133	3	136
	Grupo II - Nivel 9	58		58		52	2	54
	Grupo II - Nivel 10	114	2	116		112	2	114
	Grupo II - Acceso a la profesión	47		47		37	1	38
	Grupo III - Ayudantes	2		2		2		2
	Grupo III- Oficiales/Conductores	3		3		3		3
<b>TOTAL</b>	<b>935</b>	<b>10</b>	<b>945</b>	<b>916</b>	<b>11</b>	<b>927</b>		



## Anexo II: Perfil de la plantilla

GRI 401: NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL  
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

	Desvinculaciones			
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años	TOTAL
2022	5	6	4	15
2021	5	10	22	37

		Despidos por sexo y categoría				Despidos por sexo y categoría		
		Hombres	Mujeres	TOTAL		Hombres	Mujeres	TOTAL
2022	Grupo I				2021			
	Grupo II - Nivel 1		1	1			1	1
	Grupo II - Nivel 2							
	Grupo II - Nivel 3						1	1
	Grupo II - Nivel 4						4	4
	Grupo II - Nivel 5						3	3
	Grupo II - Nivel 6	1	1	2			15	5
	Grupo II - Nivel 7	4		4				
	Grupo II - Nivel 8	1		1				
	Grupo II - Nivel 9	1	1	2			1	1
	Grupo II - Nivel 10	3	2	5			2	3
	Grupo II - Acceso a la profesión							1
	Grupo III - Ayudantes							
Grupo III- Oficiales/Conductores								
TOTAL		11	4	15		27	10	37

	Altas por Edad			
	18-35	36-50	+ 50 años	TOTAL
2022	35	31	1	67
2021	30	10	3	43

		Altas por sexo y categoría				Altas por sexo y categoría		
		Hombres	Mujeres	TOTAL		Hombres	Mujeres	TOTAL
2022	Grupo I	1		1	2021			
	Grupo II - Nivel 1							
	Grupo II - Nivel 2							
	Grupo II - Nivel 3							
	Grupo II - Nivel 4							
	Grupo II - Nivel 5	1		1			2	2
	Grupo II - Nivel 6							
	Grupo II - Nivel 7	1		1			3	2
	Grupo II - Nivel 8							
	Grupo II - Nivel 9							
	Grupo II - Nivel 10	21	9	30			3	3
	Grupo II - Acceso a la profesión	17	17	34			10	20
	Grupo III - Ayudantes							
Grupo III- Oficiales/Conductores								
TOTAL		41	26	67		18	25	43

	Rotación Total		Rotación Voluntaria	
	2021	2022	2021	2022
	113	88	16	13

(\*) 30 Jubilados parciales y 17 conciliación

GRI 405: RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES

	Salario medio (mensual o anual) por Edad		
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
2022	25.278	31.168	32.943
2021	24.416	30.834	32.308

(\*) Sin jubilados parciales, ni Comité Dirección. Sin Conceptos de Antigüedad y Fusión

		Remuneración media por categoría		
		Hombres	Mujeres	TOTAL
2022	Grupo I			
	Grupo II - Nivel 1	50783	70829	55409
	Grupo II - Nivel 2	44565	45928	45061
	Grupo II - Nivel 3	45932	41855	45562
	Grupo II - Nivel 4	40050	35803	38892
	Grupo II - Nivel 5	39194	35312	38547
	Grupo II - Nivel 6	33818	32213	33331
	Grupo II - Nivel 7	31093	30009	30579
	Grupo II - Nivel 8	27366	26920	27060
	Grupo II - Nivel 9	28520	27191	27718
	Grupo II - Nivel 10	27197	24855	25884
	Grupo II - Acceso a la profesión	20385	21516	21034
	Grupo III - Ayudantes	24163		24163
Grupo III- Oficiales/Conductores	25707		25707	
TOTAL	32.246	28.788	30.642	



## Anexo II: Perfil de la plantilla

### GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

	Horas de formación por Sexo y Categoría profesional				Horas de formación por Sexo y Categoría profesional			
	Hombres	Mujeres	TOTAL		Hombres	Mujeres	TOTAL	
2022	Grupo I	10,00		10,00	2021	11,00	0,00	11,00
	Grupo II - Nivel 1	1.126,00	338,50	1.464,50		1.689,00	435,00	2.124,00
	Grupo II - Nivel 2	462,00	298,00	760,00		401,50	202,00	603,50
	Grupo II - Nivel 3	841,00	55,00	896,00		730,00	87,00	817,00
	Grupo II - Nivel 4	1.767,50	753,00	2.520,50		1.440,50	715,50	2.156,00
	Grupo II - Nivel 5	2.386,00	481,50	2.867,50		2.070,50	511,50	2.582,00
	Grupo II - Nivel 6	9.505,00	3.664,00	13.169,00		9.060,50	4.015,50	13.076,00
	Grupo II - Nivel 7	9.903,50	8.643,00	18.546,50		11.994,50	9.506,00	21.500,50
	Grupo II - Nivel 8	2.578,00	5.769,00	8.347,00		3.404,00	7.149,50	10.553,50
	Grupo II - Nivel 9	1.744,50	3.235,50	4.980,00		1.147,00	2.501,50	3.648,50
	Grupo II - Nivel 10	9.005,50	6.608,00	15.613,50		4.778,50	6.598,50	11.377,00
	Grupo II - Acceso a la profesión	5.787,00	4.780,00	10.567,00		1.398,00	2.943,00	4.341,00
	Grupo III - Ayudantes	16,00		16,00		8,00	0,00	8,00
	Grupo III- Oficiales/Conductores	8,00		8,00		11,00	0,00	11,00
<b>TOTAL</b>	<b>45.140,00</b>	<b>34.625,50</b>	<b>79.765,50</b>	<b>38.144,00</b>	<b>34.665,00</b>	<b>72.809,00</b>		

### GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

	Nº de Horas de Absentismo (*)				Nº de Horas de Absentismo (*)			
	Hombres	Mujeres	TOTAL		Hombres	Mujeres	TOTAL	
2022	Grupo I				2021			
	Grupo II - Nivel 1	2.317	35	2.352		679	35	714
	Grupo II - Nivel 2					56		56
	Grupo II - Nivel 3	539		539		399		399
	Grupo II - Nivel 4	707	434	1.141		1.127	91	1.218
	Grupo II - Nivel 5	588	140	728		644	910	1.554
	Grupo II - Nivel 6	6.342	2.807	9.149		4.375	4.025	8.400
	Grupo II - Nivel 7	9.807	19.561	29.368		11.571	14.472	26.043
	Grupo II - Nivel 8	2.688	4.880	7.568		3.010	9.114	12.124
	Grupo II - Nivel 9	224	2.005	2.229		322	2.395	2.717
	Grupo II - Nivel 10	256	2.100	2.356		2.338	3.416	5.754
	Grupo II - Acceso a la profesión	581	196	777		84	266	350
	Grupo III - Ayudantes	245		245		203		203
	Grupo III- Oficiales/Conductores	119		119				
<b>TOTAL</b>	<b>24.413</b>	<b>32.158</b>	<b>56.571</b>	<b>24.808</b>	<b>34.724</b>	<b>59.532</b>		

(\*) Contingencias Comunes + Accidentes Trabajo

	Información		
	Frecuencia (por millón)	Gravedad (por mil)	
2022	Hombres	1,867	0,078
	Mujeres	0,000	0,000
	<b>TOTAL</b>	<b>1,867</b>	<b>0,078</b>
2021	Hombres	1,263	0,042
	Mujeres	1,263	0,042
	<b>TOTAL</b>	<b>2,526</b>	<b>0,084</b>

	Indicadores 2022	Indicadores 2021
	Incidencia (por mil)	3,175
Frecuencia (por millón)	1,867	2,526
Gravedad (por mil)	0,078	0,084
Duración media	42,00	33,25

Nº de muertes por accidente/enfermedad laboral	
2021	0
2022	0

### GRI 401: PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES

Nº empleados que han tenido derecho a permiso parental			Nº empleados que se han acogido al a permiso parental				
	Hombres	Mujeres	TOTAL		Hombres	Mujeres	TOTAL
2022	21	20	41	2022	21	20	41

Nº empleados que se han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe tras el permiso parental			Nº empleados que se han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe tras el permiso parental y seguian siendo empleados 12 meses después de haber				
	Hombres	Mujeres	TOTAL		Hombres	Mujeres	TOTAL
2022	21	17	38	2022	17	27	44