



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

—
MEMORIA RSC
2017

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2017
www.cajaruraldenavarra.com

***Nuestra voluntad será mejorar
cada año en lo que hacemos,
en cómo lo hacemos y
cómo lo reflejamos.***



ÍNDICE GENERAL

1. Carta del presidente
2. Acerca de la memoria
3. Quiénes somos: Estructura de la entidad
4. Los clientes
5. El equipo humano
6. Proveedores
7. Nuestra relación con el medio ambiente
8. Nuestra relación con la sociedad
9. Estado de situación RSC - Hoja de Ruta
10. Anexo: Tabla de Indicadores GRI

CARTA DEL PRESIDENTE

En **Caja Rural de Navarra** emprendemos la labor de realizar nuestra primera **Memoria de Responsabilidad Social Empresarial**.

Hasta ahora nuestras memorias anuales reflejaban de manera exhaustiva la evolución de la Caja desde un **punto de vista económico**, la evolución de las principales magnitudes e **indicadores del negocio, la solvencia** de la entidad y los resultados obtenidos. Aspectos de cuya positiva evolución depende el futuro de la Caja. Pero también **hay otros factores** que son igualmente importantes y **que nuestros clientes y la sociedad perciben cada vez de forma nítida**, otorgándole un valor diferencial entre las empresas más allá de su necesaria evolución económica positiva.

Me refiero a **la forma** en que se obtienen esas cifras, la forma en que cada empresa desarrolla su trabajo diario, **los valores que, explícitamente o implícitamente, guían a la entidad hacia la consecución de los objetivos y las metas propuestas**.

El carácter social de la Caja está en sus propios orígenes. Las Cajas Rurales se desarrollaron en nuestro país a partir de principios del siglo pasado, siguiendo un modelo exitoso que ya existía en el siglo XIX en el centro de Europa, especialmente en Alemania. Y **el principal motivo de su origen fue la creación de modelos sociales cooperativos** para poder tener acceso a una financiación que, en aquella época, y en especial en el sector primario, se regulaba por las reglas de la usura.

Y el carácter social se mantiene en la actualidad como fundamento esencial de una entidad cooperativa que desempeña su actividad en todos los sectores de la economía, y en un ámbito regional localizado, cuyo desarrollo depende casi exclusivamente de la evolución socioeconómica de esa región. Es una simbiosis de supervivencia. **La Caja existirá en la medida en que su región**

exista, y para ello ambas se necesitan. Unos generando iniciativas de desarrollo y otros apoyándolas financiera y socialmente. Este carácter social está también muy imbricado con la naturaleza de su propiedad. **Cuando una entidad es propiedad de más de 140.000 socios** en un ámbito poblacional reducido, podemos concluir que **la entidad es prácticamente un patrimonio de esa sociedad**.

Ahora nos toca pasar del hecho al dicho para explicar a nuestros socios y clientes, y a la sociedad en general, cuál es nuestra forma de hacer las cosas.

Una parte ya la tenemos avanzada, ya que **la Caja, por mandato estatutario, revierte cada año a la sociedad a través de su Obra Social el 10% de sus beneficios**. Estamos siendo evaluados por entidades especializadas en este ámbito como Sustainalytics que nos otorga una valoración que, seguro, iremos mejorando año a año. Y también hemos realizado **emisiones de bonos sostenibles con un alto grado de aceptación en el mercado** monetario nacional e internacional.

El objeto de esta memoria es recoger en un documento toda la información que sea necesaria para que podamos explicar nuestra forma de hacer las cosas, nuestro estilo, nuestros valores y el carácter de la Caja. En definitiva, la manera en que conseguimos los logros económicos que en nuestra memoria financiera detallamos cada año.

Para realizar esta memoria nos vamos a basar en una metodología contrastada y homologada en los principales ámbitos económicos y sociales a nivel internacional. Es la primera y, seguro, que la segunda será mejor. **Nuestra voluntad será mejorar cada año en lo que hacemos, en cómo lo hacemos y también en cómo lo reflejamos** en esta Memoria que a continuación presentamos.

Ignacio Terés Los Arcos / Presidente

2

2017
**Acerca de
la memoria**



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



ÍNDICE

1. Acerca de la memoria
2. Nuestros grupos de interés
3. Análisis de materialidad
4. Enfoque de gestión
5. Estrategia de la entidad

1. ACERCA DE LA MEMORIA

Caja Rural de Navarra publica este año su **primera memoria de Responsabilidad Social Corporativa**, siguiendo los **Estándares de la organización GRI**, y tiene la voluntad de seguir publicando la memoria de RSC con periodicidad anual. Mediante esta memoria se quiere dar una **visión global de la evolución de Caja Rural de Navarra en el ejercicio 2017**, su modelo de gestión, su posicionamiento en el sistema financiero español, así como del ejercicio de su Responsabilidad Social Corporativa en sus diferentes ámbitos de aplicación.

El informe contiene la **información económico-financiera** más relevante y la relativa al **gobierno corporativo**, así como la relacionada con los **aspectos sociales y medioambientales** que han sido determinados como relevantes por los grupos de interés.

La **información** tanto cuantitativa como cualitativa **corresponde al año 2017**. Y respecto al alcance de la información, se informa acerca de Caja Rural de Navarra, **como entidad financiera**, y no respecto al conjunto de empresas en las que participa.

Respecto al **proceso de difusión de la Memoria** se contemplan las siguientes vías:

 Puesta a disposición de los agentes y personas que han colaborado en su elaboración.

 Publicación en la página www.cajaruraldenavarra.com.

 Distribución entre los principales representantes de los Grupos de Interés.

Solicitud de información:

La información que no se encuentre publicada en esta memoria, se podrá encontrar en www.cajaruraldenavarra.com, o solicitarla en las direcciones de contacto facilitadas a continuación:

 **Por correo electrónico:**
buzon.crnavarra@cajarural.com

 **Por carta:**
Servicio de Atención al Cliente
CAJA RURAL DE NAVARRA
Plaza de los Fueros 1
31003 Pamplona.



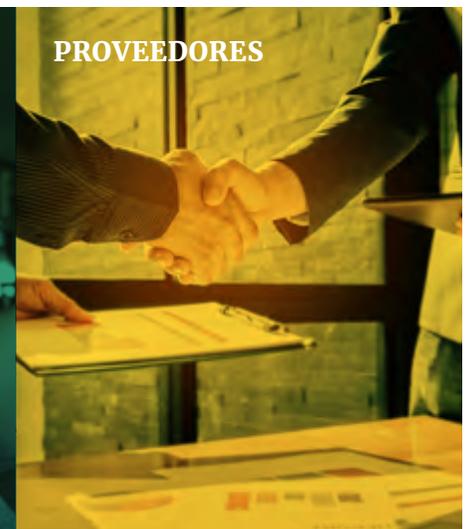
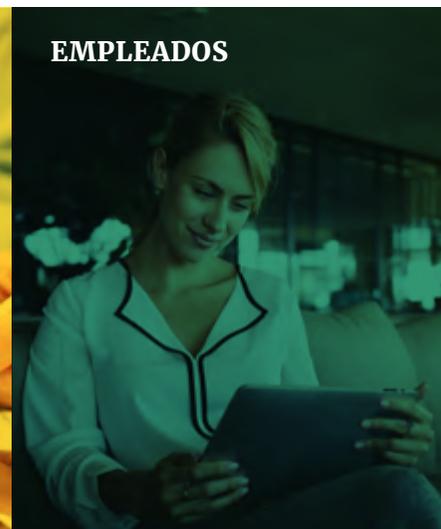
2. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tras llevar a cabo un análisis y un diagnóstico inicial, una de las medidas que se han implementado es la **puesta en marcha de un diálogo con los grupos de interés**. Este proceso se contempla como una herramienta necesaria para la determinación del contenido de la presente memoria, así como un **proceso activo de participación de los distintos grupos** de interés de la Caja en la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la misma.

Caja Rural de Navarra ha identificado a aquellas personas o grupos de personas que tienen impacto o se ven afectados por las actividades, los productos o los servicios de la organización, y que por lo tanto tienen un interés sobre Caja Rural de Navarra.

Establecer un compromiso con los grupos de interés de la Entidad es relevante, y supone una variedad de acciones y esfuerzos para comprender e involucrar a estos grupos en las actividades y la toma de decisiones de la entidad.

Los grupos de interés definidos por Caja Rural de Navarra son:



La gestión que Caja Rural de Navarra realiza de sus grupos de interés se fundamenta en **la confianza y el diálogo abierto**, que nos permite establecer relaciones cercanas con cada uno de ellos, **conocer sus necesidades y expectativas y establecer compromisos de mejora**.

Los colectivos indicados han sido consultados por Caja Rural de Navarra para determinar **cuáles son los asuntos que consideran más importantes en materia de RSC** respecto a Caja Rural de Navarra, y así obtener un listado único y priorizado de asuntos materiales relevantes para los grupos de interés consultados.

Canales de comunicación con los Grupos de Interés:

En Caja Rural de Navarra se han establecido diferentes canales y mecanismos para articular el diálogo con los grupos de interés. Toda la información recopilada y analizada como consecuencia de estos procesos de diálogo condiciona las directrices e iniciativas a desarrollar en materia de RSC.

GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES

Particulares
Empresas
Banca Privada
Instituciones

EMPLEADOS

PROVEEDORES

CANALES DE COMUNICACIÓN

Servicios de atención al cliente - Redes Sociales
Estudios de calidad - *Te escuchamos*
Evaluación de la satisfacción de cliente
Buzón de sugerencias
Página cajaruraldenavarra.com
Relaciones comerciales generales
Encuesta sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria
Entrevistas personales sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria
Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria con grupo de clientes empresas

Intranet Caja Rural de Navarra
Portal Interno: ideas y experiencias
Comité de Empresa
Grupo de Comunicación Interna
Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria

Relaciones comerciales y contractuales
Encuestas de calidad



3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Por primera vez, y en el marco del proceso de elaboración de la Memoria de RSC según los estándares GRI (consultables en <https://www.globalreporting.org/standards/>), Caja Rural de Navarra ha desarrollado un análisis de materialidad. **El objetivo es identificar aquellos asuntos que suponen un mayor impacto para la Organización y sus grupos de interés** y por tanto es esencial presentar información al respecto.

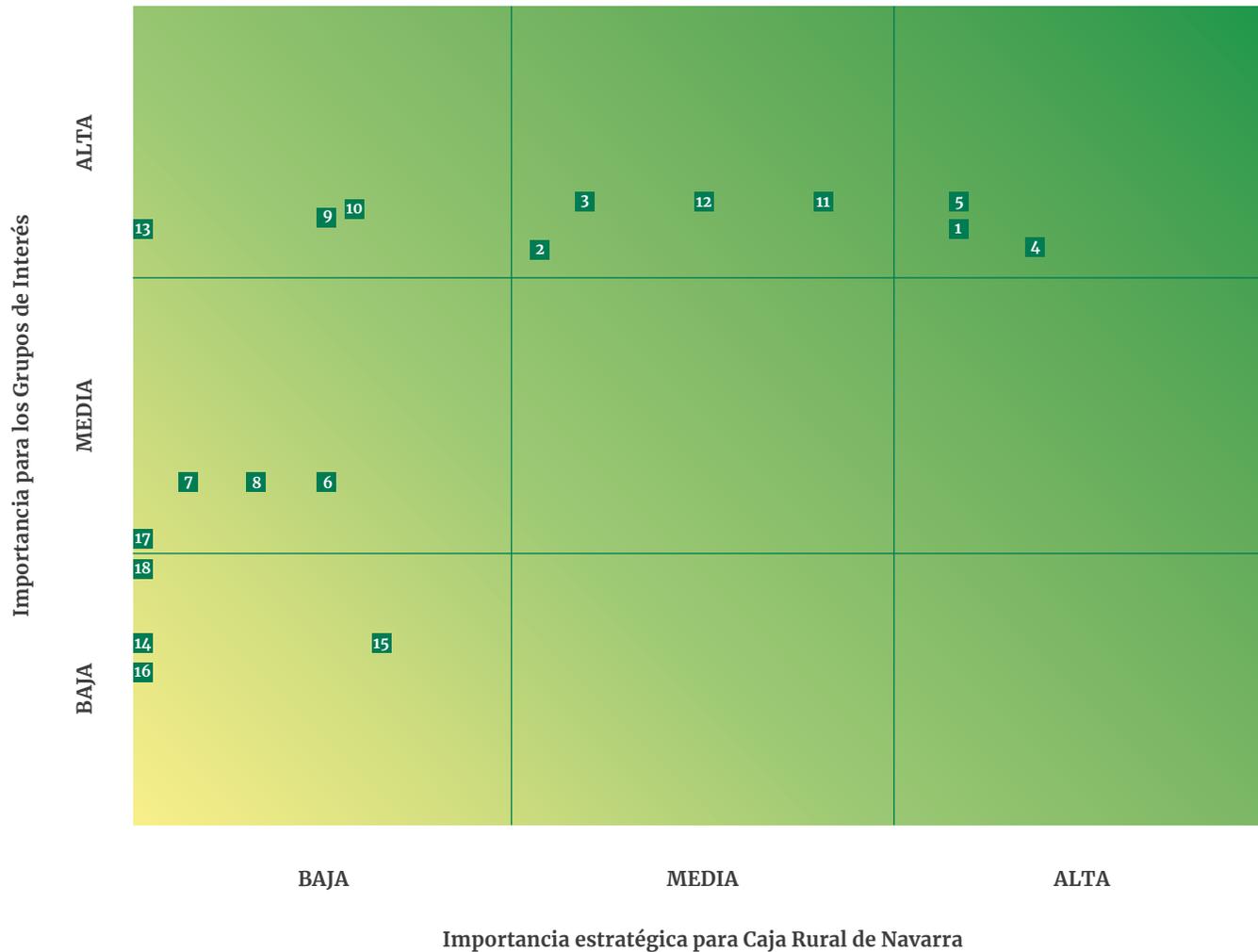
Tal y como recoge la citada guía, los informes de sostenibilidad deben basarse en los siguientes principios: **inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.**

Con el objetivo de dar respuesta a estos principios y definir así el contenido de la memoria, Caja Rural de Navarra ha definido y desplegado diferentes metodologías para identificar los asuntos materiales teniendo en cuenta tanto factores internos como externos.

VISIÓN EXTERNA	MECANISMOS DE CONSULTA	TAMAÑO DE LA MUESTRA CONSULTADA
Clientes Particulares	Cuestionario online	2.633
Clientes Banca Privada	Focus Group con gestores Entrevista personal con clientes Cuestionario escrito	24
Clientes Empresas	Focus Group con gestores Focus Group con clientes Entrevista personal con clientes Cuestionario escrito	33
Clientes Institucionales	Cuestionario online	27
Personas	Focus Group con el Comité de Comunicación Interna Cuestionario escrito	20
Proveedores	Cuestionario online	2
VISIÓN INTERNA	MECANISMOS DE CONSULTA	TAMAÑO DE LA MUESTRA CONSULTADA
Comité de Dirección	Cuestionario online	31
Responsables de Producto		



La siguiente matriz representa gráficamente la relevancia de los diferentes asuntos evaluados en el análisis:



- 1 Estrategia de la organización
- 2 Estructura societaria y organizativa
- 3 Cultura corporativa
- 4 Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos
- 5 Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra
- 6 Desarrollo de las personas
- 7 Conciliación de la vida familiar y profesional
- 8 Igualdad y diversidad
- 9 Modelo comercial
- 10 Canales de comercialización
- 11 Transparencia en la comercialización
- 12 Calidad de servicio y satisfacción de clientes
- 13 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
- 14 Criterios de contratación
- 15 Código de conducta
- 16 Sistema de pago
- 17 Reducción de consumos
- 18 Educación y concienciación medioambiental

En base al análisis de materialidad realizado por Caja Rural de Navarra, se determina que los ámbitos materiales y, por lo tanto, de los que se debe presentar información al respecto en la **Memoria de RSC**, son:



 **ECONÓMICOS**

- Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos.
- Estrategia de la organización.
- Transparencia en la comercialización.
- Calidad de servicio y satisfacción de clientes.



 **SOCIALES**

- Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra.
- Cultura corporativa.



 **MEDIOAMBIENTALES**

- No se ha identificado ningún ámbito ambiental como material. Es coherente teniendo en cuenta la actividad de Caja Rural de Navarra.

En la presente memoria se exponen las medidas ambientales que se despliegan en nuestra organización, como muestra del compromiso de la entidad con el medio ambiente.

Adicionalmente, el proceso de materialidad nos ha permitido capturar información relevante de nuestros grupos de interés de cara a la elaboración de un **Plan de Responsabilidad Social Corporativa** a abordar en los próximos años.

4. ENFOQUE DE GESTIÓN

Tal y como indican las conclusiones del análisis de Materialidad realizado previo diálogo con nuestros grupos de interés, la relación con dichos grupos de interés en Caja Rural de Navarra sigue los siguientes criterios:

CLIENTES

Dado el enfoque de negocio netamente de banca minorista y de proximidad, es natural que los principales aspectos identificados en nuestra matriz de materialidad hagan referencia **a la relación con nuestros clientes** (particulares, privada, empresas e instituciones).

En particular, **la Entidad prioriza una gestión responsable y con visión de largo plazo con la clientela**, tanto desde el punto de vista del producto (transparencia y asesoramiento en los productos de inversión y de financiación) como de los procesos comerciales, dando prioridad a la cercanía y la calidad del servicio.

Más adelante, en el apartado específicamente dedicado a los Clientes, se detalla la actividad realizada por la Caja en este ámbito.

EQUIPO HUMANO

En lo que respecta al **equipo humano** de la Caja, también se han detectado en el análisis de materialidad una serie de puntos relevantes a los que la entidad dedica especial atención. En particular la **involucración en la estrategia de la entidad**, la **gestión de los planes de carrera**, la **formación** y una **política de selección y desarrollo profesional** que esté basada en el mérito y el esfuerzo son elementos claves para la Caja. Todo ello se implementa desde un punto de vista de largo plazo, algo que creemos es un elemento fundamental para evitar conflictos de interés y para alinear los objetivos

de los diferentes grupos de interés con el trabajo del equipo humano, el cual en una empresa de servicios es crítico para la sostenibilidad de la entidad.

LA SOCIEDAD

Nuestra relación con **la sociedad** es un hecho diferencial de Caja Rural de Navarra, puesto que nuestra configuración como entidad cooperativa y regional necesariamente implica **una relación estrecha con los territorios donde operamos**, así como una visión más de largo plazo, dado que la propiedad y régimen estatutario de la entidad, conforme a su naturaleza cooperativa, **ayuda a limitar el riesgo de la toma de decisiones cortoplacistas** o donde los intereses de un determinado grupo primen de manera excesiva sobre el resto. En este sentido, **es clave para la Caja que la sociedad** de los territorios donde desarrollamos nuestra actividad, **continúe viendo en la Caja una entidad cercana**, que apoya las iniciativas locales, que tiene un conocimiento mucho más directo de la realidad económica y social de los pueblos y ciudades de nuestras regiones, y que promueve colectivos claves para el desarrollo a largo plazo de la sociedad, tales como las Pymes, los emprendedores, el deporte base, las actividades educativas y culturales, ... con un enfoque inclusivo respecto a los diferentes grupos sociales y duradero en el tiempo.

MEDIO AMBIENTE

En cuanto al **medio ambiente**, dado que la Caja es una empresa de servicios financieros, el impacto material directo de estas cuestiones es más limitado en nuestro caso, a pesar de lo cual **la entidad desarrolla múltiples iniciativas**, no sólo en el ámbito de la reducción del impacto negativo de la actividad propia, sino también en el apoyo a iniciativas destinadas a la mejora del medio ambiente de nuestras regiones, a través de la **formación**, la **sensibilización social**, la **inversión directa en proyectos empresariales de tipo medioambiental** (desarrollo forestal, energías renovables, ...) y también mediante el

apoyo a proyectos de mejora del medio ambiente a través de **las líneas de financiación de la Caja** (Agricultura sostenible, Gestión forestal sostenible, Gestión de residuos, Energía renovable y Eficiencia energética).

PROVEEDORES

Respecto a nuestra relación con **proveedores**, Caja Rural de Navarra tiene como objetivo mantener con sus 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, como se explica más adelante con más detalle. En cualquier caso, en los procesos de selección se pondera la concurrencia en los mismos de cualidades impuestas por los principios éticos establecidos por la Entidad, que están basados por supuesto en la calidad y en el coste económico, pero también en el respeto a los derechos laborales, la transparencia y la ausencia de discrepancias de tipo social o medioambiental.

Trabajamos por desarrollar una gestión responsable, el desarrollo a largo plazo y que sume a clientes, empleados, sociedad y proveedores.

5. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

Caja Rural de Navarra es una **entidad cooperativa, especializada en banca minorista y regional**, que da servicio a sus clientes a través de una red de **250 oficinas** repartidas entre la **Comunidad Foral de Navarra, País Vasco y La Rioja**, así como a través de sus **canales virtuales**.

La Caja elabora una **planificación estratégica a 4 años** que se complementa con planes anuales.

Los ejes de dicha Planificación estratégica de la entidad están **basados en un crecimiento equilibrado** que permita a la entidad seguir ganando cuota de mercado en todos los territorios donde opera, manteniendo su modelo diferencial de entidad cooperativa de banca minorista regional.

Para ello es imprescindible mantener los niveles de rentabilidad, **eficiencia, solvencia y liquidez** marcados en el plan estratégico, así como el desarrollo de una actividad comercial que satisfaga las necesidades de los clientes teniendo en cuenta la necesaria adaptación a cada segmento y tipología de demanda. En este sentido, **es relevante la atención digital que la Caja ofrece a sus clientes a través de Ruralvía**, la banca electrónica de la entidad, que está disponible a través de diferentes tipos de dispositivos (ordenador, smartphone, tablet), de otras aplicaciones informáticas (**ruralvía pay...**) y de la red de cajeros automáticos.

A su vez **la Caja pertenece al Grupo Caja Rural**, un grupo financiero que basado en un modelo de banca federada que permite salvaguardar **la plena autonomía de las Cajas** que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.



A través de los canales digitales se han realizado el **49%** de las transacciones de clientes de la Caja durante el año 2017.

El Grupo Caja Rural cuenta con instrumentos necesarios para el desarrollo de la actividad a través de los **servicios comunes centralizados** que prestan las empresas creadas por el grupo para las principales áreas de negocio de las Cajas asociadas. Así, **el Banco Cooperativo Español, Seguros RGA y Rural Servicios Informáticos aportan al Grupo una posición competitiva ventajosa ante los nuevos retos** que plantea un mercado cada día más innovador y exigente.

Los principales retos y estrategias de la Caja se resumen en obtener la necesaria rentabilidad para garantizar la sostenibilidad de la empresa en el futuro a través de una oferta financiera de calidad y con una estructura de costes que le proporcione la necesaria competitividad.

La estrategia es la de ser líder, o entidad de referencia, en su mercado natural. La Caja forma parte inseparable de la sociedad, y por su origen y fuerte arraigo a la misma, es un actor relevante y dinamizador de su desarrollo.

Es una **entidad plenamente comprometida con su entorno**, ya que su propio desarrollo y su futuro está totalmente relacionado y vinculado a la evolución del mismo, siempre desde una visión de largo plazo.

Por ello, la entidad basa su estrategia en las siguientes líneas:



Mantenimiento de la línea de mejora de cuotas de mercado en los segmentos clave: particulares, empresas e instituciones.



Impulso a la actividad de asesoramiento y distribución de productos de inversión, con especial atención a Banca Privada y Banca Personal y dentro de los cambios impuestos por la normativa MiFID II.



Desarrollo de la distribución de seguros.



Avance en la digitalización de los procesos internos y externos de la entidad, así como en la comunicación de la entidad, tanto institucional como comercial.



Mantenimiento de los niveles de solvencia, liquidez, eficiencia y calidad de activos de la Caja.



Impulso a la comunicación de la estrategia ESG de la entidad, mediante la elaboración de la primera memoria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el mantenimiento de iniciativas dentro de este mismo ámbito, tales como el marco de sostenibilidad de la cartera crediticia.



Mantenimiento e incluso incremento puntual de la red física de oficinas de la Caja en sus zonas de actuación (Navarra, País Vasco y La Rioja).



Apoyo del modelo de banca cooperativa a través de la Asociación Española de Cajas Rurales y de las empresas participadas (Banco Cooperativo Español, Rural Grupo Asegurador, Rural Informática, ...) al objeto de mantener las economías de escala, la eficiencia y la competitividad necesarias en el mercado.



Formación continua del equipo humano y desarrollo de nuevos productos y servicios para dar soporte a las líneas anteriormente mencionadas.



3

2017
**Quiénes somos:
estructura de
la entidad**



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



ÍNDICE

1. Reseña histórica y Grupo Caja Rural
2. Perfil de la organización
3. Órganos de gobierno
4. Estructura operativa
5. Cumplimiento normativo
6. Cultura corporativa
7. Empresas participadas
8. Gestión del riesgo
9. Principales magnitudes

1. RESEÑA HISTÓRICA Y CULTURAL CORPORATIVA

Aunque sus orígenes se remontan hacia el año 1910 como central de las diferentes cooperativas de la región, Caja Rural de Navarra fue fundada bajo su actual forma jurídica en 1946, quedando sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades de crédito operantes en España y más concretamente por la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, el Real Decreto 84/1993 de 22 de enero y la Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas.

Con un **negocio basado inicialmente en el sector agropecuario**, la actividad **fue evolucionando** a lo largo de los años **en línea con la industrialización de su entorno regional**. En la actualidad Caja Rural de Navarra opera bajo un **modelo de banca universal**, con una cultura basada en la **transparencia, responsabilidad, austeridad y control de riesgo**.

Con un enfoque local y siguiendo la tradición del modelo cooperativo europeo, su actividad financiera se dirige hacia todos los segmentos de la banca minorista (particulares, empresas, autónomos, instituciones, etc...) a través de una **red de 250 oficinas repartidas en la Comunidad Foral de Navarra, País Vasco y La Rioja**.

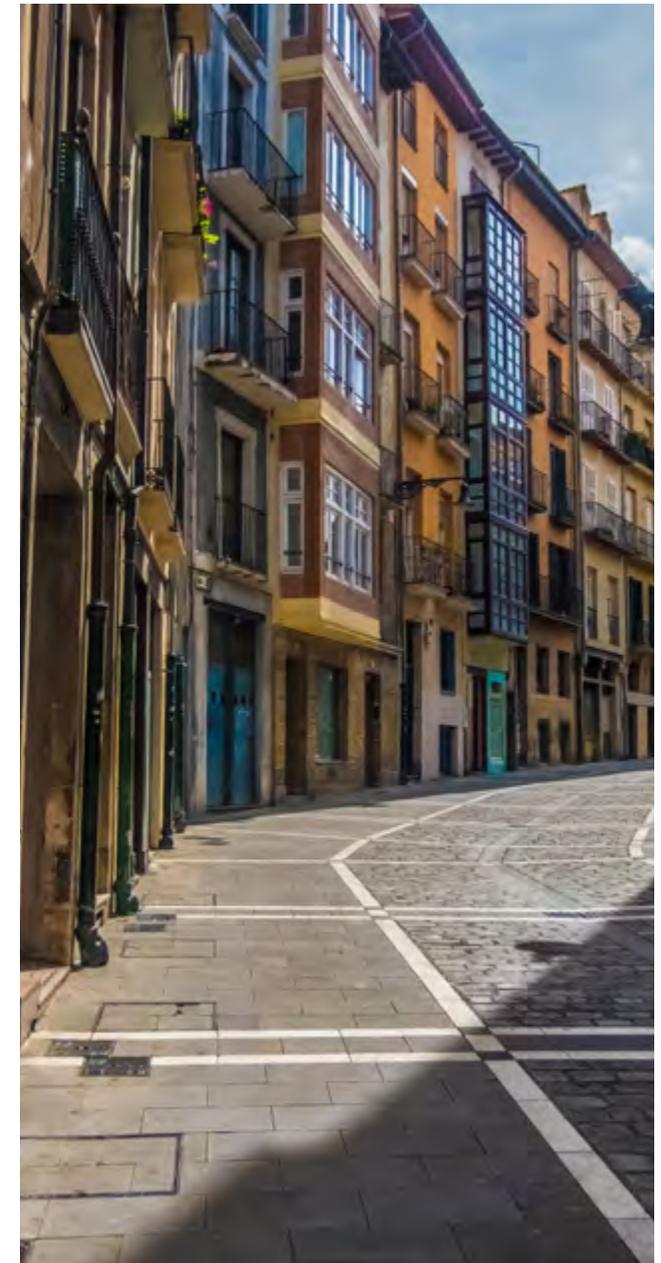
La Caja se rige por sus Estatutos, adaptados a la Ley 27/1999 en escritura autorizada. De acuerdo con éstos, **su objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios** (más de 155.000 con representación en una gran diversidad de sectores de la economía y sociedad) **y terceros**, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Con una estrategia de crecimiento local, y a pesar del cambio radical acaecido en el mapa del sector financiero español en



los últimos años **no ha sido objeto ni promotor de procesos de integración ni fusión con otras entidades manteniendo la denominación social y la marca de Caja Rural de Navarra en el tiempo**.

La Entidad ha mantenido su modelo de negocio, en una **línea de crecimiento continuada en el tiempo** y ha conseguido **mejorar su posicionamiento** en el mercado, así como sus **magnitudes económicas**, y su situación de **solventia y liquidez**, habiendo salido reforzada de la crisis económica iniciada en 2008.



La Caja es miembro fundador a comienzos de la década de los 90 de la AECR (Asociación Española de Cajas Rurales) que resulta de la unión a nivel nacional de cajas cooperativas regionales que buscaban sinergias y economías de escala. La Asociación Española de Cajas Rurales es el instrumento de coordinación y debate de cuantos temas sean de interés para el Grupo Caja Rural.

A través de esta Institución, se fijan las prioridades, estrategias y políticas de actuación a nivel de Grupo. Asimismo, la Asociación representa al Grupo en los foros nacionales e internacionales, económicos y representativos, en los que éste tenga intereses.

El modelo que se sigue es en el que se basa la banca cooperativa europea (Crédit Agricole en Francia, DZ Bank en Alemania, Rabobank en Países Bajos...) que dota de mayor seguridad y estabilidad a todas las entidades que la integran y cuyos principios fundamentales son el arraigo territorial y la colaboración en el desarrollo económico y social del entorno natural en el que operan las entidades asociadas.

Este sistema de integración que se basa en un modelo de banca federada permite salvaguardar la autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

La Asociación dotó a las Cajas de los instrumentos necesarios para el desarrollo de la actividad a través de la creación de diferentes compañías cuyos accionistas son las Cajas Rurales y que prestan servicios comunes centralizados y que principalmente son: Banco Cooperativo, Seguros RGA y Rural Servicios Informáticos. Así, a través del Grupo Caja Rural se afrontan en una posición competitiva ventajosa los nuevos retos que plantea un mercado cada día más innovador y exigente.



COMPOSICIÓN GRUPO CAJA RURAL



Los principales servicios proporcionados por estas tres compañías son:

Banco Cooperativo: se trata de la central bancaria de las cajas miembros del Grupo. **La entidad permite el acceso a distintos servicios bancarios aprovechando las economías de escala.** Entre los distintos servicios podemos destacar: acceso al mercado interbancario, de renta fija, de derivados; préstamos sindicados; leasing y renting; análisis de activos y pasivos y herramientas de gestión de balance; gestión de las operaciones de política monetaria, originación mayorista, etc.

Seguros RGA: Compañía aseguradora del Grupo Caja Rural que a través de sus distintas sociedades **provee de productos aseguradores a los clientes de las distintas Cajas Rurales del Grupo.** Ofrece productos de bancaseguros, así como otros más especializados para riesgos y sectores con necesidades más particulares o complejas. Entre los productos propios y los intermediados con compañías terceras se completa un abanico suficiente para todo tipo de demanda en esta materia.

Rural Servicios Informáticos: Rural Servicios Informáticos es la empresa de IT del Grupo Caja Rural, que surgió para dar soporte a las entidades del grupo. Constituida en 1986, es **responsable del diseño, desarrollo e implantación de soluciones y servicios tecnológicos, así como el tratamiento automatizado de la información** de las Cajas Rurales. Proporcionan aplicaciones flexibles y escalables tanto en el Core Banking como en los distintos servicios omnicanales para los clientes (web, app móvil, app tablet, cajeros y canal telefónico), basándose en la estrategia común del Grupo Caja Rural.

Asimismo, presta servicio de Outsourcing Tecnológico no solo a las entidades del Grupo Caja Rural sino a todo tipo de entidades financieras siendo un referente en España. Actualmente, cuenta además con Nessa Global Banking Solutions, su filial internacional, nacida en 2011 y responsable de la comercialización e implantación de las soluciones y servicios de RSI en entidades financieras fuera del mercado español.

Además de la AEER, **Caja Rural de Navarra**, a través del Grupo Caja Rural, **es miembro, a nivel nacional de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC-** www.unacc.com) que busca principalmente representar y defender los intereses de sus asociados, fomentar el cooperativismo de crédito o actuar como interlocutores y representantes ante entidades y organismos públicos entre otros.



De esta forma y a través de la UNACC, en la esfera internacional, la **Caja forma parte de la EACB** (European Association of Cooperative Banks – www.eacb.coop) que **reúne a las cooperativas de crédito europeas** quienes juegan un importante papel en el sistema económico y financiero de Europa con una cuota de mercado del 20%.

La asociación representa ante las instituciones europeas y mundiales a sus 28 miembros que suman más de 3.100 cooperativas de crédito y 80,5 millones de miembros. Con 732.000 empleados, estas entidades dan servicio a 209 millones de clientes entre particulares y empresas.



A continuación se detallan las principales cifras del Grupo Caja Rural:



2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

DENOMINACION

CAJA RURAL DE NAVARRA, Sociedad Cooperativa de Crédito.

PERSONALIDAD JURIDICA “FORMA”

Cooperativa de Crédito.

OBJETO SOCIAL

Realización de toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios comunes a las entidades financieras que integran el Sistema Financiero Español.

DOMICILIO SOCIAL

El domicilio social está establecido en Pamplona, Plaza de los Fueros, Nº1.

INSCRIPCIONES

Está inscrita en el Registro de Cooperativas de la Dirección General de Cooperativas y Sociedades Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con el número 2163/344. S.M.T., en el Banco de España con el nº 3008, y en el Registro Mercantil de Navarra al tomo 11, folio 175, hoja NA 183.

N.I.F.

F/31021611

ORGANOS SOCIALES

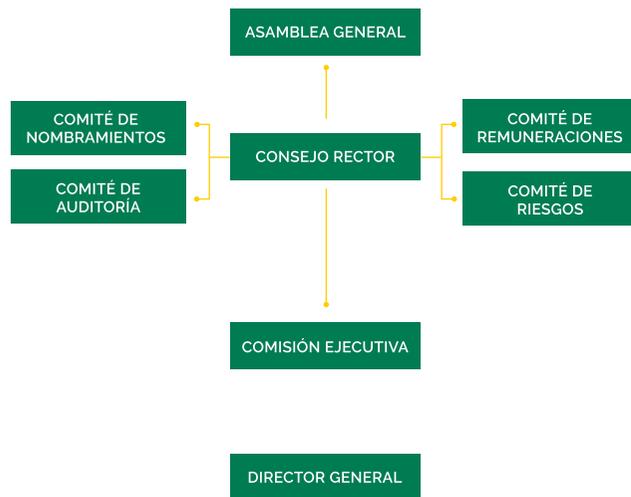
1. Asamblea General.
2. Consejo Rector.

AMBITO DE ACTUACION

El ámbito de actuación es nacional, actualmente opera en las provincias de Navarra, La Rioja, Guipuzcoa, Álava y Vizcaya.

3. ÓRGANOS DE GOBIERNO

Estructura corporativa de Caja Rural de Navarra:



ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General, constituida por los socios o representantes de los socios, **es el órgano supremo de expresión de la voluntad social**. La Asamblea General se celebra bajo el sistema de Juntas Preparatorias. **Los socios tanto personas físicas como jurídicas**, asisten a las Asambleas por medio de sus delegados, designados en las Juntas Preparatorias y no pueden reservarse el derecho de asistir personalmente a la Asamblea General.

Durante 2017 se celebraron 8 Juntas preparatorias y 1 Asamblea General Ordinaria.

CONSEJO RECTOR

El Consejo Rector **es el órgano colegiado de gobierno**, gestión y representación de la Caja Rural, **y le corresponde**, al menos, **la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad cooperativa**. Sus facultades representativas se extienden a todos los actos relacionados con las actividades que integran el objeto social. Es competente para establecer las directrices generales de actuación y para ejercitar las facultades que no estén reservadas por Ley, o por estos Estatutos, a otros órganos sociales. Su actuación se desarrollará con sujeción a la ley, a estos Estatutos, y a la política general fijada por la Asamblea General.

Los miembros del Consejo Rector de la Caja se eligen de entre los socios de la cooperativa en base al procedimiento fijado en los artículos 44 y 45 de los Estatutos de la Caja que se puede consultar en la página web en la siguiente url:

https://www.cajaruraldenavarra.com/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/galeria_descargas/Estatutos_Caja_Rural_de_Navarra.pdf

El Consejo se compone de un mínimo de 5 y un máximo de 15 miembros: Presidente, vicepresidente y Secretario y hasta doce vocales. Hasta 14 miembros son elegidos, de entre los socios, por la Asamblea General, en votación secreta y por el mayor número de votos. El miembro restante es un trabajador de la entidad elegido por los trabajadores fijos de la Caja.

Las once vocalías, excluida la del representante de los trabajadores, están adscritas a los diferentes territorios geográficos en los que opera la Caja de forma que todas ellas cuentan con socios de su área geográfica en el Consejo Rector.



El **Presidente**, el **Vicepresidente** y el **Secretario** pueden pertenecer indistintamente a cualquiera de las áreas geográficas en las que la Caja opera.

Todos los **consejeros han de ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional**, que posean conocimientos, competencias y experiencia suficientes para el desempeño de sus funciones, capaces de actuar con honestidad, integridad e independencia de ideas y que puedan dedicar tiempo suficiente al desempeño de sus funciones en la entidad.

La **evaluación del cumplimiento** de estas características por parte de cada consejero se realiza en primer lugar por el **Comité de Nombramientos de la Caja** en el momento en que una persona decide presentarse como candidato a ocupar uno de los puestos en el Consejo o para ser reelegido por la Asamblea General en el caso de que ya lo sea. Si el resultado es positivo, **posteriormente corresponde al Banco de España confirmar dicha evaluación** para autorizar la inscripción del consejero en el Registro de Altos Cargos que gestiona la entidad supervisora.

Adicionalmente, **cada año, el Comité de Nombramientos de la Caja evalúa la idoneidad de los miembros del Consejo Rector** en su conjunto para comprobar que este órgano posee los conocimientos y la experiencia adecuada para poder comprender las actividades de la entidad, incluidos los riesgos principales, y para comprobar que no existe en su seno ningún tipo de factor que impida la libre expresión y decisión de cualquiera de sus miembros con total independencia.

Los **canales de comunicación institucionales** para comunicar preocupaciones al Consejo Rector **son los**



existentes en las áreas que reportan al Consejo Rector. Así enfocado a los clientes está el Servicio de Atención al Cliente, y más pensado para las personas pertenecientes a la organización están los canales de denuncias del área de Prevención de Blanqueo de Capitales y el canal de denuncias gestionado por el área de Compliance de la Entidad.

FORMACIÓN

Desde 2017 todas las personas que forman parte del Consejo Rector han recibido una **formación específica de 20 horas de duración para mejorar su capacitación.** Este programa consta de 7 módulos: Formación continua de consejeros; Prevención de Blanqueo de Capitales; Matriz de Riesgos; El Riesgo de crédito y su cobertura; Transparencia y protección a la clientela (MIFID); Prevención de delitos; Protección de datos.

La formación ha sido impartida de forma mixta por asesores externos, por personal del Banco Cooperativo Español y por responsables de la Caja en cada materia.

En 2017 el Consejo Rector ha celebrado 12 sesiones, una en cada mes del año.

COMISIONES MIXTAS DEL CONSEJO RECTOR

El Consejo Rector puede designar de entre sus miembros, previa autorización o con posterior ratificación de la Asamblea General, las Comisiones Mixtas que estime necesarias, o que la normativa le exija. Estas comisiones pueden tener un carácter ejecutivo o informativo.



Su funcionamiento puede consultarse en el informe de Gobierno Corporativo publicado en la página web de la entidad en la siguiente url:

https://www.cajaruraldenavarra.com/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/es/interface/contenido_pie/Tablon_de_anuncios/pdf_tablon_anuncios/Corporate-Governance-Report.pdf#page=2

Y organizativamente cuentan con un Presidente y un Secretario.

Las Comisiones Mixtas de Caja Rural de Navarra son las siguientes:

- Comisión Ejecutiva
- Comité de Auditoría
- Comité de Nombramientos
- Comité de Remuneraciones
- Comité de Riesgos

Estas comisiones se componen de 4 consejeros excepto la comisión ejecutiva de la que forman parte 5 consejeros de la Entidad.

En 2017 se han celebrado: 12 sesiones de la Comisión Ejecutiva (una al mes), 4 del Comité de Auditoría (una por trimestre), 4 del Comité de Riegos, 2 del Comité de Nombramientos y una del Comité de Remuneraciones.

Las **funciones** de los órganos de supervisión de Caja Rural de Navarra mencionados son:

Consejo Rector

Representación de la Entidad, Alta Gestión y supervisión de Dirección. Analiza anualmente los aspectos referentes a la

RSE y periódicamente los impactos, riesgos y oportunidades económicas y sociales.

Comisión Ejecutiva

Órgano estatutario delegado del Consejo Rector para dotar a éste de una mayor agilidad en la toma de decisiones en cualquiera de las labores propias del Consejo excepto en las que estatutariamente son indelegables.

Comité de Auditoría

Órgano estatutario delegado del Consejo Rector que supervisa los servicios de auditoría interna, conoce el proceso de información financiera y los sistemas de control internos, y supervisa el cumplimiento de los códigos de conducta y el Cumplimiento Normativo de la Caja.

Comité de Nombramientos

Órgano delegado del Consejo Rector. Identifica candidatos al Consejo Rector, evalúa la idoneidad de sus miembros y el equilibrio de conocimientos, capacidades, diversidad y experiencia del conjunto. Define objetivos de mejora para el sexo menos representado en el Consejo Rector.

Comité de Remuneraciones

Órgano delegado del Consejo Rector. Propone al Consejo Rector la política general retributiva, realizando una evaluación anual independiente de su aplicación e informándole sobre la política retributiva de los directivos incluidos en el “colectivo identificado”.

Comité de Riesgos

Órgano delegado del Consejo Rector. Asesora al Consejo en la gestión y supervisión de todos los riesgos relevantes, y en la vigilancia de la aplicación de la propensión global al riesgo adecuada a la estrategia de la Caja.

La Caja cuenta con diferentes **órganos de supervisión y asesoramiento**, cuyas funciones son:

Servicio de Atención al Cliente- SAC

Recibir y gestionar las consultas, quejas y reclamaciones recibidas de la clientela.

Órgano de Control Interno- OCI

Órgano de control y comunicación de la Prevención del Blanqueo de Capitales.

Comité de Sostenibilidad

Órgano delegado del Comité de Dirección en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Aprueba la memoria anual de RSE y la reporta al Consejo Rector de la Caja.

Grupo de ética

Realizar seguimiento del cumplimiento del código ético en la Caja, y revisar y actualizar el mismo.

Comité de productos

En aplicación de lo establecido en la normativa MIFID II, la Caja cuenta con un Comité de Productos para evaluar y aprobar los riesgos de cada producto que se ofrece a los clientes.

Comité de Riesgo Operacional

Controla de forma general el riesgo operativo en la Caja.

Grupo de Igualdad

Promueve la igualdad entre hombres y mujeres y realiza el seguimiento del Plan de Igualdad existente en la Caja.

Comité de Seguridad y Salud

Órgano consultivo en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Comité de Activos y Pasivos - COAP

Control del riesgo de liquidez, de tipo de interés, de crédito y de mercado.

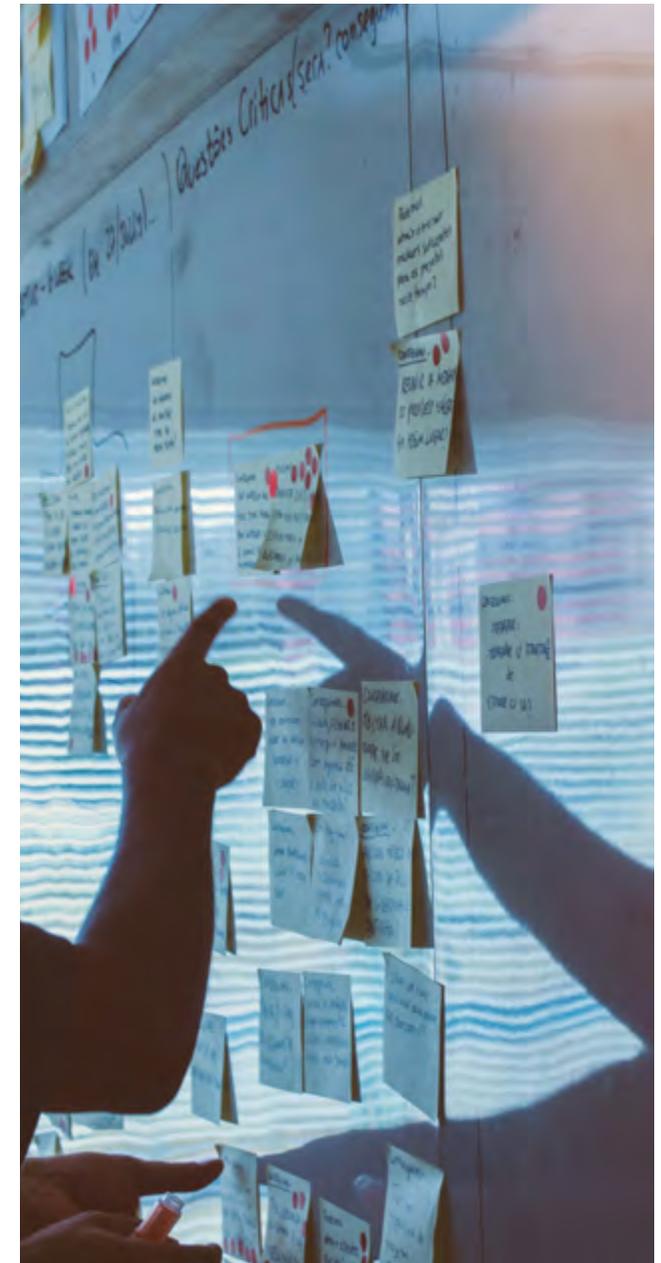
EL COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

Es un órgano que **asiste al Consejo en lo relativo a la incorporación de consejeros, evaluando la idoneidad y aptitud de sus miembros**, de conformidad con la legalidad vigente y de acuerdo a su honorabilidad, conocimientos, experiencia y buena disposición para ejercer un buen gobierno. Sus principales funciones son: Formular y revisar criterios para la composición del Consejo; Elevar propuesta de selección y nombramiento de consejeros; evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, tamaño, composición y actuación del Consejo Rector, haciendo las recomendaciones adecuadas; Revisar periódicamente la política del Consejo Rector en materia de selección y nombramiento de los miembros de la Alta Dirección y formularle recomendaciones; Establecer un objetivo de representación del sexo menos representado; y aquellas que le atribuya el Reglamento interno sobre evaluación de idoneidad de los miembros del consejo rector.

El Comité está formado por cuatro consejeros designados por el Consejo Rector que son nombrados por el mismo plazo para el que hayan sido designados como miembros del Consejo, pudiendo igualmente ser reelegidos.

EL COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Riesgos es un órgano interno creado dentro del seno del Consejo Rector de **carácter informativo y consultivo**, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se rige en base a su reglamento interno.



Sus **funciones principales son: Asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo actual y futura de la entidad** y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esta estrategia; y en particular apoyar al Consejo en la elaboración, aprobación, actualización y seguimiento del Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación de la Caja. También **vigila que la política de precios de los activos y pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la entidad**; y colabora en el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales.

El Comité está formado por cuatro consejeros designados por el Consejo Rector que son nombrados por el mismo plazo para el que hayan sido designados como miembros del Consejo, pudiendo igualmente ser reelegidos.

EL COMITÉ DE REMUNERACIONES

Anualmente, el Comité de Remuneraciones revisa y actualiza la Política de Remuneraciones donde se establecen

los principios a seguir para fijar y aplicar los salarios y beneficios a los altos directivos, los empleados que asumen riesgos, los que ejercen funciones de control, y a todo trabajador que reciba una remuneración global que lo incluya en el mismo baremo de remuneración que el de los altos directivos y los empleados que asumen riesgos, cuyas actividades profesionales inciden de manera importante en su perfil de riesgo.

La política retributiva tiene como objetivo fundamental alinear la actuación de los empleados con los objetivos a largo plazo de la Entidad. Los objetivos incluyen la necesaria generación de rentabilidad económica, pero también aspectos claves para una entidad cooperativa y con fuerte arraigo local, como son el crecimiento en base de clientes, la vinculación y fidelización de los mismos y una percepción del mercado positiva hacia la entidad en términos de servicio prestado.

La política de remuneración de la Caja está publicada en su página web, siendo accesible a través de la siguiente url:

https://www.cajaruraldenavarra.com/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/es/interface/contenido_pie/Tablon_de_anuncios/pdf_tablon_anuncios/POLITICA-DEREMUNERACIONES.pdf?exp=TRUE

Los consejeros deben ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, con conocimientos, formación, competencias y experiencia suficientes.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Para gestionar los conflictos de interés entre la Caja y los miembros de su Consejo Rector, los estatutos recogen en su artículo 48 un **ideario marco de conducta en estas situaciones y una regulación sobre el sistema de votación para adoptar acuerdos en los que pudieran darse tales conflictos**. Estos conceptos son igualmente tratados en el artículo 19 del Reglamento de funcionamiento del Consejo Rector.

Además, en la concesión de operaciones crediticias a miembros del Consejo Rector o a personas físicas o jurídicas relacionadas con ellos, se tiene en cuenta lo establecido en la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y el RD 84/2015 que lo desarrolla, especialmente en lo referente a la comunicación y autorización por parte del banco de España de este tipo de operaciones.

Caja Rural de Navarra está adherida en su integridad y literalidad al Reglamento-tipo Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC). Dicho reglamento es de aplicación a los miembros del Consejo Rector de la Caja y a aquellos directivos y empleados de la misma cuya labor esté directa o principalmente relacionada con las actividades y servicios de esta Entidad en el campo del mercado de valores.

Anualmente la Caja elabora su Informe de Gobierno Corporativo, el cual se remite a la CNMV y se publica en la página web de la Entidad en la url:

https://www.cajaruraldenavarra.com/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/es/interface/contenido_pie/Tablon_de_anuncios/pdf_tablon_anuncios/Corporate-Governance-Report.pdf

Caja Rural de Navarra cuenta con un Reglamento Interno sobre la evaluación de idoneidad de Altos Cargos y otros puestos clave de la Entidad que ha sido aprobado por el Consejo de la Caja y alineado con la normativa vigente al respecto, especialmente la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su reglamentación complementaria. Este Reglamento determina la información que ha de ser tenida en cuenta por el Comité de Nombramientos para valorar la concurrencia de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia y ejercicio de buen gobierno en el colectivo sujeto a este requerimiento.

El Consejo Rector de la Caja ha aprobado el Manual de Política de inversión ESG de cartera de Activos Financieros cotizados en mercados organizados en el cual se establecen los criterios para que la Caja invierta en activos financieros de acuerdo con las mejores prácticas de inversión social y ambientalmente responsables. Así mismo la Caja dispone de un Manual de Política en materia de riesgo de crédito y de concentración aprobado por su Consejo Rector, con el que la Caja da cumplimiento a aspectos normativos, estableciendo las características que deben cumplir las entidades de crédito en materia de gestión de riesgos, con especial atención a la organización interna, las políticas y sistemas de identificación, medición control y gestión de riesgos, así como a su control interno.

El ejercicio del cargo de miembro del Consejo Rector no dará derecho a retribución alguna, si bien deberán ser compensados de los gastos que les origine su función. Dicha compensación deberá ser aprobada por la Asamblea General de la Caja. La remuneración agregada para todos los consejeros expresada en miles de euros en los últimos tres años ha sido:

CONCEPTO RETRIBUTIVO	2017	2016	2015
Retribución fija	2	12	12
Retribución variable	0	0	0
Dietas	48	45	52
Otras remuneraciones	0	0	0
TOTAL CONSEJO	60	57	64

DIRECCIÓN GENERAL

La Caja está obligada a contar con una **Dirección General, cuyo titular será designado y contratado por el Consejo Rector entre personas que reúnan las condiciones de capacidad, preparación técnica** y experiencia suficiente para desarrollar las funciones propias de dicho cargo.

Las atribuciones de la Dirección General se extenderán a los asuntos pertenecientes al giro o tráfico empresarial ordinario de la Cooperativa de Crédito, pudiendo desarrollar al efecto cuantas facultades y funciones le hubieran sido encomendadas, las que en todo caso deberán enunciarse en la correspondiente escritura pública de apoderamiento que necesariamente deberá otorgarse, pudiendo realizar al efecto cuantos actos interesan a esta Cooperativa en el marco de las directrices que se le hubieren señalado y dentro de los poderes conferidos.

El Director General tendrá los deberes que dimanen del contrato y de las directrices generales de actuación establecidas por el Consejo Rector. Dentro de los tres meses inmediatamente siguientes al cierre del ejercicio social, deberá presentar al Consejo Rector, para su informe y posterior consideración por la Asamblea, la memoria explicativa de la gestión de la empresa, y las cuentas anuales. También deberá comunicar al Presidente de la Caja, sin demora alguna, todo asunto que, a su juicio, requiera la convocatoria del Consejo Rector o de la Asamblea General o que, por su importancia, deba ser conocido por aquél.

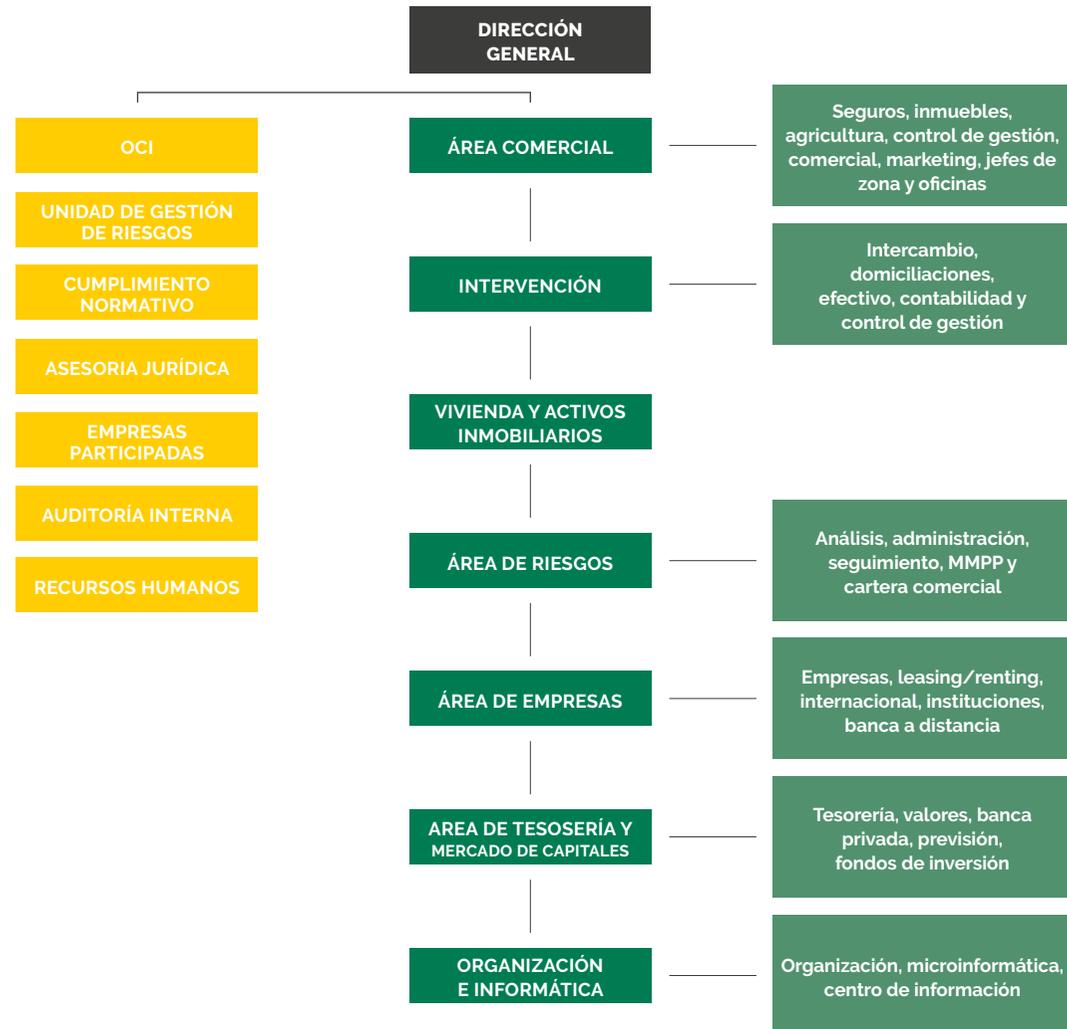
4. ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa de Caja Rural de Navarra se representa en el siguiente organigrama:

A través de esta estructura, **Caja Rural de Navarra afronta con garantía los retos de gestión planteados en su planificación anual y estratégica**, dotando a la organización de la necesaria capacidad de actuación y de responsabilidad en todos los ámbitos de su actividad.

En el marco de esta estructura se han 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: Comité de Dirección, Comité de Gestión Comercial, Comité de Activos y Pasivos, Comité de Calidad, Comité de Productos, Comité del OCI, y Comité de comunicación interna.

Estructura operativa de caja rural de navarra:



ENTIDADES DE LAS QUE FORMA PARTE

Asociación Española de Caja Rurales

El Grupo Caja Rural fue creado en 1989, siendo la Asociación Española de Cajas Rurales su instrumento de coordinación y foro de debate, sirviendo esta institución también para fijar las prioridades, estrategias y políticas del Grupo.

La estructura del Grupo Caja Rural se basa en un modelo de banca federada que permite salvaguardar la independencia de las Entidades Asociadas que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

La fórmula de integración adoptada por el Grupo Caja Rural sigue los pasos de otros sistemas afines de banca cooperativa con larga tradición y éxito en Europa, algunos de los cuáles se clasifican entre los primeros grupos bancarios del continente, como el sistema alemán Volksbanken-Raiffeisenbanken, más conocido en España por su entidad central DZ BANK o el Crédit Agricole francés.

Empresas Participadas

El Grupo Caja Rural cuenta con el apoyo, para el desarrollo de su actividad, de determinadas empresas participadas, el **Banco Cooperativo Español**, la sociedad **Rural Servicios Informáticos** y el holding de empresas que forman **Seguros RGA**, que, si se considera necesario, serán completadas con la incorporación futura de otras empresas de servicios, según las necesidades y exigencias del mercado.

De esta forma la Caja obtiene el elevado nivel de competitividad que hoy exige el sector financiero, pudiendo prestar los productos y servicios más avanzados a sus socios y clientes de una forma competitiva y eficiente.



Las cifras más significativas del Grupo al cierre del ejercicio 2017 son:

	MILLONES DE EUROS 31/12/2017
Activos Totales	59.817
Inversiones Crediticias	34.618
Acreedores	45.854
Patrimonio Neto	5.214
Beneficios Netos	295
Oficinas	2.358
Empleados	8.377

UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito)

La Unión Nacional de Cooperativas de Crédito- constituida en 1969- es la patronal del Sector, la organización representativa a nivel institucional que agrupa a 43 cooperativas de crédito, la mayor parte de las Cajas Rurales, Populares y Profesionales que existen en la actualidad.

Las principales funciones de la UNACC son las siguientes:

- **La defensa y representación de sus miembros ante organismos, instituciones y asociaciones públicas** de cualquier ámbito. Es miembro de pleno derecho de la Asociación Europea de Bancos Cooperativos y mantiene vinculaciones con la ACI (Alianza Cooperativa Internacional).
- **Negociar el convenio colectivo y promover** todo tipo de actuaciones en el orden laboral y social.
- Organizar y prestar a sus asociadas **servicios de asesoramiento, formación y ayuda a la gestión cooperativa** en todos sus niveles técnicos.

5. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La entidad ha adoptado las siguientes definiciones establecidas por el Comité de Basilea:

Riesgo de Cumplimiento

Riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material, o pérdida de reputación que una Entidad puede sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización, y códigos de conducta aplicables a sus actividades bancarias.

Función de Cumplimiento Normativo

Función independiente, que a través de las políticas y procedimientos adecuados detecta y gestiona el riesgo de incumplimiento de las obligaciones regulatorias, tanto externas como internas, que tiene una organización.

La Función de Cumplimiento Normativo supervisa el riesgo de cumplimiento en la Entidad, desarrollando su ámbito de actuación en torno a las principales fuentes del riesgo de cumplimiento (PBC, MiFID, LOPD, Abuso de Mercado, etc.).

La misión de la Función de Cumplimiento Normativo en la Entidad se concreta en la **gestión y correspondiente mitigación del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional** de la misma por posibles deficiencias con los estándares que se le exigen.

Las competencias principales de la Función de Cumplimiento Normativo dentro de la Entidad son:

- Velar por que tanto el riesgo regulatorio como el riesgo reputacional derivado de un incumplimiento normativo se gestionen de forma efectiva.

- Velar por que la entidad cumpla con la legislación aplicable: prevención de los posibles incumplimientos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y de los códigos de conducta.
- Promover una cultura de cumplimiento en la organización: identificar acciones de formación al personal en cuanto a los requisitos de los reguladores, políticas y procedimientos internos.
- Ayudar a la entidad a anticipar y planificar los cambios en las regulaciones.
- Asesorar a las unidades de negocio con el objetivo de que los nuevos servicios y productos estén dentro de las normas de cumplimiento.

La Función de Cumplimiento Normativo en la Entidad se presta con independencia al resto de áreas de la entidad. Dicha independencia no impide que la Unidad de Cumplimiento Normativo pueda desarrollar su actividad en colaboración estrecha con las demás unidades organizativas de la Entidad, ya que ello contribuye a una mejor gestión del riesgo de cumplimiento de la entidad. La independencia se entiende como un principio orientado a asegurar que las responsabilidades de la Función de Cumplimiento son ejercitadas de modo eficiente.





Todo ello con el objeto de preservar la independencia de la Función de Cumplimiento. Para ello:

- La Política de Cumplimiento detalla expresamente las obligaciones y responsabilidades de la Función de Cumplimiento.
- Existe una coordinación de la administración del riesgo de cumplimiento de la entidad entre las distintas divisiones implicadas.
- El personal de la Unidad de Cumplimiento Normativo se crea en una posición donde no existen posibles conflictos de interés entre sus responsabilidades de cumplimiento y cualquier otra responsabilidad que pueda tener.

Aspectos Organizativos y responsabilidades

La función de Cumplimiento Normativo es llevada a cabo en la Entidad por varias unidades, que, en mayor o menor medida, participan en la gestión del riesgo de incumplimiento. A continuación, se detallan las unidades involucradas en la gestión del riesgo de incumplimiento y sus responsabilidades.

Consejo de Administración

Es responsabilidad del Consejo de Administración:

- Aprobar la Política de cumplimiento de la Entidad, y supervisar su correcta implantación.
- Supervisar la gestión del riesgo de cumplimiento. Esta función se delega en la Alta Dirección.
- Promover la honestidad y la integridad como valores clave a lo largo de la Entidad.
- Asegurar que la dotación de medios y recursos a la Unidad de Cumplimiento Normativo es adecuada para la realización de sus funciones.

Alta Dirección

Las responsabilidades que a la Alta Dirección le competen, en relación a la función de Cumplimiento Normativo, son:

- Por delegación del Consejo Rector, la supervisión de la gestión del riesgo de incumplimiento, analizando las cuestiones referidas que le transmita el Director de Cumplimiento Normativo.
- Impulsar la implantación de la Política de Cumplimiento y en consecuencia el control del riesgo de cumplimiento en la Entidad.
- Aprobar las normas internas y códigos internos exigidos por la legislación.
- Aprobar los procedimientos y planes de acción para la gestión del riesgo de cumplimiento de la entidad.
- Asegurar que se adoptan las medidas correctivas adecuadas cuando surjan incumplimientos de cualquier norma legal vigente.
- Aprobar el Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Cumplimiento Normativo (Plan de Cumplimiento).
- Implantar la cultura de Cumplimiento Normativo entre todos los miembros de la Entidad.

Función de Cumplimiento Normativo ("Compliance Officer")

La Función de Cumplimiento Normativo de la Entidad tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente, actuando con independencia con respecto a los servicios y actividades que controla. La gestión directa de las actividades para garantizar el cumplimiento es realizada por unidades especializadas, con las cuales la Función de Cumplimiento Normativo coordina su actividad.

Para ello diseña y mantiene los sistemas para la identificación del grado de cumplimiento de las distintas normativas.

La gestión directa de las actividades para garantizar el cumplimiento es realizada por unidades especiales, coordinadas por la Función de Cumplimiento Normativo.

La Función de Cumplimiento realiza una evaluación continuada del grado de cumplimiento normativo de la Entidad.

La Función de Cumplimiento Normativo tiene suficiente formación e independencia y es responsable directo de la supervisión de las actividades realizadas por la Unidad de Cumplimiento Normativo de la Entidad, por lo que entra dentro de su responsabilidad:

- Elevar a la Alta Dirección o al Consejo, para su aprobación, aquellas normas y códigos internos que, en materia de cumplimiento normativo, vengan exigidos por la legislación.
- Proponer a la Alta Dirección los procedimientos y planes de acción para la gestión del riesgo de cumplimiento de la entidad.
- Proponer a la Alta Dirección, con carácter anual, el Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Cumplimiento Normativo (Plan de Cumplimiento).
- Informar periódicamente a la Alta Dirección acerca de la gestión del riesgo de cumplimiento, de forma que este órgano pueda formarse un juicio fundado sobre la eficacia de dicha gestión.
- Ejecutar las directrices y adoptar las acciones que, en materia de cumplimiento normativo, establezca la Alta Dirección.

- Velar por que el personal de la Unidad de Cumplimiento Normativo tenga la cualificación, experiencia y cualidades personales y profesionales que resulten necesarias para desarrollar sus funciones.
- Impulsar los procesos periódicos y sistemáticos de formación necesarios para el desarrollo de las habilidades profesionales, especialmente en relación con la actualización de los conocimientos de la normativa aplicable.
- Firmar el Informe Anual de Cumplimiento Normativo y presentarlo a la alta dirección dentro de los cuatro primeros meses de cada ejercicio.

En el correcto desarrollo de sus responsabilidades, a la Función de Cumplimiento Normativo le corresponde dentro de su ámbito de actuación:

- Conocer la normativa aplicable a las actividades de la Entidad.
- Identificar y evaluar los riesgos de Cumplimiento de la normativa legal que afecta a las distintas líneas de negocio de la Entidad.
- Elaborar informes sobre la aplicación de leyes, reglas y principios y sobre sus actualizaciones, efectuando las recomendaciones que considere oportunas para su implantación en los distintos procesos.
- Efectuar el seguimiento del cumplimiento de las normas llevado a cabo por las distintas unidades mediante la evaluación regular de los riesgos de cumplimiento.
- Velar por el eficiente cumplimiento en la aplicación de los diferentes códigos de conducta internos existentes, en concreto el relativo al ámbito de los Mercados de Valores, así como a todos aquellos códigos y reglamentos o normas de conducta que se instrumenten en el futuro en la Entidad.
- Asesorar y asistir a los miembros de los Órganos de Gobierno sobre todas aquellas normas que les afecten en el desarrollo de sus funciones.

- Promover la actualización de los Manuales de Procedimientos según sea necesario, por cambios en las metodologías, herramientas o flujos de información de la propia gestión del Riesgo de Cumplimiento.
- Elaborar la Memoria Anual de actividades de la Función de Cumplimiento Normativo (Informes Trimestrales y Anual de Cumplimiento Normativo) así como informar con carácter inmediato de cualquier incumplimiento normativo, incidencia o anomalía relevante.
- Elaborar el “Plan de Revisión de los Procedimientos establecidos” y el “Programa de Supervisión y Control” actualizado para verificar que las políticas y procedimientos están efectivamente implantados, de manera separada o bien, preparar un Plan de Trabajo Anual de la Función de Cumplimiento Normativo (Plan de Cumplimiento) que contenga todas las actividades contenidas en los mismos.
- Intervenir en las decisiones relativas con la aprobación de nuevas líneas de negocio o productos financieros para asegurar el cumplimiento normativo.
- Mantener relaciones con aquellas áreas o departamentos que puedan aportar información de valor para la gestión del cumplimiento normativo: Auditoría, Prevención de Blanqueo de Capitales, etc.
- Fomentar y potenciar la cultura de Riesgo de Cumplimiento a través de acciones formativas y de divulgación.
- Cualquier otra función o tarea específica que se le atribuya en el desarrollo del control y la gestión del riesgo de Cumplimiento en cualquiera de sus ámbitos de actuación.

De acuerdo con el art. 43 del Real Decreto 84/2015, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la unidad que desempeñe la función de cumplimiento normativo deberá tener carácter integral, comprendiendo, entre otras, las obligaciones que al respecto resulten de la prestación de servicios de inversión, así como las establecidas por



la normativa de prevención del blanqueo de capitales, y con el apartado 3.3 del “Modelo de supervisión del Banco de España” que, aparte de la normativa contable y la de solvencia, destaca, entre el resto de normativa que deben cumplir las entidades de crédito, la relativa al blanqueo de capitales, conductas de las entidades en los mercados, protección de datos, competencia, actuaciones y asesoramiento a la clientela.

Los bloques normativos que constituyen el ámbito de actuación de la función de cumplimiento normativos son los siguientes:

- Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación de Terrorismo.
- Protección de Datos de Carácter Personal.
- Normas de Conducta en los Mercados de Valores: protección de la clientela por productos y servicios de inversión (MiFID) y Reglamento Interno de Conducta (RIC) en los Mercados de Valores (Conflictos de Interés y Abuso de Mercado).
- Normas de conducta y protección de la clientela por servicios bancarios.
- Gobierno Corporativo.
- Responsabilidad penal corporativa.

Estas funciones se apoyan en diferentes Manuales y Códigos para el desarrollo de su responsabilidad, entre los que podemos destacar: el Código de Conducta aplicable a todos los miembros de la entidad, el Reglamento Interno de Conducta en los mercados de valores, el Manual de la política de lucha contra la corrupción, el Manual de la Política de Compras y Gastos de la entidad, el Reglamento del Comité de Productos, el Manual de la Política de Riesgos, el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, el Manual operativo de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo y de su Órgano de Control Interno (OCI), el Manual de Política de

Comunicación Comercial, los Principios de actuación para la Prevención de Riesgos Penales, y el Canal Confidencial Interno de Denuncias.

En lo que respecta a la transparencia en la comercialización de productos y servicios bancarios y de inversión, y en aplicación de lo establecido en la normativa MIFID II, la Caja cuenta con un Comité de Productos para evaluar y aprobar los riesgos de cada producto que se ofrece a los clientes.

Este Comité es un instrumento que sirve para:

- Tener una gestión ordenada y eficaz de las normas de conducta de la entidad en materia de transparencia y protección a la clientela.
- Dar cumplimiento al requerimiento de Gobierno Corporativo de contar con un “Comité de Nuevos Productos”.
- Tener un procedimiento, un manual de conducta, de la entidad en su relación con los clientes.
- Que pueda ser utilizado como herramienta de defensa de la buena actuación de la entidad.

Este Comité estará compuesto por los siguientes responsables de la Caja: Director Comercial, Responsable de Cumplimiento normativo, Director de Banca Privada y Mercado de Capitales, Director de Riesgos, Director de Organización, Director área de Empresas, Director Asesoría Jurídica, Director de Recursos Humanos, Director de Auditoría, Responsable de Productos. Coordinador y Secretario del Comité, Director Área de Vivienda. Y tiene una dependencia jerárquica del Comité de Auditoría y Riesgos de la Entidad.

Las principales funciones de este Comité son:

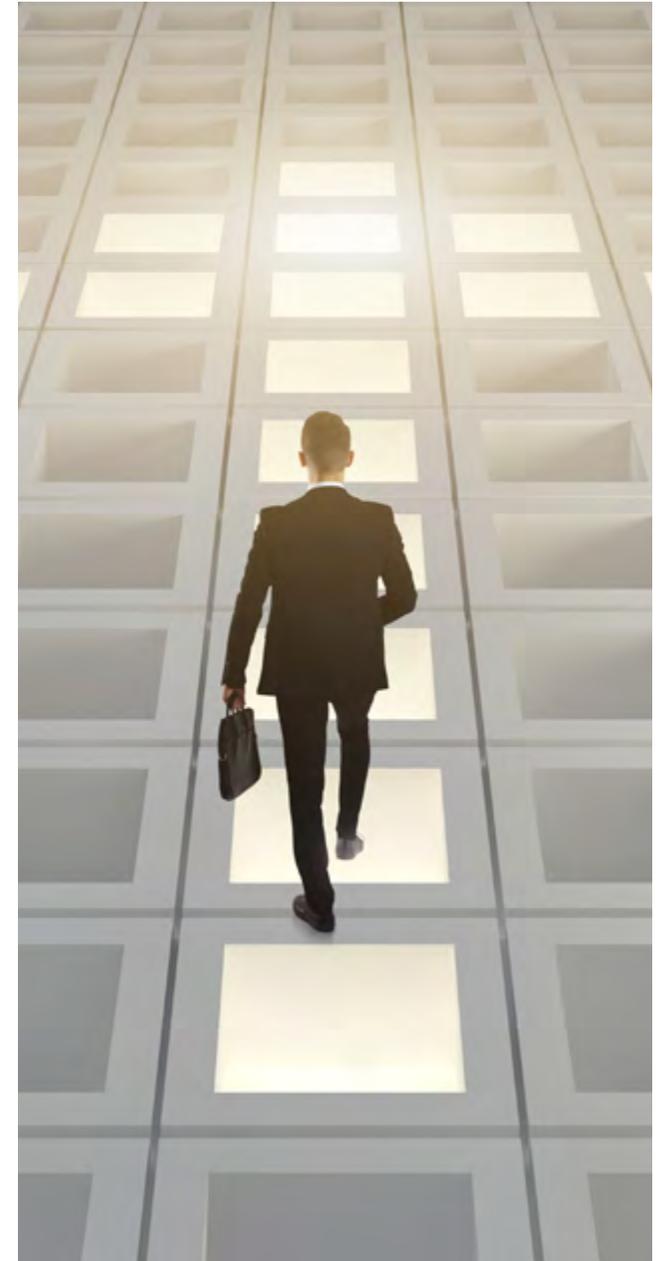
- Aprobar la política de aprobación de nuevos productos

- Aprobar las fichas de productos y sus posteriores revisiones o modificaciones.
- Establecer las políticas de actuación de la Caja en materia de “conducta” (transparencia y protección a la clientela).
- Revisar la publicidad y comunicaciones que en su caso se realicen en aquellos productos que estén sometidos a la normativa de transparencia.
- Ser o estar informado de:

- Cualquier modificación legal o normativa que pudiera afectar a los productos en el ámbito de la transparencia y protección a la clientela para la toma de las decisiones de modificaciones o revisiones que procedan.
- Las incidencias o fallos que se hubiesen detectado de forma interna por la entidad.
- Reclamaciones o quejas que pudieran haber sido presentadas por los clientes de la entidad al Servicio de Atención al Cliente.
- Cualquier requerimiento o actuaciones inspectoras del Supervisor (BdE, CNMV) en materia de conducta en la Entidad.

- Informar al Comité de Auditoría de las incidencias de incumplimiento en materia de conducta, y anualmente un resumen de actividad que será presentado a la Alta Dirección.
- Registrar sus actividades y decisiones en Actas, con los anexos de documentación que proceda, para pertinente constancia documental y prueba.
- Categorizar y clasificar todos los productos y servicios, para lo cual debe de conocer bien las características de los productos en aspectos como:

- Descripción y riesgos del producto.
- Costes y gastos asociados para el cliente.
- Requerimientos regulatorios de comercialización y reporting/información posterior.



Con el objeto de categorizar y clasificar los productos y servicios desde un punto de vista de sus requerimientos de venta y comercialización. (“riesgo”).

- Categorizar y clasificar a los clientes: No todos los productos y servicios pueden ser “ofertados a” / “contratados por” todos nuestros clientes. No todos los productos pueden ser comercializados por toda la plantilla comercial.

Se tendrán que realizar segmentaciones y limitaciones internas en determinados productos y servicios en función de su formación específica y especialización.

- Automatizar procedimientos:

- Que eviten procesos “manuales” o basados en la confianza del “conocimiento” del empleado, con el fin de tener una mayor seguridad en la realización correcta de los procesos.
- De forma que la mayor parte posible de ellos estén integrados en el transaccional de la Caja (IRIS).
- Que guíen los procesos de comercialización y contratación con rutinas que impidan “malas praxis” y aseguren la comercialización y contratación con los estándares establecidos.
- Que faciliten aspectos relacionados con la contabilización, los conflictos de interés, el reporting a supervisores, la publicidad y comunicaciones comerciales en cualquier soporte, la política de remuneración/Incentivos y la formación y concienciación.
- Para establecer controles, auditorías e informes, y para realizar un seguimiento que compruebe el cumplimiento de las pautas marcadas desde el Comité.

Y en lo que respecta a los principios de actuación para la Prevención de Riesgos Penales, y el Canal Confidencial Interno de Denuncias, la Caja cuenta con un Comité de Compliance que ha elaborado un Manual de lucha contra la corrupción en la entidad que ha sido aprobado por el Consejo Rector de la misma. Para la elaboración y correcta aplicación

de las políticas que recoge el manual, la Caja cuenta con un equipo asesor externo especializado (ARPA asesores).

De acuerdo con el Reglamento del Código de Conducta de la entidad, Caja Rural de Navarra está comprometida en la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus formas, con inclusión de la extorsión y el soborno. En cumplimiento de este compromiso, y como parte integrante del programa de prevención de delitos implementado en la organización, el Consejo Rector de Caja Rural de Navarra ha aprobado un manual que recoge la política de lucha contra la corrupción. Este documento es la guía de actuación de las mejores prácticas y conductas prohibidas con la finalidad de evitar que tanto la Caja como su personal puedan quedar expuestos a prácticas que puedan resultar o ser percibidas como corrupción. Por este motivo, todo el personal de la Caja debe conocer y cumplir las disposiciones de esta política. El incumplimiento de la misma deriva en la aplicación del sistema disciplinario de la entidad. Para la elaboración y correcta aplicación de las políticas que recoge este manual,

la Caja cuenta con un equipo asesor externo especializado (ARPA asesores).

En el caso de que el personal de la Caja detectara cualquier infracción de la presente política o percibiera que una actuación puede ser considerada como una práctica de corrupción, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del responsable del comité de compliance de la entidad, debiendo utilizar para ello utilizar el canal de denuncias habilitado por Caja Rural de Navarra. Las denuncias efectuadas por este canal garantizan la confidencialidad del denunciante y no serán objeto de represalia contra quien haya efectuado la denuncia de buena fe.



6. CULTURA CORPORATIVA

Las personas y los órganos de gobierno de Caja Rural de Navarra comparten una **Misión**, una **Visión** y unos **Valores Corporativos** que dan cohesión al comportamiento de la Organización.

El Código de Conducta de Responsabilidad Social Corporativa es una guía de principios y deberes que prevalecerán en todas las actuaciones de los empleados y la propia entidad, formando parte de la cultura de empresa.

Los elementos que configuran la Cultura Corporativa son:



NUESTRA MISIÓN

Generar confianza sostenible en los clientes involucrándoles a través de nuestro equipo humano, para **contribuir al desarrollo económico y social de nuestro entorno**.



NUESTRA VISIÓN

La visión de Caja Rural de Navarra es **ser uno de los principales grupos a nivel nacional con proyección internacional**, manteniendo el “estilo” Caja Rural (Calidad Humana, Trato personalizado, Profesionalidad y Modernidad), y **ser entidad de referencia en nuestro entorno**.



NUESTRA VALORES CORPORATIVOS

Nuestra orientación es el **desarrollo de las personas que colaboramos en el proyecto**, así como de nuestros clientes y entorno de actuación.

Como sistema básico de avance y logro, los valores de Caja Rural de Navarra **se plasman en la amplia red de oficinas de la entidad** complementada con unos avanzados sistemas de acceso virtual, que permiten una relación próxima y de confianza con todos los clientes así como la colaboración del equipo, que integre a todos y tenga en cuenta la cantera para progresar.



PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Todo el equipo humano de Caja Rural de Navarra se inspira en los principios de actuación que a continuación se describen:

Compromiso: ilusionamos a las personas para ser parte de nuestro proyecto.

Profesionalidad/responsabilidad: perseguimos hacer las cosas cada día mejor para lograr nuestros objetivos.

Cercanía: cuidamos y fortalecemos relaciones basadas en la confianza y en el compromiso.

7. EMPRESAS PARTICIPADAS

LA POLÍTICA DE EMPRESAS PARTICIPADAS

Tradicionalmente Caja Rural de Navarra ha mantenido una cartera de empresas participadas tanto en el ámbito financiero como en otros sectores empresariales.

Una de las **señas de identidad de Caja Rural de Navarra es la vertebración de su actividad financiera en su entorno regional**, con la proximidad a socios cooperativistas y clientes como núcleo de sus operaciones.

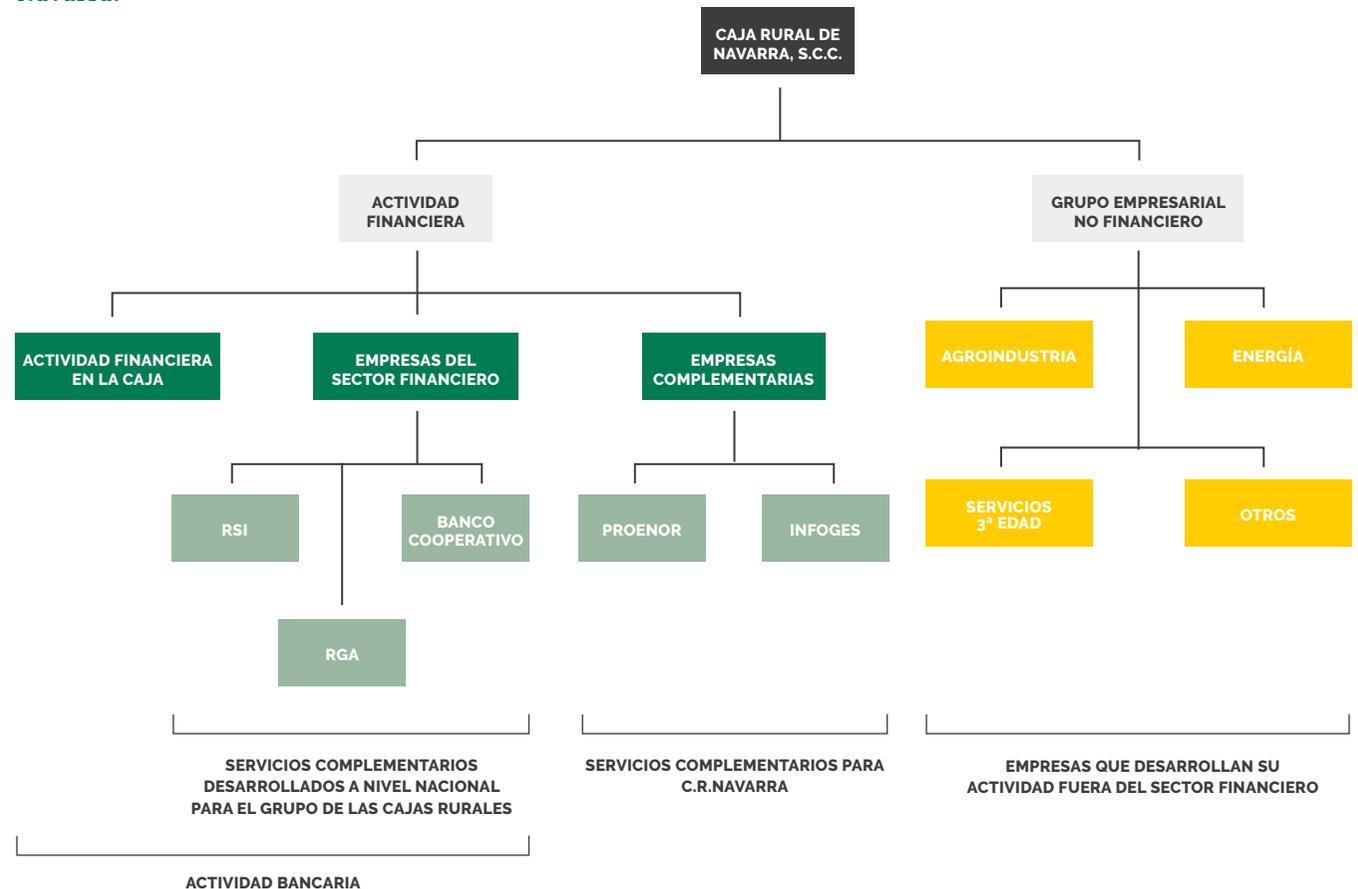
Cotidianamente, Caja Rural de Navarra recibe solicitudes de participación en empresas de diversos sectores y, a través de su actividad y la de las empresas participadas, también analiza oportunidades de innovación y/o crecimiento.

Como entidad financiera capilarmente integrada en su entorno, **Caja Rural de Navarra toma sus decisiones de inversión o desinversión sobre los siguientes parámetros fundamentales:** (i) evitar la distorsión de la competencia sectorial y de las actividades recurrentes de sus socios cooperativistas y clientes; (ii) apoyo a la economía regional de forma omnidireccional, pero con una especial relevancia al sector agrícola y agroindustrial por sus orígenes e historia; (iii) viabilidad y rentabilidad del negocio analizado y, finalmente, (iv) sinergias con las operaciones de la Caja Rural de Navarra y/o sus empresas participadas.

La **actividad financiera** de Caja Rural de Navarra se desarrolla exclusivamente en **País Vasco, La Rioja y Navarra**, pero la **actividad industrial o de servicios de sus empresas participadas son globales**, y algunas de estas empresas exportan porcentajes muy significativos de su producción.

Esquematizamos las actividades de las sociedades participadas por Caja Rural de Navarra en empresas del ámbito financiero, empresas de soporte al negocio financiero y grupo empresarial no financiero, de acuerdo al siguiente gráfico:

Configuración general del Grupo Caja Rural de Navarra:



De acuerdo a la circular del Banco de España, para constituir una participación cualificada se ha de participar en, al menos, el 10% del capital o de sus derechos de votos. Se entenderá una influencia notable en la gestión cuando la Entidad pueda designar al menos un 20% de los consejeros. La Caja Rural de Navarra mantiene participaciones en diferentes porcentajes, pero tanto en las empresas de servicios complementarios como en aquellas no financieras, **las participaciones son habitualmente de control**, y las excepciones tienen su origen en actuaciones de apoyo a un sector muy incipiente.

Las sociedades que ofrecen servicios complementarios a nivel nacional **aportan al Grupo de las Cajas Rurales la capacidad de actuar de forma eficiente pese a la dimensión regional de cada una de estas Cajas** y, además, con frecuencia ofrecen sus servicios a otras empresas financieras de pequeña dimensión o ubicadas en otros países.

Las empresas que aportan servicios complementarios a la Caja Rural de Navarra o a sus clientes mantienen el ámbito territorial regional de Caja Rural de Navarra en actividades no financieras pero colaterales a éstas.

La actividad financiera de **Caja Rural de Navarra** se desarrolla en Navarra, País Vasco y La Rioja, pero la actividad industrial o de servicios de sus empresas participadas son globales

NOMBRE DE LA EMPRESA	ACTIVIDAD	% Part.
Entidades Dependientes		
Informes y Gestiones Navarra S.A.	Gestoría	100%
Harivasa 2000 S.A.	Agroindustria	100%
Harinera de Tardienta S.A.	Agroindustria	100%
Harantico S.L.	Agroindustria	100%
Harinera del Mar Siglo XXI S.L.	Agroindustria	100%
Promoción Estable del Norte S.A.	Inmobiliaria	100%
Haribéricas XXI S.L.	Agroindustria	100%
Industrial Tonelera Navarra S.L.	Agroindustria	100%
Solera Asistencial S.L.	Servicios Geriátricos	100%
Bouquet Brands S.A.	Agroindustria	100%
Preventia Sport S.L.	Salud	100%
Tonnellerie de l'Ádour, SAS	Agroindustria	90%

Entidades Asociadas		
Bodegas Príncipe de Viana S-L.	Agroindustria	50,00%
Rioja Vega S.A.	Agroindustria	25,07%
Iparlat S.A.	Agroindustria	21,54%
Omegageo S.L.	Servicios Construcción	50,00%
Reivalsa gestión S.L.	Gestoría	50,00%
Renovables de la Ribera S.L.	Energía	50,00%
Bosqalia S.L.	Forestal	48,40%
Errotabidea S.L.	Inmobiliaria	46,01%
Servicios Empresariales agroindustriales	Agroindustria	33,33%
Rural de Energías Aragonesas S.A.	Energía	25,00%
Compañía Eólica de Tierras Altas S.A.	Energía	23,75%



8. GESTIÓN DEL RIESGO

Los riesgos en los que incurre la entidad en su actividad empresarial los podemos agrupar en los siguientes conceptos: Riesgo de crédito, de mercado, de contraparte, de renta variable de la cartera de inversión, de tipos de interés, de tipo de cambio, de liquidez, de reputación, de negocio, operacional y normativo. **El control de estos riesgos es gestionado por la Caja a través de los siguientes medios:**

Comité de Riesgos

Al frente del cual está un alto directivo independiente de la entidad que no desempeña funciones operativas que interfieran en el adecuado control de los riesgos. El Comité asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y le asiste en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia. En particular, apoya al Consejo Rector en la elaboración, aprobación, actualización y seguimiento del Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación de la Caja. Así mismo, el Comité determina, junto con el Consejo Rector, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el propio Comité y el Consejo Rector. Este Comité se reúne con una periodicidad mínima trimestral y en él participan consejeros independientes de la entidad.

Función de Cumplimiento Normativo

La función de Cumplimiento Normativo de la Caja engloba las áreas de Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (Órgano de Control Interno-OCI), la Protección de Datos de carácter personal, la observación de las normas de conducta en los mercados de valores y en la prestación de servicios bancarios (Comité de Productos), el Gobierno Corporativo de la entidad y lo relativo a la Responsabilidad penal corporativa.

Comité de Riesgo Operacional

Encargado de analizar y minimizar los riesgos en los que incurre la entidad derivados de su propia actividad transaccional y operativa. Este Comité está compuesto por ejecutivos de la Caja de las áreas con mayor volumen y sensibilidad en cuanto a su transaccionalidad, siendo coordinados por el área de Organización de la Entidad.

Comité de Sostenibilidad

La Caja cuenta con un “Marco de Sostenibilidad” para su cartera crediticia al objeto de determinar los préstamos elegibles para la inversión de los bonos sostenibles que emite. El Comité de Sostenibilidad está formado por representantes de los distintos departamentos involucrados en la actividad de inversión crediticia de la entidad (Empresas, Instituciones, Vivienda, Riesgos) y coordinado por el Área de Tesorería y Mercado de Capitales. Este Comité decide tanto el establecimiento y criterios del citado marco, como los préstamos que pueden incluirse en cada categoría de las especificadas en dicho marco (el cual cuenta adicionalmente con un “informe de opinión externo” por parte de la compañía Sustainability).



COMITÉ DE RIESGOS

- Alto directivo independiente de la entidad.
- Asesora sobre la propensión global al riesgo.
- Apoya al Consejo Rector en la elaboración, aprobación, actualización y seguimiento del Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación de la Caja.
- Determina la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos.



FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo.
- Protección de Datos de carácter personal.
- Observación de las normas de conducta en los mercados de valores.
- Prestación de servicios bancarios.
- Gobierno Corporativo de la entidad y lo relativo a la Responsabilidad penal corporativa.



COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL

- Analizar y minimizar los riesgos de la entidad.



COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

- “Marco de Sostenibilidad” para determinar los préstamos elegibles para la inversión de los bonos sostenibles.
- Está formado por representantes de los distintos departamentos involucrados en la actividad de inversión crediticia de la entidad y coordinado por el Área de Tesorería y Mercado de Capitales.
- Decide tanto el establecimiento y criterios del citado marco, como los préstamos que pueden incluirse en cada categoría de las especificadas en dicho marco.

9. PRINCIPALES MAGNITUDES

 Miles de euros	2015	2016	2017
VOLUMEN DE NEGOCIO			
Activos totales	9.728.120	10.952.597	11.557.130
Fondos propios	866.295	934.022	1.018.716
Depósitos de la clientela	6.493.935	7.080.743	7.533.517
Crédito a la clientela	6.351.615	6.832.108	7.315.406
SERVICIOS			
Oficinas	246	248	250
Cajeros automáticos	291	299	302
PERSONAS			
Número de empleados	918	933	959
RESULTADOS			
Margen de interés	148.514	147.278	142.907
Margen Bruto	208.396	210.704	217.372
Gastos de Administración	81.783	83.299	86.322
Resultados de la Actividad de Explotación	75.159	79.125	90.557
Resultados después de impuestos	62.274	66.460	86.792

 Miles de euros	2015	2016	2017
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA			
Valor económico generado directo	228.182	230.218	278.345
Margen Bruto (sin otras cargas de explotación)	225.598	227.811	274.425
Gastos Venta Activo material y Adjudicado	2.584	2.407	3.920
Valor económico distribuido	115.456	115.828	153.246
Pago empresas proveedoras (Costes operativos)	51.919	51.525	92.673
- Otros gastos generales de administración	34.717	34.418	35.620
- Otras cargas de explotación	17.201	17.107	57.053
Gastos de personal	47.065	48.881	50.702
Impuesto sobre Beneficios	7.485	6.212	-1.518
Intereses al capital	2.327	2.055	1.963
Inversiones/Donaciones a la comunidad	6.661	7.156	9.425
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.661	7.156	9.425
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)			
Valor económico retenido (1-2)	112.725	114.390	125.100



4

2017
Los clientes



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



Fotografía: Maite Carrillo Regidor

ÍNDICE

1. Los clientes
2. Perfil y distribución de los clientes
3. Diálogo con clientes
4. Canales de relación con el cliente
5. Productos y servicios

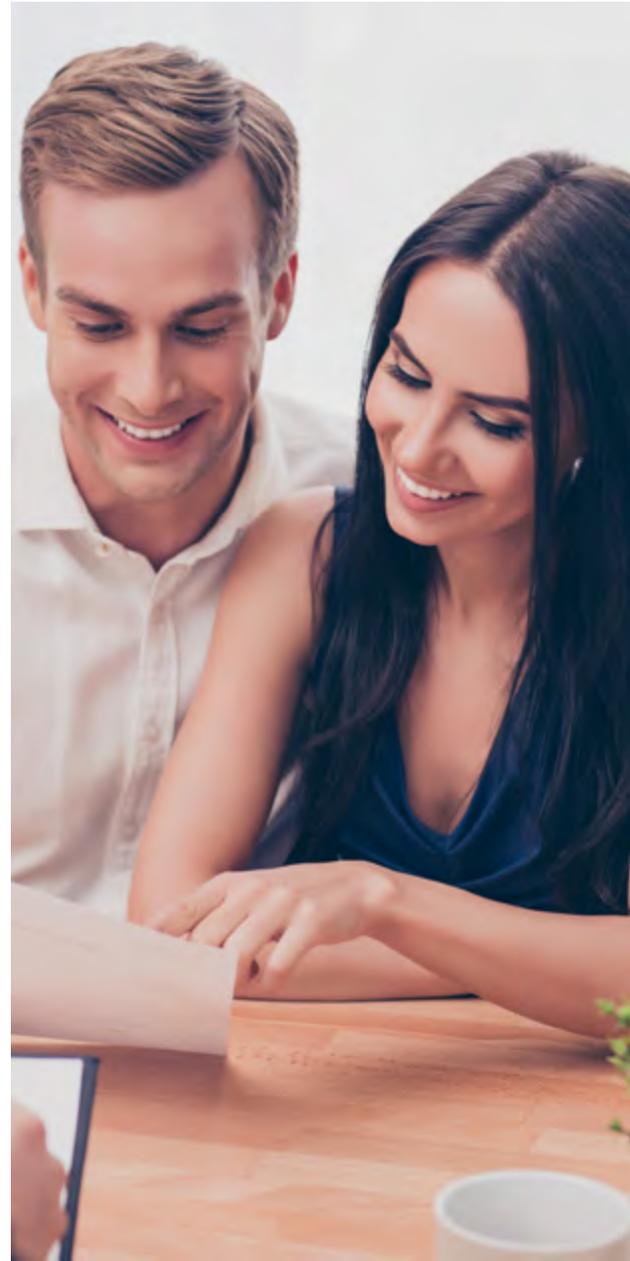
1. LOS CLIENTES

El actor principal de la actividad empresarial de la Caja es el cliente, en general, y en particular, el socio, en su doble condición de propietario y cliente de la Entidad. Por este motivo, uno de los principios básicos que permanentemente se hace presente en la actividad que desarrolla la Entidad es su orientación al cliente. El cliente tiene necesidades financieras que se intentan satisfacer con los productos y servicios que la Caja le ofrece, pero también tiene unas expectativas sobre el servicio que quiere percibir de la Caja. En la respuesta que reciban de la Caja a ambas cuestiones (necesidades y expectativas), estará nuestra diferenciación con la competencia.

Los principios fundamentales de actuación de la Caja en su relación con los clientes son: Mantener una clara política de comunicación e información; No utilizar publicidad que pudiera resultar engañosa, equivocada o no suficientemente clara para los clientes; Fomentar una política de inversión socialmente responsable, a través de un adecuado asesoramiento en las decisiones de inversión de los clientes y en mantener una serie de políticas de concesión de créditos basadas en criterios de sostenibilidad; Mejorar la calidad y la accesibilidad del cliente a la entidad, y viceversa, fomentando el uso de nuevos canales y tecnologías, desarrollando productos y servicios innovadores; Y asegurar la confidencialidad de toda la información de que se dispone de los clientes como consecuencia de las relaciones de negocio.

En este sentido, caben destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo por la Caja a lo largo del ejercicio 2017:

- A través del Comité de Productos, la Caja ha trabajado en la adaptación de los procedimientos y soportes documentales entregados al cliente. Cabe destacar en 2017 la implantación



general en toda la red de oficinas de una herramienta de asesoramiento personal para evaluar la idoneidad de los clientes y la elaboración de propuestas personalizadas. Para ello se hizo un notable esfuerzo de formación a todas las personas de la red con capacidad de asesoramiento.

- En 2017 se puso en marcha en plan de formación MIFID II para la homologación del personal que realiza actividades de asesoramiento financiero. La Caja tiene un buen nivel de partida, ya que el 88% de su plantilla tiene formación Universitaria. Por ello, la Caja se fijó como referencia la certificación en el nivel más alto, el de asesoramiento. Al final del ejercicio 2017, el 100% de las oficinas y 591 empleados, más del 70% de los empleados de la red, cuentan con habilitación para asesorar. Este es un proceso continuo que será reforzado durante el año 2018 hasta llegar a un porcentaje cercano al 100% del personal con relación comercial directa con los clientes.

- La Caja cuenta con un proceso de aportación de ideas y experiencias por parte de los empleados con el fin de mejorar cualquier aspecto que redunde en el servicio externo (hacia la clientela) e interno (entre las diferentes áreas de la Caja). Durante 2017 los empleados aportaron 70 sugerencias de mejora por este conducto, reconociendo la Caja con un premio a las dos más destacadas y otro entre todos los participantes.

- En relación con la transparencia y claridad en la información, Caja Rural de Navarra es socia de Autocontrol desde el año 2010. La pertenencia a esta asociación contribuye a reforzar el claro compromiso de responsabilidad de la Caja mediante, además de sistemas de autorregulación publicitaria, la adhesión voluntaria a códigos de conducta publicitaria y sometimiento a organismo extrajudiciales independientes de resolución de controversias que velan por el cumplimiento

de tales códigos. En 2017 se han obtenido 69 autorizaciones de esta asociación, que se corresponden con 24 expedientes presentados. Así mismo, en 2017 la Caja ha actualizado su Manual de Política de Comunicación Comercial de productos y servicios financieros, elemento de autorregulación que refuerza el compromiso de protección a la clientela de la Caja en este apartado.

- La transformación digital de la Caja se está orientando en una doble dirección: por un lado, hacer más accesible, desde cualquier canal y con la mayor sencillez, la operativa bancaria a los clientes y por otro lado combinándolo con la prestación de servicios de asesoramiento personal a través de los gestores de la red de oficinas. Cabe destacar que en 2017 se creó en la Caja un Comité específico de Transformación digital para llevar a cabo esta tarea de forma coordinada entre todas las áreas de la Caja, y con las empresas del Grupo Caja Rural que nos prestan estos servicios, principalmente el Banco Cooperativo y Rural Servicios Informáticos.

- En relación con la Seguridad podemos destacar lo siguiente; Securepay es una normativa europea para la seguridad en los pagos por internet de cumplimiento obligatorio para los proveedores de servicios de pago. Con ella se pretende luchar contra el fraude (Directiva sobre servicios de pago 2007/64/CE). Afecta a la operativa actual de los usuarios de banca, tanto consumidores como no consumidores en lo relativo a pagos con tarjeta en comercio electrónico seguro, transferencias SEPA, adeudos directos y transferencias de dinero electrónico. Nuestra Entidad ha adaptado todos sus procedimientos operativos para que sus clientes puedan beneficiarse de esta normativa de seguridad y ha facilitado la información necesaria a su red comercial para que puedan asesorar adecuadamente a nuestros clientes.

En cuanto a la comunicación, la Entidad tiene a disposición de los clientes dos canales de comunicación permanente:

- Canal seguro para la comunicación sobre el uso del servicio de pago por Internet. Dicha canal se encuentra en ruralvía y es necesario identificarse para acceder al mismo. La Caja informa permanentemente sobre todo lo relativo a seguridad en ruralvía, seguridad en tarjetas y comercios, ataques más frecuentes, recomendaciones básicas e instrucciones en caso de fraude.
- Canal de asistencia telefónica (902 310 902) que responde a cuestiones, quejas y notificaciones de incidentes.

La Caja se ha suscrito a una nueva Política de Pagos Seguros por Internet elaborada por el Banco Cooperativo y RSI sujeta a las recomendaciones para la seguridad de los pagos por internet del Banco Central Europeo y de las Directrices definitivas sobre la seguridad de los pagos por internet (Autoridad Bancaria Europea EBA/GL/2014/12). Su finalidad es la adaptación de las aplicaciones a los requisitos establecidos por dichas regulaciones, las cuales son de obligado cumplimiento para todas aquellas Entidades que trabajen con pagos electrónicos por internet.

En 2017 cabe destacar la modificación del sistema de firmas para operaciones bancarias realizadas por ruralvía, dotándole de una mayor seguridad y simplicidad para el cliente.

- Dentro de la política de negociación personalizada en los casos en los que los clientes tienen dificultades para el pago del préstamo de su vivienda, la Caja aplica, cuando se cumplen los requisitos, el Código de Buenas Prácticas, al que se encuentra adherida desde el mes de marzo de 2012, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de

carga financiera y otras medidas de orden social. En 2017 fueron atendidas 7 solicitudes por este conducto, asociadas a operaciones crediticias por un valor de 805 mil euros.

La Caja informa permanentemente sobre todo lo relativo a seguridad en ruralvía, seguridad en tarjetas y en comercios.

2. PERFIL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

Caja Rural de Navarra cuenta a finales de 2017 con un total de 593.087 clientes, de los cuales 46.816 (un 7,9%) pertenecen al segmento de “Empresas, instituciones y otros” y 546.271 (un 92,1%) al de “Particulares”.

A continuación, se presenta la tabla con la distribución de clientes según esta segmentación por tipo de clientes:

2017

SEGMENTO	TOTAL CLIENTES
Personas Físicas	546.271
Particulares	546.271
Personas Jurídicas	46.816
EMPRESAS	35.412
INSTITUCIONES	10.867
OTROS	537
TOTAL	593.087

La distribución de los clientes asignados entre las diferentes provincias en las que la Caja está presente, y su volumen de negocio asociado, es el siguiente:

Zona geográfica	Inversión Crediticia	Depósitos	Clientes
Navarra	51,08%	62,60%	61,21%
C.A.V.	39,22%	28,70%	29,24%
La Rioja	9,70%	8,70%	9,55%
	100%	100%	100%



3. DIÁLOGO CON CLIENTES

Caja Rural de Navarra se ha mantenido activa en la comunicación con sus clientes, basada en los siguientes mecanismos:

TE ESCUCHAMOS

te escuchamos



A través de la iniciativa “**Te escuchamos**” la Caja recibió el año 2017 opiniones de sus clientes referidas a aspectos como: la valoración global otorgada al servicio prestado por la Caja, el trato recibido en oficinas, las funcionalidades de los canales desatendidos y el conocimiento y valoración de la actividad social de la Caja. Estas opiniones provinieron de las 5.583 personas que respondieron al cuestionario “on line” que a tal efecto les propuso la entidad.

La valoración global obtenida por la Caja en 2017 fue de 7,48, 0,26 décimas mejor que la calificación obtenida el año anterior, valorando la Caja estas calificaciones como favorables respecto a otros competidores bancarios.

Respecto a la valoración efectuada a aspectos concretos de la relación cliente-entidad, el aspecto mejor valorado en este análisis fue “la cortesía y amabilidad con la que le atienden en la oficina” con una valoración de 8,33 y el peor valorado “las funcionalidades y servicio que ofrecen los cajeros de la entidad” con un 7,53. En ambos casos, y como suele suceder en este tipo de estudios, la valoración de aspectos concretos es superior a la valoración de carácter general. Aunque en nuestro caso, las diferencias no son muy significativas.

ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES; LA CAJA ESTÁ PRESENTE EN LAS SIGUIENTES REDES SOCIALES:

🌐 **blog.cajaruraldenavarra.com**; con 59.900 visitas en 2017.

📘 **Facebook; Perfil Caja Rural de Navarra**; con 6.300 seguidores y 74.000 interacciones.

🐦 **Twitter; Perfil Caja Rural de Navarra**; con 2.400 seguidores y 20.100 visitas al perfil.

📘 **Facebook; Perfil Joven In – Caja Rural de Navarra**; con 10.700 seguidores y 34.000 interacciones.

Para el año 2018 está prevista la realización de una nueva acción de la iniciativa “Te escuchamos”, así como la realización continua de encuestas “on line” a clientes ligadas al momento del consumo de terminado tipo de productos para fijar un ratio de valor emocional de esa compra que tenga en cuenta: La atención recibida, las explicaciones dadas, la documentación que se le ha entregado y un factor recomendador que nos otorgue el cliente derivado de esa experiencia de compra. Esta ratio se obtendrá por oficina, agrupación de oficinas y para toda la entidad. Se llevará a cabo con el Grupo Caja Rural por lo que podremos valorar la comparativa del resultado obtenido con la lograda por otras entidades del Grupo. También está previsto poner en marcha a través del Grupo un mecanismo interno de “clientela simulada” que nos permita obtener información de índole más cualitativa sobre la calidad del servicio que presta la Caja a sus clientes en la red de oficinas.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

El Servicio de Atención al Cliente es el encargado de la resolución de todas aquellas quejas y reclamaciones que presenten los clientes de Caja Rural de Navarra.

El Reglamento que regula el Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural de Navarra se ha creado al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

Existen diversos canales que los clientes pueden emplear para hacer llegar sus escritos a este Servicio: Correo postal, burofax, fax, correo electrónico, formularios oficiales de las Comunidades Autónomas en las que trabaja Caja Rural de Navarra o a través de los folletos oficiales de la entidad.

La valoración global obtenida por la Caja fue de 7,48, 0,26 décimas mejor que el año anterior.

Durante el año 2017, este Servicio ha recibido un total de 5.642 quejas o reclamaciones, que se han resuelto de la siguiente forma, realizando una comparativa respecto del año 2016:

Distribución por tipología

FORMA DE TERMINACIÓN	2016	2017
No admitidas a trámite	8	392
Desestimadas	821	4.547
Estimación total	97	99
Estimación parcial	113	604
Reclamaciones atendidas	1.039	5.642

Este incremento de reclamaciones recibidas en el ejercicio 2017, se debe al número de reclamaciones sobre la cláusula “gastos de formalización de préstamos hipotecarios”, siendo éstas el 87,34% del total.

A continuación, se procede al análisis de una serie de cuestiones concretas:

Uso fraudulento de medios de pago, phishing y seguridad en los productos

Se ha recibido, a través de Banco de España, una reclamación relativa a phishing que fue atendida y resuelta favorablemente para el cliente por parte de Caja Rural de Navarra, habiéndose abstenido Banco de España de emitir resolución.

Por otra parte, se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente 6 reclamaciones por uso fraudulento de medios de pago, todas ellas relativas al uso fraudulento de tarjeta

de crédito o débito, habiendo sido resueltas todas ellas, en última instancia, favorablemente para los clientes.

Información de productos y servicios

El Servicio de Atención al cliente ha atendido dos reclamaciones sobre información previa de productos. Una de ellas relativa a la aportación de socios obligatoria para la concesión de un préstamo, condición obligatoria por tratarse de una Entidad que es una Cooperativa de Crédito. La segunda relativa a las condiciones exigidas para la remuneración de una imposición a plazo fijo.

Publicidad de productos y servicios

En cuanto a reclamaciones relativas a la publicidad de productos y servicios, se han recibido un total de dos. La primera relativa a las exigencias necesarias para la percepción de un regalo por domiciliación de nómina y la segunda relativa a un regalo percibido por uno de nuestros clientes.

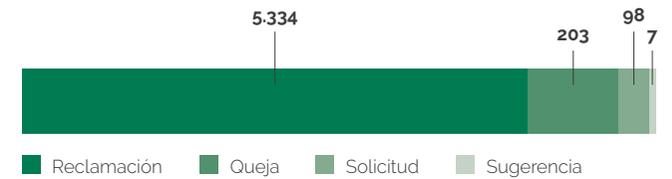
Incumplimiento de protección de datos

Durante 2017 se han atendido 5 escritos relativos a LOPD, de las cuales dos eran solicitudes para cancelar datos de LOPD. Los 3 restantes han sido quejas, de las que dos fueron elevadas a la Agencia de Protección de Datos, produciéndose resolución favorable para Caja Rural de Navarra.

Sanciones

No consta sanción alguna impuesta a Caja Rural de Navarra en el año 2017.

Distribución por tipología 2017



TOTAL: 5642

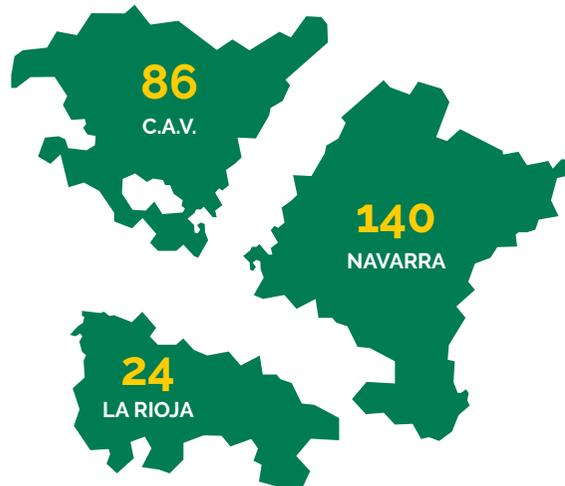
Terminación de quejas y reclamaciones



4. CANALES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

4.1 LA RED DE OFICINAS

La oficina es el lugar de relación habitual con el cliente. Para su actividad comercial Caja Rural de Navarra disponía a finales del año 2017 de un total de 250 oficinas, distribuidas por Comunidades Autónomas de la siguiente forma:



Respecto al año anterior, hay 2 nuevas oficinas situadas en la C.A.V.

El acceso a los servicios financieros es identificado como un factor fundamental de cohesión social. En España la disminución de la red de oficinas que se ha venido produciendo en los últimos años puede aumentar los niveles de exclusión financiera territorial. A partir de 2011 se observa el mayor aumento en el porcentaje de municipios sin sucursal bancaria en España. Y esta tendencia continuó en 2017 donde los bancos cerraron de media cuatro sucursales al día.

Frente a esto, en Caja Rural de Navarra cabe destacar que el número de oficinas ubicadas en localidades con menos de 3.000 habitantes es de 72, no habiendo cerrado ninguna oficina en los últimos años. En estas localidades la presencia de la Caja resulta fundamental para poder contar con un servicio financiero pleno, lo que sin duda contribuye a mantener una actividad económica que evite a medio plazo una despoblación de esas zonas. Es un compromiso social que la Caja mantiene con el mundo rural, que fue quien dio origen a la Entidad hace ya muchas décadas.

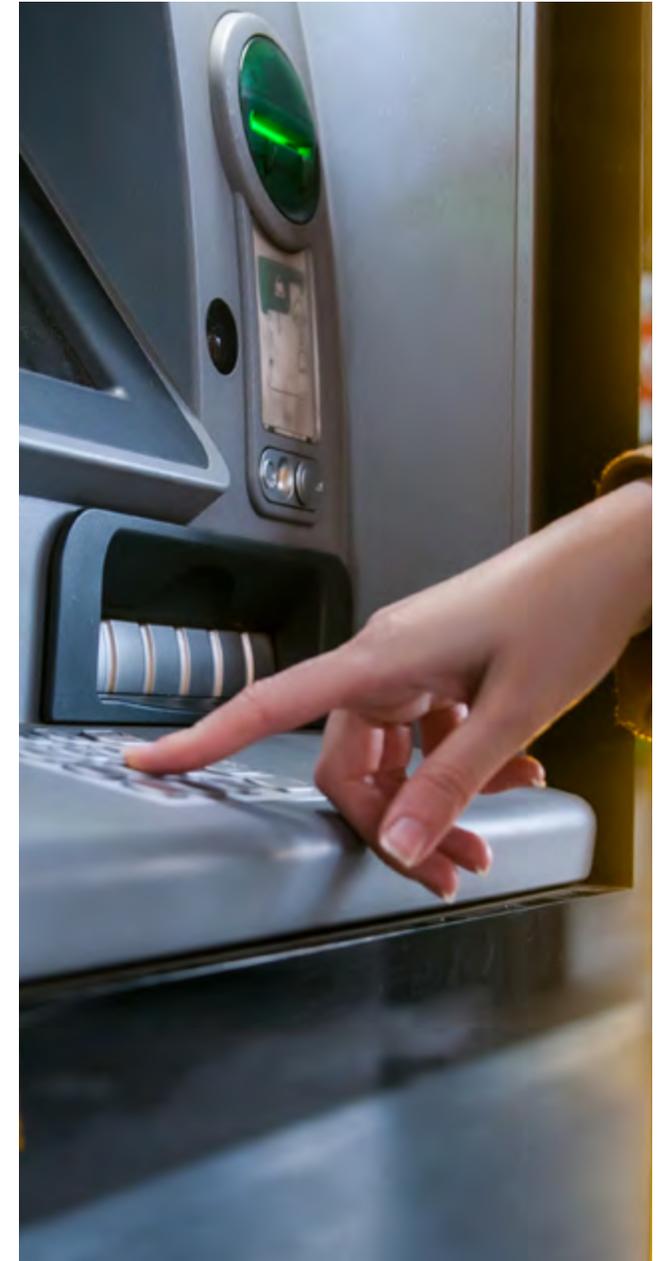
Barreras arquitectónicas

En Caja Rural de Navarra estamos sensibilizados desde hace mucho tiempo en la necesidad de contar con una red de oficinas accesibles, no solo para cumplir con la Normativa de Accesibilidad, sino en beneficio de nuestros empleados y clientes.

En la mayor parte de las oficinas no existen en la actualidad barreras arquitectónicas, si bien hay algunas oficinas en las que, debido a las características del propio edificio donde se asienta el local, se presentan algunos problemas menores de accesibilidad. Al realizar cualquier intervención de reforma de las oficinas, se aprovecha a su vez para realizar actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de las mismas. En este sentido, en el año 2017 se han realizado actuaciones de estas características en 2 oficinas.

4.2 CAJEROS Y OTROS DISPOSITIVOS

La Caja continúa con la modernización de los cajeros automáticos para que se puedan realizar operaciones de Ingreso, pago de recibos con ingreso de efectivo (clientes y no clientes) y para habilitar las operaciones “Sin contacto”. También se ha modernizado la red de TPV con la migración a Redsys.



Al finalizar el ejercicio, la Caja dispone de 303 Cajeros Automáticos, de los cual 279 están instalados en oficinas y 24 son desplazados. Y tiene instalados 18.167 datáfonos en establecimientos comerciales.

Destacar que, derivado de los acuerdos de colaboración firmados con otras entidades como el Grupo Cajamar, Banco Popular, Laboral Kutxa, Deutsche Bank, Bankinter, Targo Bank, Novobanco (Banco Espirito Santo), Banco Pichincha, Bankoia, Caja de Ingenieros, Caja de Arquitectos y Banca Popolare Etica entre otros, el número de cajeros en los que los clientes de la Entidad se beneficiarían de condiciones ventajosas alcanzaría casi los 8.000.

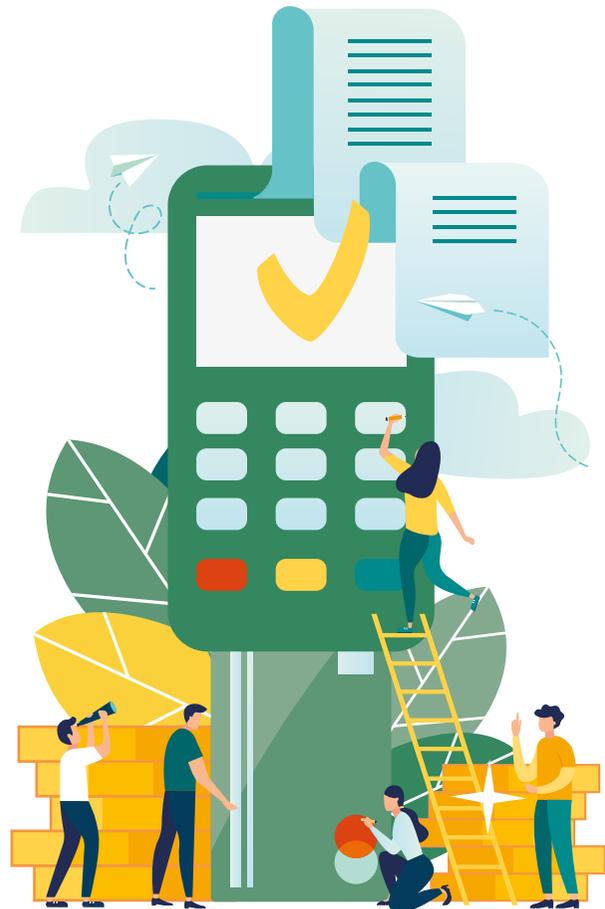
Se sigue desarrollando el plan de modernización de cajeros, habiéndose instalado 25 nuevas unidades de última generación durante el año 2017.

4.3 INTERNET

La Caja comercializa su servicio de banca a distancia bajo la marca denominada **Ruralvía**. El contrato 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). El número de usuarios de Ruralvía creció el pasado año un 10,88% alcanzando el 56,44% respecto al total de clientes de la Caja. Por su parte, para garantizar la seguridad en la prestación de los servicios financieros a través de Ruralvía, Rural Servicios Informáticos (RSI) desarrolla los protocolos de seguridad que se establecen en las disposiciones legales.

La puesta en marcha de la nueva aplicación **rvia pay** que facilita el pago con el móvil y el envío de pequeñas cantidades de dinero de forma gratuita mediante bizum, junto con la

El 11,38% de los clientes de Caja Rural son totalmente digitales.



opción DIMO para disponer de efectivo en cajeros a través del número del móvil, hizo que este canal ganase presencia entre los clientes de forma representativa durante 2017.

La distribución por canal del total de transacciones que realizaron los clientes en 2017 y su comparativa con el año anterior es la siguiente:

CANAL	2016	2017	DIFERENCIA
CAJERO	2,27%	2,33%	0,06
MÓVIL	9,45%	14,33%	4,88
INTERNET	33,02%	32,15%	-0,87
OFICINAS	56,26%	51,18%	-5,08

Esto hace que la penetración de los clientes plenamente digitales, por tramo de edad, respecto al total de clientes de la Caja sea la siguiente:

Rango de Edad	% Clientes totalmente Digitales /Total Cliente
0-17	7,34
18-24	27,84
25-29	23,89
30-34	19,39
35-39	15,19
40-44	13,37
45-49	11,40
50-54	9,46
55-59	7,76
60-64	6,4
>=65	3,68

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

5.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Los criterios sociales y de sostenibilidad están presentes en los productos que la entidad ofrece:

- **Carné Joven Navarra y Rioja:** Caja Rural de Navarra ofrece financiación dentro de su programa Joven a todos los jóvenes de Navarra y La Rioja hasta 2.000 euros al 0% TAE Joven IN. Además, Caja Rural de Navarra financia al 0% TAE la obtención del carné de conducir a los menores de 30 años de La Rioja.
- **Préstamos matrícula universidades:** la entidad dispone de líneas de financiación especiales para los estudiantes de universidades y otros centros que deseen financiar el coste de la matrícula de grado, postgrado, residencia, libros, etc.... Existen acuerdos con: Universidad Pública de Navarra, Universidad de Navarra, Universidad de Deusto y ESIC.
- **Convenios financiación vivienda:** la entidad tiene firmados convenios de colaboración con Gobierno Vasco, Gobierno de Navarra y Gobierno de España para la concesión de préstamos para la compra de vivienda a toda aquella persona que quiera acogerse a este tipo de financiación a los tipos de interés fijados por el propio convenio.
- **Convenios:** Caja Rural de Navarra tiene distintos convenios con asociaciones de distinta naturaleza en los que se establecen condiciones especiales de financiación para los asociados.

Algunos de ellos son: ANEL (ventajas financieras para empresas asociadas, constitución de nuevas empresas y aportaciones al capital de los futuros cooperativistas) CEIN (ventajas financieras para la constitución de nuevas empresas).

- **Línea financiación centros educativos:** existe un acuerdo con "Kristau Eskola" por el que se establecen condiciones especiales de financiación para sus centros asociados destinadas a la adquisición de equipos informáticos.
- **Convenios y colaboraciones con las Administraciones Públicas:** Caja Rural de Navarra colabora con las distintas administraciones públicas en lo referente a la financiación a personas físicas (autónomos) y personas jurídicas (principalmente pymes y micropymes). Las condiciones se recogen en los distintos convenios firmados y con el apoyo de diferentes Sociedades de Garantía Recíproca. Entre otros, mencionamos los Convenios con ICO, FEI, Gobierno Vasco, Gobierno de Navarra, Gobierno de La Rioja, Diputaciones, convenios con agencias de desarrollo públicas, etc.

- **Línea INICIA:** Esta línea especial de apoyo a la creación de nuevas empresas y nuevos negocios comenzó en el año 2007. Su objetivo es que todo proyecto nuevo que se considere inicialmente viable, no se quede sin financiación. Durante estos 10 años la entidad ha apoyado la creación de un total de 1.504 nuevas empresas y la creación de un total de 2.800 nuevos puestos de trabajo.

El programa contempla distintos productos de financiación hasta un total de 150.000 euros que pueden comprender préstamos, créditos, avales, leasing, líneas de descuento, etc...

Además, se combina con un programa especial de servicios bancarios recogidos en el Programa PROMUEVE por el que todos los autónomos disfrutan de condiciones especiales en los servicios bancarios que utilizan.

La línea INICIA contempla además distintas colaboraciones sociales que son dignas de destacar: la colaboración económica mediante subvenciones que apoyan el desarrollo de agencias empleo públicas y privadas: Cámaras de comercio, CEIN, Centros de empleo municipales del País Vasco (Behargintza), etc...; Así como seminarios y charlas formativas a emprendedores y a alumnos en centros de FP o universidades.

5.2 INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Los avances en la Inversión Socialmente Responsable (ISR) en España se están aplicando a la gestión de activos. En Caja Rural de Navarra se han dado pasos en esa línea y en 2017 todos los planes de pensiones que se ofrecen se gestionan con una política de Inversión Socialmente Responsable (ISR) sobre todos los valores de renta variable europea, renta variable española y renta fija corporativa.

Por otro lado, de cara al año 2018 se han dado los pasos necesarios para incorporar a la gama de Fondos de Inversión que se comercializan en Caja Rural de Navarra, dos Fondos de Inversión con criterios de Inversión Socialmente Responsables.

La política ISR contribuye a gestionar la sostenibilidad de las inversiones de acuerdo a su horizonte temporal, mediante la consideración de temáticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la toma de decisiones de inversión.

La consideración de criterios relacionados con la sostenibilidad de las empresas se realiza previamente a la toma de decisiones de inversión, identificando un universo de valores que cumplen con los requisitos de la política ISR, o universo invertible.

Caja Rural de Navarra aplica una política de inversión socialmente responsable en su Tesorería para su cartera de activos financieros cotizados en mercados organizados (renta fija y renta variable). De esta forma, la estrategia de la política de inversión responsable se basa en las siguiente prácticas:

- Se aplican criterios de exclusión de empresas consideradas polémicas por su involucración en sectores o productos

y servicios considerados controvertidos o contrarios a estándares éticos ampliamente aceptados por la comunidad internacional. Además, se entiende que son empresas susceptibles de exclusión aquellas entidades que tienen un comportamiento extraordinariamente negativo en el ámbito ambiental, social y/o de gobierno.

Más concretamente, no se invertirá en compañías con los siguientes criterios de exclusión:

- Exclusión por pertenencia a sectores polémicos.

Armamento, tabaco, juego, pornografía.

- Exclusión por impactos medioambientales graves.

Compañías implicadas en controversias importantes en aspectos medioambientales como emisiones contaminantes en el agua, en el suelo, en el aire o ruido o tratamiento de residuos contaminantes.

- Exclusión por impactos sociales graves.

Compañías con una involucración importante en controversias o incidentes en aspectos sociales como derechos humanos, derechos laborales, salud y seguridad en el trabajo o proyectos con gran impacto negativo en las comunidades.

- Exclusión por motivos relacionados con las prácticas de gobierno corporativo.

Compañías con una involucración importante en controversias o incidentes en ámbito de gobierno corporativo, corrupción y soborno, blanqueo de capitales o evasión de impuestos.

Además de estas exclusiones, también se elabora una clasificación de los activos según su comportamiento en sostenibilidad global, lo que permite identificar a aquellas que superan a la media y que son las que finalmente se incluyen en el universo de activos.

- También se aplica un enfoque avanzado “best in class” o mejor del sector, mediante la consideración de ratings globales de sostenibilidad de alta calidad y transparencia en la elección de los valores de la cartera, es decir, se analizará el comportamiento financiero y extra-financiero. De esta forma, se fomenta la inclusión de empresas en cartera que estén aplicando estrategias de sostenibilidad avanzadas.

Caja Rural de Navarra aplica una política de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en su Tesorería.



TRANSPARENCIA

En relación con la transparencia Caja Rural de Navarra es socia de Autocontrol desde diciembre de 2010, asociación cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable: veraz, legal, honesta y leal. En 2017 Caja Rural de Navarra ha lanzado 111 nuevos anuncios, de los cuales 69 han pasado por Autocontrol consiguiendo su aprobación. El resto han pasado el proceso de regulación interna marcado por la entidad.

ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

En Caja Rural de Navarra se da cobertura a personas con lugar de residencia en poblaciones pequeñas, ofreciendo todos los servicios financieros, tanto a particulares como a pymes y autónomos, procurando ofrecer el acceso a todos los servicios financieros en la mayor parte de localidades de la región en la que opera esta entidad.

Por otro lado, a través del *Ecosistema Digital* elaborado por Caja Rural de Navarra, se procura dar cobertura vía Internet y Móvil a todos los clientes que lo deseen.

La versión actualizada de la Banca Móvil ofrece nuevos servicios, que facilitan a los clientes la gestión y operativa en el día a día; así como todas las aplicaciones en sus diferentes versiones.

SOSTENIBILIDAD EN LA CARTERA CREDITICIA

Dentro de la política general de ESG, Caja Rural de Navarra ha creado un marco de sostenibilidad, cuyo objetivo es potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera. Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno, estando además alineadas con los “**Green Bond Principles**” y el “**Social Bond Principles**” de ICM (International Capital Market Association) así como con los **Sustainable Development Goals** (SDGs) de las Naciones

Unidas, que son los criterios internacionales más habituales para la definición de este tipo de actividades.



Los Principios de los Bonos Verdes (GBP) son una guía de procedimiento voluntario que recomienda la transparencia y la divulgación de información, y promueve la integridad en el desarrollo del mercado de Bonos Verdes, clarificando el enfoque aplicable en la emisión de un Bono Verde.

El mercado de Bonos Verdes tiene como objetivo permitir y desarrollar el papel clave que los mercados de deuda pueden desempeñar en la financiación de proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambientales.

Los GBP están concebidos para usarse ampliamente por el mercado: proporcionan orientación a los emisores sobre los componentes clave involucrados en el lanzamiento de un Bono Verde creíble; ayudan a los inversores promoviendo la disponibilidad de la información necesaria para evaluar el impacto ambiental de sus inversiones en Bonos Verdes; y ayudan a las entidades intermediarias a dirigir el mercado hacia nuevas prácticas que facilitarán futuras transacciones.

Los GBP tienen cuatro componentes principales:

1. Uso de los Fondos
2. Proceso de Evaluación y Selección de Proyectos
3. Gestión de los Fondos
4. Informes.

<http://www.icmagroup.org/Regulatory-Policy-and-Market-Practice/green-bonds/green-bond-principles/>



Los Principios de los Bonos Sociales (SBP) son una guía de procedimiento voluntaria que recomienda la transparencia y la divulgación de información, y promueven la integridad en el desarrollo del mercado de Bonos Sociales, clarificando el enfoque aplicable en la emisión de un Bono Social.

Los Bonos Sociales son cualquier tipo de bono en el que los fondos se aplicarán exclusivamente para financiar o re-financiar, en parte o en su totalidad, Proyectos Sociales elegibles. Se entiende que ciertos Proyectos Sociales pueden también tener beneficios medioambientales

Los SBP están concebidos para usarse ampliamente por el mercado: proporcionan orientación a los emisores sobre los componentes clave involucrados en el lanzamiento de un Bono Social creíble; ayudan a los inversores promoviendo la disponibilidad de la información necesaria para evaluar el impacto positivo de sus inversiones en Bonos Sociales; y ayudan a las entidades intermediarias a dirigir el mercado hacia nuevas prácticas que facilitarán futuras transacciones.

Los SBP tienen cuatro componentes principales:

1. Uso de los Fondos
2. Proceso de Evaluación y Selección de Proyectos
3. Gestión de los Fondos
4. Informes.

<http://www.icmagroup.org/Regulatory-Policy-and-Market-Practice/green-bonds/guidance-for-issuers-of-social-bonds>



El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales (17 en total) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

<http://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

La empresa de segunda opinión Sustainalytics ha sido la encargada de supervisar que este marco sostenible se alinee con los principios y objetivos anteriormente mencionados. En su documento de “Second-Party Opinion” recoge el compromiso de la Caja de realizar un informe de sostenibilidad, cuyo objetivo es facilitar un mayor detalle tanto de los importes y categorías de cada línea de sostenibilidad, como del impacto que dichas líneas tienen en la sociedad y el medio ambiente de nuestro entorno.

El mencionado marco de sostenibilidad, sirve también como referencia para la emisión de instrumentos de financiación “sostenibles” en los mercados mayoristas, comprometiéndose en estos casos la entidad a destinar al menos el importe emitido de dichos instrumentos “sostenibles” a la financiación –futura o ya existente– de proyectos incluidos dentro de las diferentes líneas de sostenibilidad identificadas por la entidad, lo cual supone el compromiso de mantener (al menos por el importe emitido) suficientes proyectos que cumplan con los criterios establecidos para la inclusión dentro del mencionado marco.

Siguiendo esta línea de actuación, Caja Rural de Navarra comenzó a emitir dentro de este marco de sostenibilidad

en 2016 con una primera emisión sostenible de cédulas hipotecarias por importe de 500 millones. El siguiente año, en 2017, se emitieron 100 millones de euros en formato de bono senior.

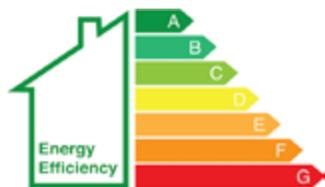
Los datos de la cartera crediticia son analizados trimestralmente bajo el enfoque del Covered Bond Label de forma que los resultados puedan ser fácilmente comparables con otras entidades también adscritas a esta etiqueta.



El equipo de ESG de DZ Bank ha analizado también el marco de sostenibilidad que la Caja ha desarrollado, otorgándoles el sello de Sostenibilidad de DZ Bank.



La Caja entiende la sostenibilidad como un proyecto a largo plazo, por lo que los conceptos en él recogidos evolucionan y se desarrollan de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento. Dentro de esta concepción se presenta en este informe de 2017 una nueva categoría “Eficiencia energética en viviendas” que a través del certificado de eficiencia energética (CEE) que entró en vigor el 1 de junio de 2013 permite clasificar las viviendas dependiendo de su grado de eficiencia en términos medioambientales.



Relacionado con este nuevo apartado, hay que mencionar que la Caja participa en la iniciativa EeMAP (“Plan de Acción de Préstamos de Eficiencia Energética” en español). Este proyecto busca ofrecer una financiación “verde” a aquellas viviendas que presenten una mayor eficiencia energética. De esta forma, la sociedad gana en su conjunto puesto que el prestatario incrementa el valor del inmueble reduciendo al mismo tiempo su factura energética mientras que las entidades financieras, reducen el riesgo concedido puesto que una mayor eficiencia energética conlleva un menor riesgo financiero al mismo tiempo que aportan su granito de arena para una sociedad sostenible que también gana al estimularse la inversión y la creación de puestos de trabajo.



El marco de sostenibilidad de la cartera crediticia de Caja Rural de Navarra incluye 9 líneas distintas con más de 39.000 acreditados. A 31 de diciembre de 2017 la cartera sostenible asciende a 3.054.456.503,91 euros que queda asignada como a continuación se detalla:

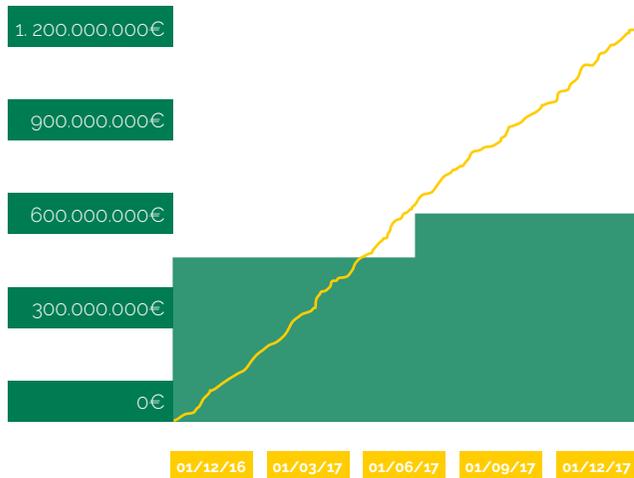
Asignación de activos y pasivos sostenibles de Caja Rural de Navarra

CATEGORÍAS DE LA CARTERA SOSTENIBLE	ACTIVO	PASIVO	ASIGNACIÓN DE LA FINANCIACIÓN SOSTENIBLE
Agricultura sostenible	69,902,508.31	500,000,000.00	Asignado a Sustainable CB: CRUNAV 0.625 12/01/23
Energía renovable	29,480,250.49	100,000,000.00	Asignado a Sustainable Sr Unsecured: CRUNAV Float 06/21/22
Eficiencia energética	251,688,344.67		
Gestión forestal sostenible	2,147,988.71		
Gestión de residuos	15,883,909.37		
Vivienda social	723,084,685.02	2,454,456,503.91	Importe cartera sostenible sin asignar
Inclusión social	42,095,813.00		
Educación	23,280,715.94		
Inclusión económica	1,896,892,288.40		
TOTAL CARTERA SOSTENIBLE	3,054,456,503.91,	3,054,456,503.91,	FINANCIACIÓN MÁXIMA SOSTENIBLE

El importe acumulado (1.120 millones de euros) de nuevas concesiones de préstamos sostenibles de Caja Rural de Navarra desde la puesta en marcha del Marco de Sostenibilidad ha sido superior a las emisiones realizadas (600 millones de euros).

El saldo vivo de la cartera de préstamos sostenibles a 2016 era de 2.582 millones de euros y ha crecido, como se ha apuntado en párrafos anteriores, hasta los 3.054 millones de euros a 31 de diciembre de 2017.

ADICIONALIDAD



■ Importes emitidos bonos sostenibles
 — Nuevas concesiones de préstamos sostenibles



En el informe de impacto que se presenta, se ha incluido por primera vez el mapeo realizado de las distintas categorías que conforman el marco sostenible de la Entidad con los Sustainable Development Goals (SDG) de Naciones Unidas. A continuación, se detalla el desglose de las categorías en los distintos SDG promovidos por Caja Rural de Navarra.

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

- I. Agricultura sostenible
- II. Gestión forestal sostenible
- III. Gestión de residuos

88€ millones

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

- IV. Energía renovable
- V. Eficiencia energética

281€ millones

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

- VI. Vivienda social
- VII. Inclusión social
- VIII. Educación
- IX. Inclusión económica

2.685€ millones

AGRICULTURA SOSTENIBLE

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero, a través de la mejora de la eficiencia de las explotaciones agrarias, la reutilización de los residuos, el mantenimiento del entorno rural, etc.

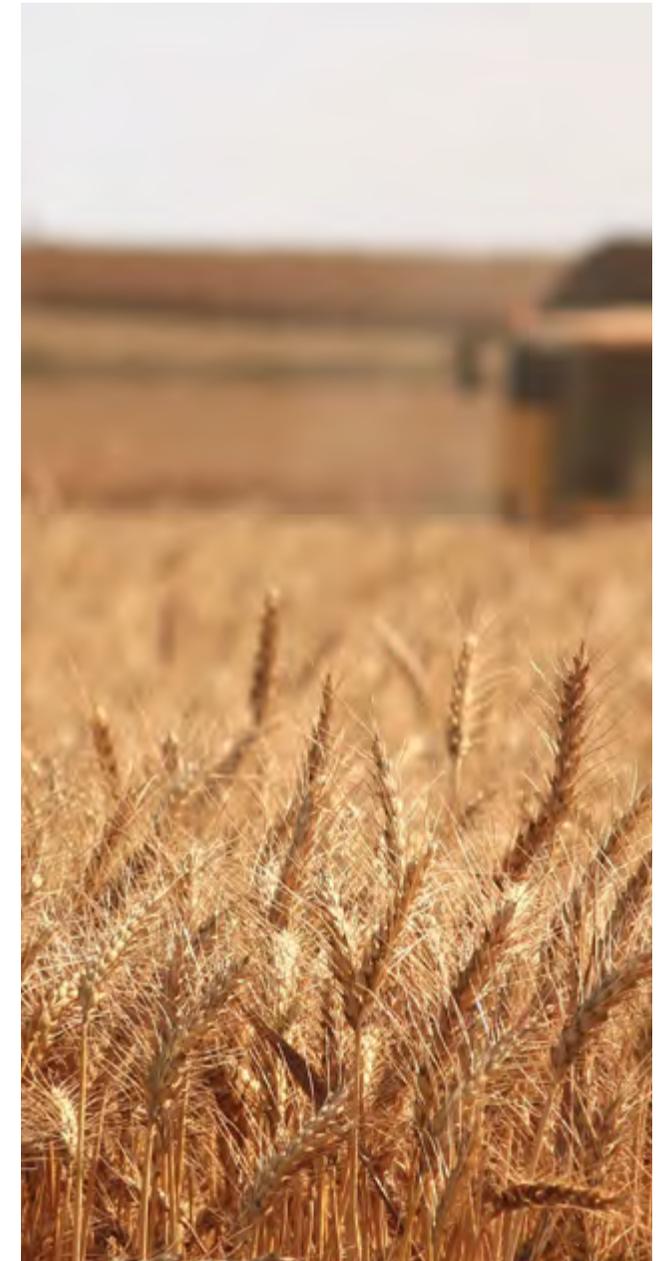
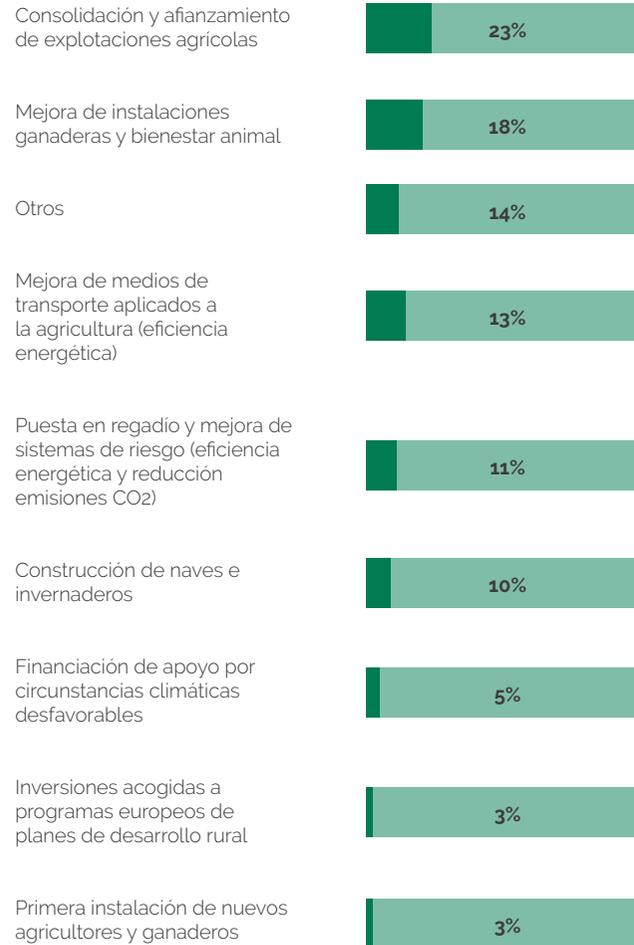
Es importante destacar que Caja Rural de Navarra mantiene un compromiso especial con el mundo agrario, tanto por su origen como por la importancia que el medio rural tiene para el desarrollo sostenible y el futuro de las áreas y la sociedad donde la entidad opera.

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría en función del cumplimiento de las finalidades arriba mencionadas. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe acumulado de 69,9 millones de euros, repartidos en 808 préstamos y 671 acreditados.

Un 22,59% ha sido concedido a jóvenes agricultores (menores de 40 años de la edad) dentro de la filosofía de la Caja de apoyar a la nueva generación que impulsa el sector primario y el ámbito rural. Asimismo, un 40,03% tiene de titulares a Cooperativas, UTEs y otras asociaciones agrícolas, manteniendo la tradicional línea de la Caja de apoyo a las iniciativas colectivas dentro de la agricultura y la ganadería.

Se detallan a continuación las finalidades de las financiaciones concedidas desglosadas en porcentaje del importe total:

FINALIDADES CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS



ENERGÍA RENOVABLE

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la generación de electricidad de fuentes renovables (solar, eólica, geotérmica, hidráulica, etc.), así como la utilización de biocombustibles, el desarrollo de infraestructuras o sistemas para este tipo de energías y la fabricación de componentes para estas industrias. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 29,5 millones de euros, repartidos en 71 operaciones crediticias y 52 acreditadas.

Asimismo, la entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:



Empresas generadoras de energía a partir de fuentes renovables:

Saldo vivo: **23,7 millones de euros**
Número de operaciones: **37**



Empresas de construcción de equipos para el aprovechamiento de las energías renovables:

Saldo vivo: **5,8 millones de euros**
Número de operaciones: **15**

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es el desarrollo de producto y tecnologías que reducen el consumo energético o la fabricación de componentes para esta finalidad.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 251,7 millones de euros, repartidos en 1.224 préstamos y 1.537 acreditados.

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:

• Renovación de flotas: adquisición de vehículos menos contaminantes; reducción de emisiones.

32,6 millones de euros y 640 operaciones.

• Actualización de instalaciones fabriles para reducir la huella medioambiental (mejora de aislamientos y reducciones en la emisión de CO₂ y Nox).

16,2 millones de euros y 44 operaciones.

• Modernización de proceso productivo para reducir los insumos y mejorar rendimiento en materias primas y energía.

32,3 millones de euros y 112 operaciones.

• Renovación de equipos para utilizar materiales con menos impacto ecológico y/o reducción de consumo en los equipos producidos.

5,6 millones de euros y 31 operaciones.

• Renovación de flotas pero en servicio de transporte de personas.

7,3 millones y 78 operaciones.

• Equipos de cogeneración que producen simultáneamente calor y electricidad y mejoran la eficiencia energética global.

2,1 millones de euros y 3 operaciones.

• Equipamiento de bicicletas eléctricas para movilidad urbana pública.

397.000 euros y 2 operaciones.

• Ingeniería, consultoría y fabricación de equipos para la eficiencia energética.

210.000 euros y 2 operaciones.

• Eficiencia energética en viviendas

154,9 millones de euros y 1,220 operaciones.

Dentro del compromiso de la Entidad con la sostenibilidad y el dinamismo que lleva implícito un proyecto como el descrito, se ha incluido este año la categoría de eficiencia energética.

El criterio de elegibilidad para este apartado incluye a las viviendas de nueva construcción con certificado "A" o "B" así como las viviendas del parque existente, esto es, vendidas antes de 2013, con CEE final "C" o superior ya que implica que ha habido un incremento de la eficiencia energética de al menos un 30%.

Estas viviendas se encuentran confortablemente dentro del 15% más eficiente de energía que se ha convertido en el estándar de mercado para la eficiencia energética.

Con los datos CEE (Certificado de Eficiencia Energética), no disponibles públicamente en muchos países o no incluidos en los sistemas de los bancos, **la entidad ha desarrollado tres líneas de trabajo para obtener los datos de eficiencia energética en las viviendas:**

- Hipotecas de propiedades individuales donde la Caja financió el desarrollo inmobiliario, ya que puede que ya tenga los datos relevantes;

- Hipotecas existentes.

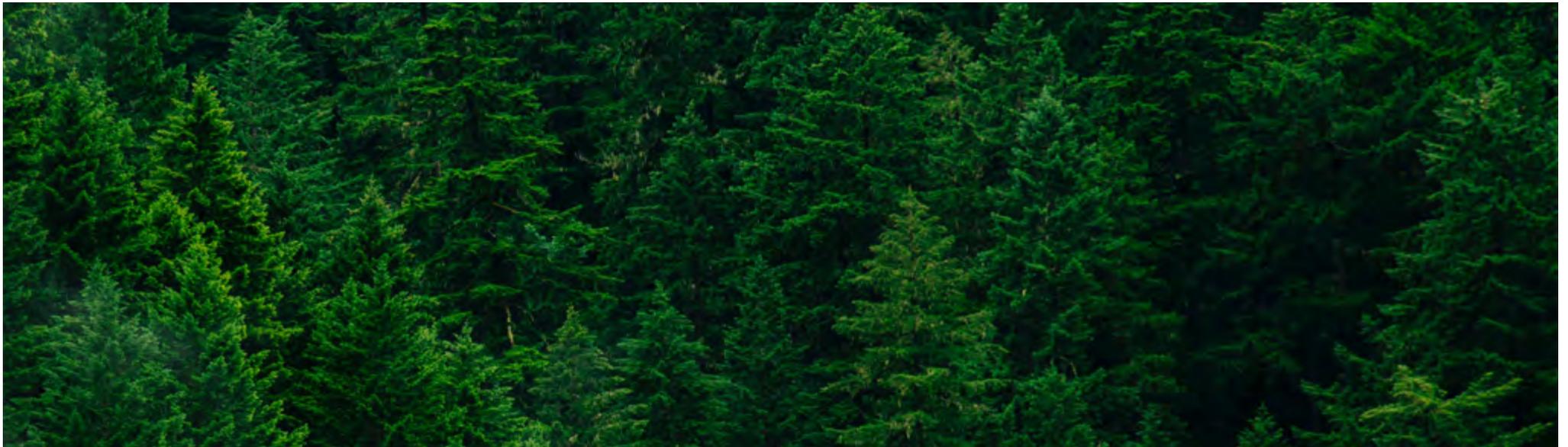
- Nueva originación.

GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la forestación y reforestación y el desarrollo de plantaciones.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 2,1 millones de euros, incluyendo 6 operaciones crediticias con 4 acreditados.

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, que permite concluir que a través de esta línea se mantienen 425,5Ha de gestión forestal cuyo efecto depurativo en su fase de crecimiento es de 17.560 Teq de CO₂.



GESTIÓN DE RESIDUOS

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es el desarrollo de equipos y tecnologías que incrementan el uso eficiente de recursos, y/o reducen la generación de residuos. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 15,9 millones de euros, repartidos en 46 préstamos y 32 acreditados.

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:

• **Reciclaje de desechos industriales (metales, neumáticos):**

10,2 millones de euros y 25 operaciones.

• **Fabricación de productos comerciales a partir de materiales reciclados:**

570.000 euros y 6 operaciones.

• **Depuración de residuos industriales:**

5,1 millones de euros y 8 operaciones.

VIVIENDA SOCIAL (VIVIENDA DE PROTECCION PUBLICA)

La Vivienda de Protección Pública (también conocida como Vivienda de Protección Oficial -VPO- o Vivienda de Precio Tasado -VPT-) es un tipo de vivienda de precio limitado, destinada a ser vivienda habitual y que para su adjudicación (en convocatoria pública) se debe cumplir con algunos requisitos, entre los que se pueden encontrar algunas como el nivel de ingresos, el número de miembros de la unidad familiar, etc. El objetivo de la VPO/VPT es favorecer que los ciudadanos con rentas más bajas (entre otros criterios) puedan adquirir o arrendar viviendas dignas y adecuadas, a unos precios asequibles a sus posibilidades.

En nuestro caso, para la concesión del préstamo destinado a la adquisición de estas viviendas, debemos contar previamente con la autorización de la correspondiente Administración Pública, que nos garantiza que el prestatario cumple con la totalidad de los requisitos exigidos. En líneas generales, los préstamos incluidos en este apartado corresponden a:

- Personas físicas a las que se concede un préstamo hipotecario para la adquisición de una de estas viviendas.

- Empresas promotoras a las que se concede un préstamo hipotecario para la construcción de un edificio de vivienda protegida, que posteriormente será vendido o arrendado con una renta social a las personas que cumplan con los requisitos exigidos.

INFORME DE LOS INDICADORES CLAVES:

A. Datos fundamentales :

- Importe acumulado de **723,1 millones millones de euros.**
- Comprende **8.178 préstamos.**

- Incluye **7.742 acreditados**, de los cuales:
7.668 son personas físicas
74 son personas jurídicas

B. En cuanto a la situación actual de estos préstamos, indicar que tan sólo un **0,57%** del importe de estos préstamos, están en situación de impagado de más de 90 días, muy similar al ratio del resto de préstamos hipotecarios para vivienda concedidos en nuestra Entidad, lo que indica que a pesar de ser clientes normalmente de rentas más bajas, su grado de cumplimiento es similar al resto de préstamos hipotecarios de vivienda de la Entidad, lo cual apunta a que se trata de operaciones de compra de vivienda que representan un esfuerzo financiero asumible para las familias concesionarias.

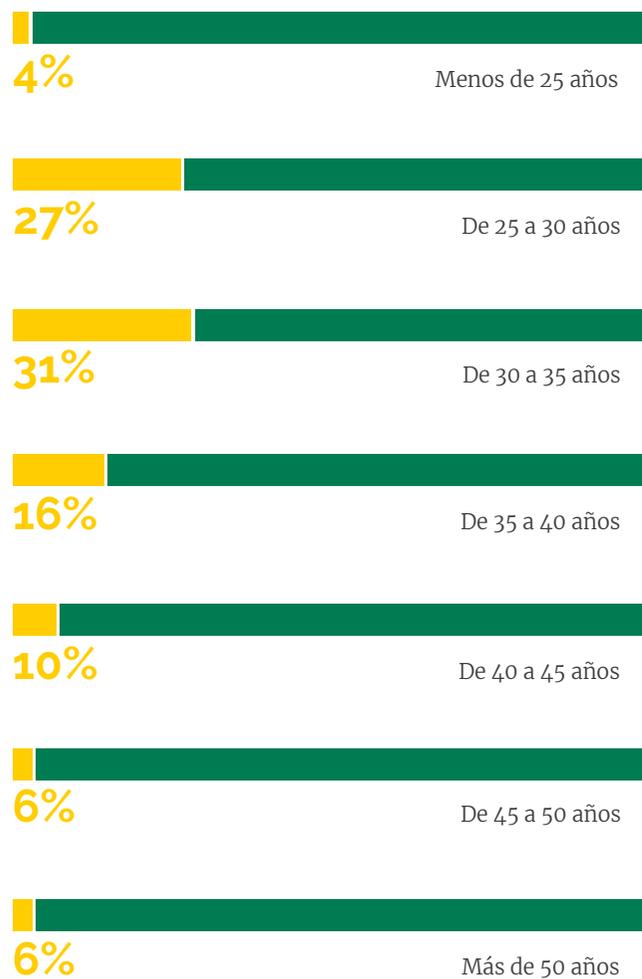
C. En cuanto a la distribución de estos préstamos:

- Un **99,04%** ha sido concedido a personas físicas (dentro de las cuales, un 40% tienen al menos 2 titulares, y un 60% tienen un solo titular).
- Un **0,96%** ha sido concedido a personas jurídicas.

Podemos comprobar que la práctica totalidad de los préstamos han sido concedidos a personas físicas, lo que permite a la entidad contribuir al acceso a la vivienda a un número muy elevado de personas, así como diversificar el riesgo asumido en esta línea de financiación.

D. En cuanto a la distribución por edades de los titulares (en el momento de la concesión del préstamo), es la siguiente:

Distribución por edades



Más de un 62% de los préstamos concedidos a las personas físicas corresponden a **menores de 35 años**, lo que indica que gracias a esta financiación se facilita el acceso de un número de personas muy importante a la que va a ser su primera vivienda.

Así mismo, algo **más de un 5,6%** de los préstamos han sido concedidos personas con **más de 50 años** que por distintas circunstancias vitales necesitan acceder a una vivienda en un momento más tardío de su vida, lo cual supone la atención a un colectivo de personas en situación de riesgo de exclusión social.

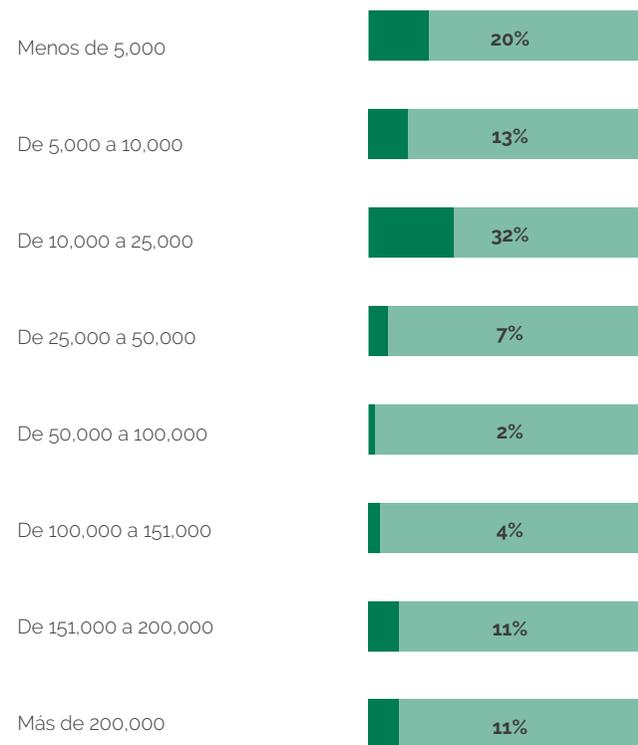
E. Las conclusiones a las que hacíamos referencia en el primer párrafo anterior, se ratifican si analizamos el número de hijos de los titulares de estos préstamos, ya que se puede comprobar que **más de un 67%** de los mismos no tenían hijos en el momento de la concesión.

Número de hijos



F. Por otro lado, los datos obtenidos permiten enfatizar, tal y como puede comprobarse en la siguiente tabla, el hecho de que **más del 65%** de las operaciones concedidas, lo han sido en poblaciones de **menos de 25.000 habitantes**, siendo algo **más del 20%** concedidas en poblaciones de **menos de 5.000 habitantes**, lo que contribuye a la supervivencia de pequeñas localidades y reduce el riesgo de la despoblación rural.

👤 DISTRIBUCIÓN POR TAMAÑO DE POBLACIÓN



G. Por último, a continuación mostramos una tabla de los ingresos medios por persona de la unidad familiar titular del préstamo, en la que se pone de manifiesto que más del 87% de dichas familias tienen unos ingresos medios por persona, inferiores a la media de las Comunidades Autónomas a las que pertenecen, lo que evidencia el carácter social de esta financiación.

Ingresos medios por persona



INCLUSIÓN SOCIAL

Caja Rural de Navarra trabaja de una forma especial con aquellas entidades que realizan esfuerzos por la integración social y el desarrollo social y económico de los territorios en los que está presente la entidad. La implicación de Caja Rural con todos ellos se realiza de diferentes formas, no limitándose exclusivamente a la financiación de estos proyectos sociales, sino que también suponen en algunos casos la asunción por parte de la Caja de parte de los gastos que conllevan dichas actividades educativas. En concreto, podemos clasificar la inclusión social en distintas categorías:



Distintas Capacidades: formación, rehabilitación y empleo

Caja Rural de Navarra lleva muchos años apoyando a organizaciones que agrupan a personas con distintas capacidades (físicas o psíquicas). Estas organizaciones disponen de centros de formación y rehabilitación además de centros especiales de empleo para la inserción laboral de las personas. Caja Rural de Navarra financia con **4,2 millones de euros** esta línea, lo que permite realizar su labor a **12 organizaciones**, que gestionan Centros Especiales de Empleo, residencias y centros de día. Entre todos dan servicio de formación y rehabilitación a **más de 3.000 personas** y dan empleo a **más 2.000 personas**. De esta forma se apoya a la práctica totalidad de personas con distintas capacidades de Navarra.



Deporte

El vínculo de Caja Rural de Navarra con el deporte y el desarrollo e inclusión de las personas a través del deporte es importante. Por eso financiamos infraestructuras y material deportivo a los distintos clubes y federaciones deportivas que se centran en regular y facilitar la práctica deportiva controlada y dirigida cumpliendo con las normas de igualdad, salud y prevención. Sus actuaciones se focalizan fundamentalmente en el deporte base, que es donde más impacto social tiene nuestra financiación. Dentro de esta línea se han prestado un total de **11,8 millones de euros** con los que financiamos a **41 entidades** que atienden a **más de 55.000 personas de todas las edades**.



Cultura

Caja Rural de Navarra se centra también en la financiación de inversiones destinadas a la promoción de la integración social a través de la cultura por un importe de **10,7 millones de euros**. En concreto a **129 entidades culturales** que desarrollan actividades relacionadas con la música, el idioma, la gastronomía, las costumbres, el folclore, la literatura, el teatro y el cine, entre otras muchas. Entre todas logran una cohesión social sin importar las condiciones de las personas que participan.





Socio-Sanitaria

Teniendo en cuenta que nos encontramos en una población cada vez más envejecida, Caja Rural de Navarra apoya la construcción de infraestructuras y el equipamiento necesario que permitan la atención sanitaria e inclusión sociosanitaria de personas mayores y jóvenes con algún grado de dependencia. Así, apoyamos **4 residencias** que actualmente atienden a más de **250 personas mayores**. El total de financiación destinada a este segmento es de **3,6 millones de euros**.



Socio-Económica

El tejido social y económico en el que Caja Rural de Navarra tiene presencia está fuertemente desarrollado a través de asociaciones y colegios profesionales y centros de investigación. Caja Rural de Navarra apoya firmemente el mismo mediante la financiación de las infraestructuras que son necesarias para el desarrollo de su actividad. Con estas asociaciones, los pequeños empresarios y profesionales autónomos consiguen estar permanentemente informados fiscal, laboral, jurídica y financieramente. Además, están representados ante la administración y otras organizaciones privadas. De esta forma apoyamos a un total de **43 asociaciones profesionales**, que agrupan más de **3.000 profesionales** y organizaciones en los distintos sectores de la economía por un importe de **4,7 millones de euros**.



Exclusión

Caja Rural de Navarra tiene un claro compromiso con las personas de cualquier edad, procedencia y clase social. Es por eso que apoya decididamente a las organizaciones que trabajan por la ayuda y por la inserción en la sociedad de estos colectivos en riesgo de exclusión social: inmigrantes, comunidad gitana, menores, drogodependientes y personas desempleadas de avanzada edad. Con la financiación de **7,1 millones de euros**, apoyamos a **28 entidades sociales** y favorecemos la inclusión de **más de 3.000 personas**.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de **42,1 millones de euros**, repartidos en **379 préstamos** y **257 acreditados**.





EDUCACIÓN

Caja Rural de Navarra tiene un claro compromiso con la formación básica, media y superior. Dentro de la entidad existe un contacto directo con los agentes públicos y privados que ofrecen formación. La implicación de CRN con todos ellos se realiza de diferentes formas, no limitándose exclusivamente a la financiación de estos proyectos educativos, sino que también suponen en algunos casos la asunción por parte de la Caja de parte de los gastos que conllevan dichas actividades educativas:

Financiación de inversiones

Nuevos edificios, nuevo equipamiento y otras infraestructuras (deportivas, culturales, etc...). Así, Caja Rural de Navarra actualmente está financiando las inversiones que realizan **80 centros de formación**, que actualmente agrupan a más de **30.000 alumnos** con un saldo vivo actual de **22,8 millones de euros**.

Becas de movilidad

Para alumnos universitarios y de Formación Profesional. Vienen a ser ayudas económicas para favorecer que los alumnos estudien un periodo de tiempo en centros o empresas extranjeras y ninguno de ellos deje de hacerlo porque tiene problemas económicos. Estas becas llegaron a un total de **449 alumnos**.

Charlas de educación financiera y educación vial

La entidad tiene un programa de educación por el que se ofrecen charlas a **80 centros educativos de Navarra** que van dirigidas a alumnos de entre 8 y 14 años.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de **23,3 millones de euros**, repartidos en **166 préstamos** y **81 acreditados**.



INCLUSIÓN ECONÓMICA

En este epígrafe hemos incluido los préstamos que cumplen las siguientes características:

- **Pequeños préstamos** que favorecen la inclusión económica, tanto por lo que implican en cuanto a su pequeña cuantía como a que se posibilite el acceso a la financiación en **áreas remotas** (donde la entidad tiene una especial presencia). Los requisitos para su inclusión son alguno de los siguientes:
 - Su importe sea inferior a EUR 25,000.
 - Préstamos concedidos a través de las oficinas de Caja Rural ubicadas en poblaciones menores de 3.000 habitantes y con un nivel de ingresos inferior a la media de su respectiva Comunidad Autónoma.
- Préstamos concedido a **Emprendedores**.
- Préstamos concedidos a **PYMES**, tal y como son definidas las mismas por parte de la Comunidad Europea.

Pequeños préstamos y áreas remotas

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de **677 millones de euros** y comprende **30.796 préstamos** y **26.775 acreditados**

Se trata por lo tanto de una línea muy diversificada (**importe medio de préstamo de 22.000 euros**), que alcanza por lo tanto a un número muy elevado de personas, con especial incidencia en áreas rurales y pequeños núcleos de población.

Emprendedores

Caja Rural de Navarra es una entidad que históricamente siempre ha tenido una sensibilidad y trato especial con los pequeños empresarios que tratan de comenzar una nueva actividad. Nuestra presencia en zonas rurales de poca población hace que esto sea habitual y hoy podemos decir que algunos de ellos se han convertido en grandes empresarios que dan empleo a muchas personas y que han permitido el desarrollo sostenible de esas localidades.

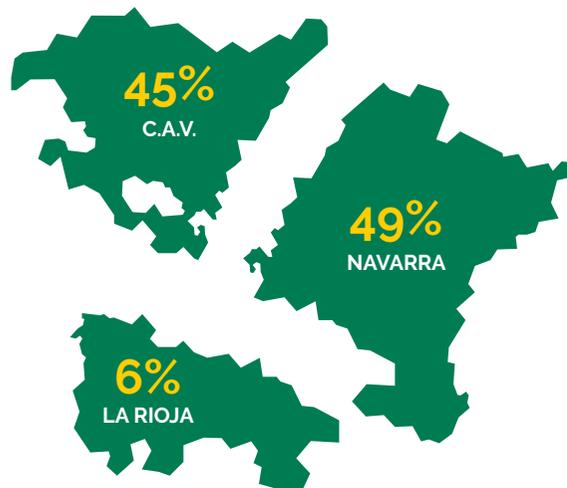
Por eso, Caja Rural de Navarra desarrolla hace más de 10 años una línea específica de apoyo a los emprendedores llamada Línea INICIA. Es decir, a personas que, de forma individual o en asociación con otros, emprenden un nuevo negocio o actividad económica. Esta línea tiene unas condiciones especiales en cuanto a importe, tipos de interés, garantías y proceso de análisis y aprobación que la hacen especial. Actualmente podemos decir que:

- La **tasa de éxito** de estos **negocios** es del **60%**.
- Se han creado **más de 2.800 puestos de trabajo**.
- La **media de edad** de los **emprendedores** es de **42 años**.
- El ratio de **morosidad actual** es del **0,94%**.
- El importe medio concedido por emprendedor durante el año 2017 ascendió a **41.100 euros**.
- Los sectores de actividad apoyados son muy variados siendo principalmente los siguientes: servicios, industrial, alimentación y tecnológico.

• En estos más de 10 años de actividad se han apoyado un total de 1.504 nuevos negocios que han favorecido claramente el desarrollo económico y social de las localidades en las que se han situado.

• Los negocios apoyados se distribuyen geográficamente por toda el área de influencia de la entidad: Navarra, País Vasco y La Rioja de la siguiente forma:

Proyectos por zona línea inicia



FINANCIACIÓN A PYMES

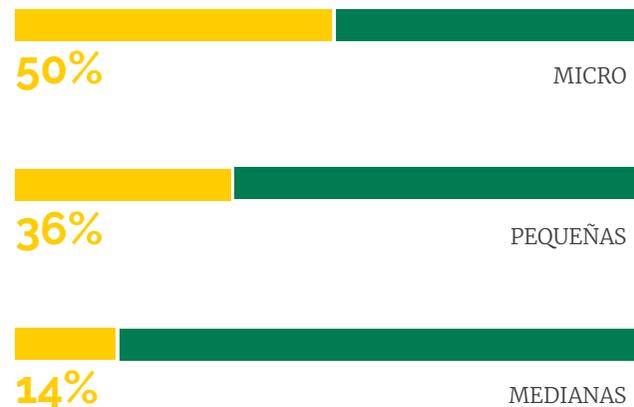
En primer lugar, respecto a los datos fundamentales del presente apartado, debemos indicar que alcanza el importe acumulado de **1.179 millones de euros**, con **3.759 préstamos** y **2.549 acreditados**.

A continuación detallamos una serie de datos obtenidos del análisis de este epígrafe, en el que podemos observar un número significativo de impactos sociales positivos:

A. En cuanto a la situación actual de estos préstamos, indicar que un 4,28% del importe de los mismos, están en situación de impagado de más de 90 días, siendo un buen dato si tenemos en cuenta la media del sector financiero.

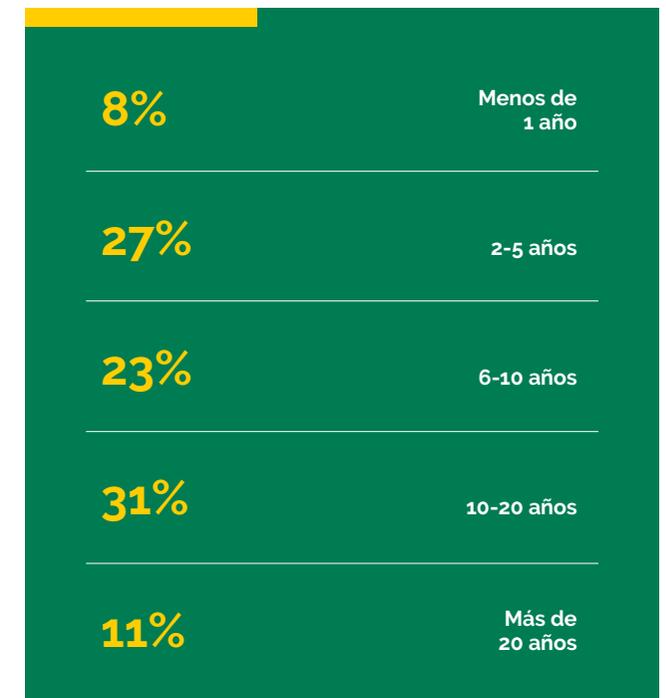
B. En segundo lugar, presentamos el número de operaciones realizado a Micro Empresas, Medianas Empresas y PYMES (según definición de la Comunidad Europea), pudiendo comprobar que más de un 86% de las mismas han sido concedidas a Micro, y Pequeñas Empresas, lo que demuestra la capilaridad de la financiación concedida, y el esfuerzo realizado por nuestra Entidad en el mantenimiento del tejido empresarial local.

Tamaño Empresas



C. Caja Rural de Navarra siempre ha estado apoyando a la pequeña y mediana empresa, creando el tejido empresarial necesario para que las regiones en las que está presente se desarrollen y su actividad productiva sea competitiva. Así demuestra el dato de que más del 42% de las empresas lleva confiando en la entidad más de 10 años. Además la entidad sigue apostando por el apoyo a las nuevas empresas con más de un 8% de empresas que han iniciado su relación con la entidad en el último año.

Inicio relación con CRN



D. Es importante la implicación de la Caja con el desarrollo rural. Más del 45% de las empresas están situadas en poblaciones con **menos de 10.000 habitantes** que permite no solo desarrollar la economía del entorno sino también a la revitalización social y rejuvenecimiento de las zonas agrarias.

Distribución por tamaño de población



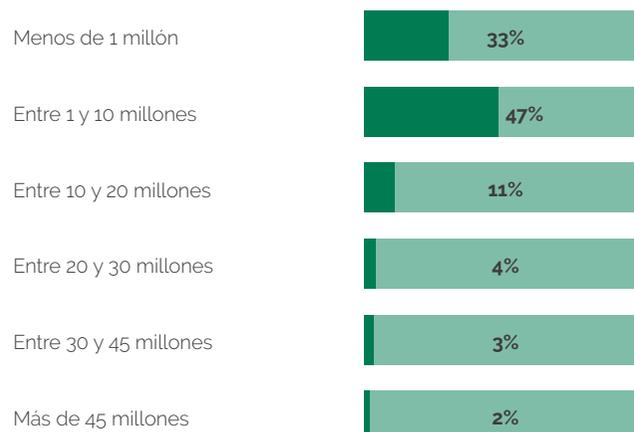
E. Por otro lado, y en cuanto a la tipología, confirmar que la mayor parte de las mismas son Sociedades Limitadas (en coherencia con lo comentado en el punto anterior), existiendo más de un 5,5% de Cooperativas (gran parte de ellas del sector primario), lo que es coherente a su vez con nuestros orígenes como Entidad y filosofía empresarial.

Tipología de empresas

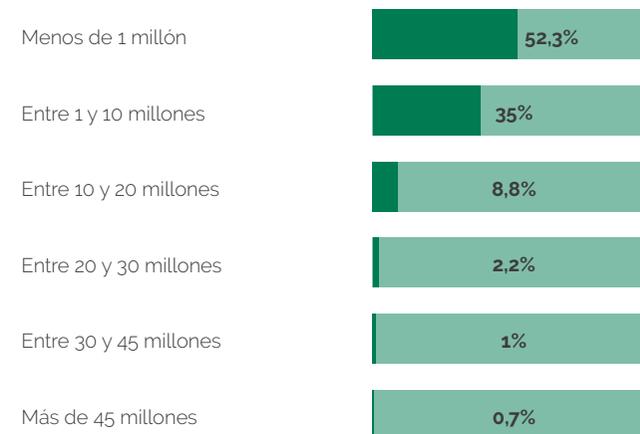


F. Con el fin de analizar en más profundidad la realidad de las empresas a las que les hemos concedido esta financiación, adjuntamos dos tablas con los niveles de ventas, y con el número de trabajadores de las mismas:

NIVEL DE VENTAS (Millones de euros)



NÚMERO DE TRABAJADORES

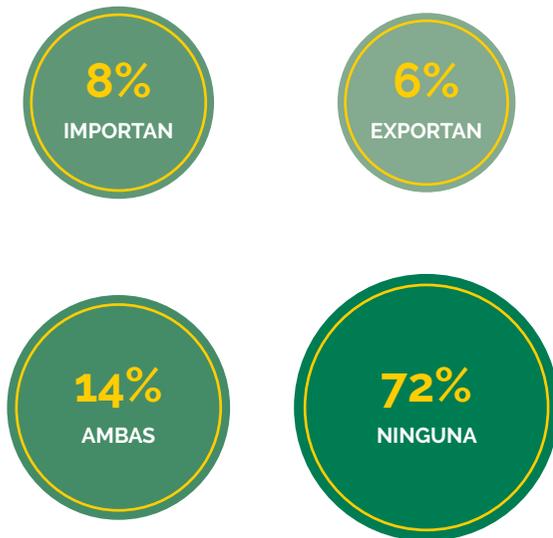


Como conclusión de ambas tablas, destacar el pequeño tamaño de las empresas titulares de esta financiación, ya que algo más del **79% de las mismas tienen menos de 10 millones de euros de ventas**, y algo más de un **87% tienen menos de 50 trabajadores**, por lo que nuestra financiación contribuye al mantenimiento de este importante tejido empresarial y del empleo que éste genera. Como dato adicional podemos añadir que se han concedido **más de 3.500 préstamos** a estas empresas, por un importe superior a los **1.100 millones de euros**, y que su plantilla media asciende a **26 trabajadores**.

La financiación a Pymes ha permitido el mantenimiento de al menos 62.750 puestos.

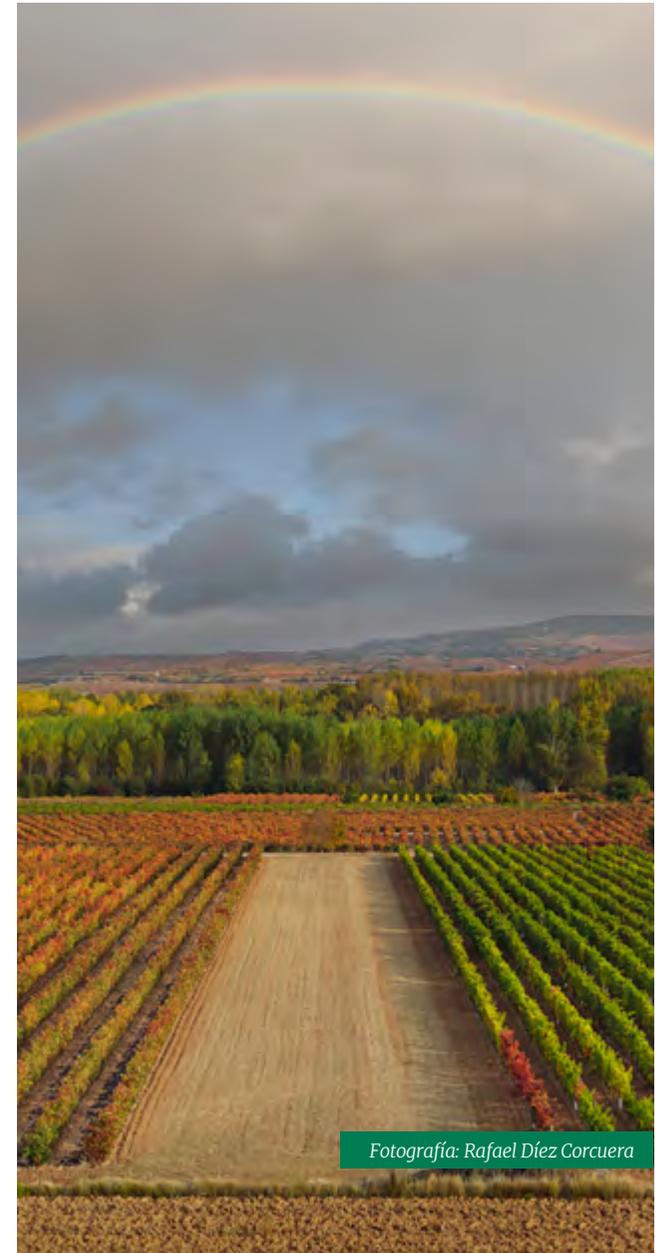
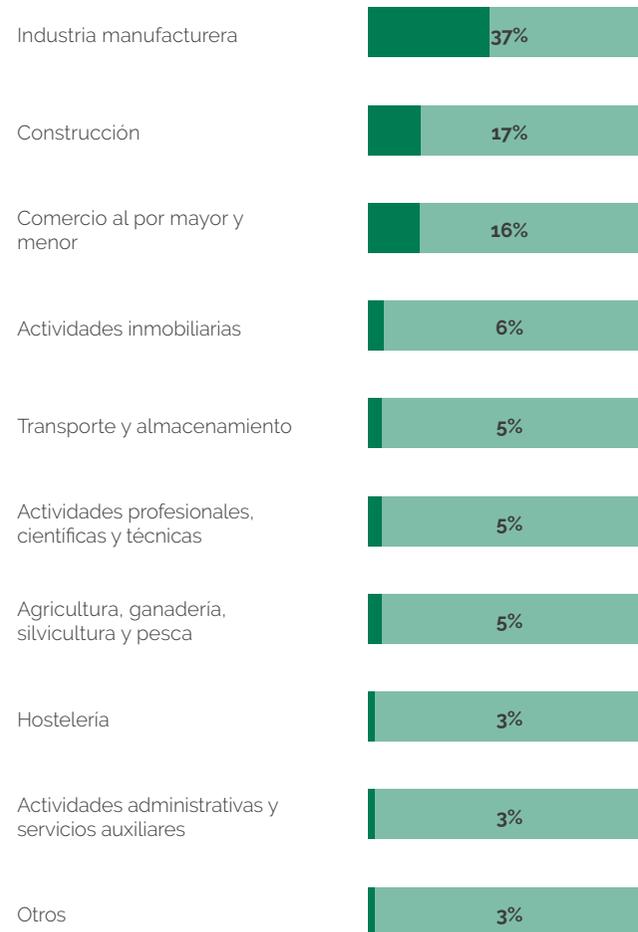
G. Destaca también que, a pesar del tamaño de estas empresas, nos encontramos en una de las zonas más industrializadas de España, lo que se refleja así mismo, en una importante apertura al exterior de las mismas, tal y como lo demuestra el porcentaje de empresas que exporta, importa o ambas, del conjunto de las empresas a las que les hemos concedido esta financiación (en total algo más de un 27% de las mismas).

Apertura al exterior



H. Por último, y para poder comprobar la diversificación de la financiación concedida, a continuación mostramos una tabla con los diferentes sectores a los que pertenecen las empresas a las que hemos financiado.

SECTORES DE ACTIVIDAD



Fotografía: Rafael Díez Corcuera

5

2017
**El equipo
Humano**



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



ÍNDICE

1. El equipo humano
2. Distribución de los empleados
3. Atracción del talento
4. Formación
5. Política de remuneración
6. Sistema retributivo
7. Prevención riesgos laborales

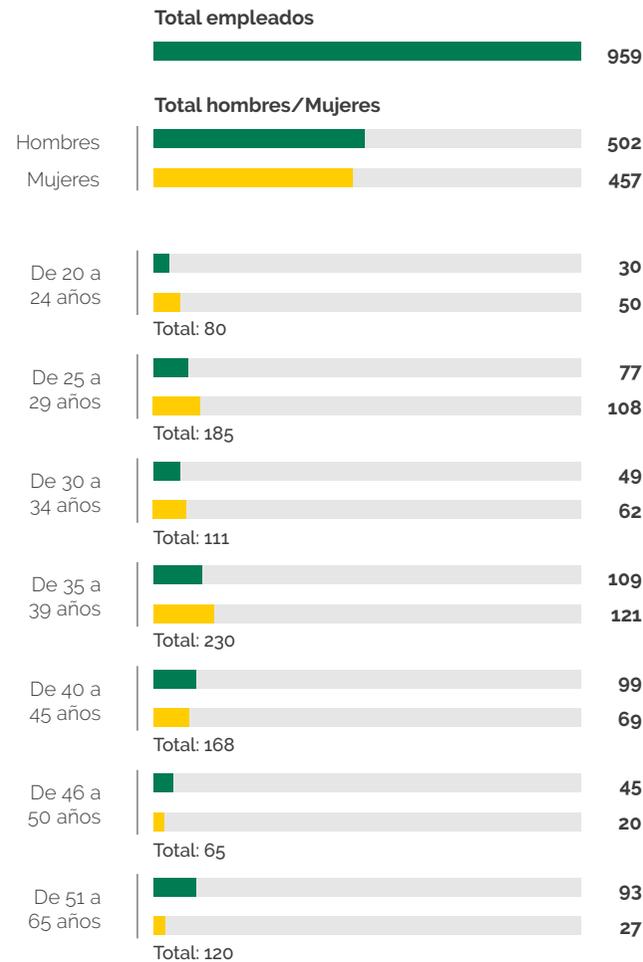
1. EL EQUIPO HUMANO

En Caja Rural de Navarra, asumimos la obligación de desarrollo de las personas, como parte de nuestra misión como empresa. Apoyamos y orientamos como rasgo cultural, confiamos y damos responsabilidades y exigimos esfuerzo y compromiso.

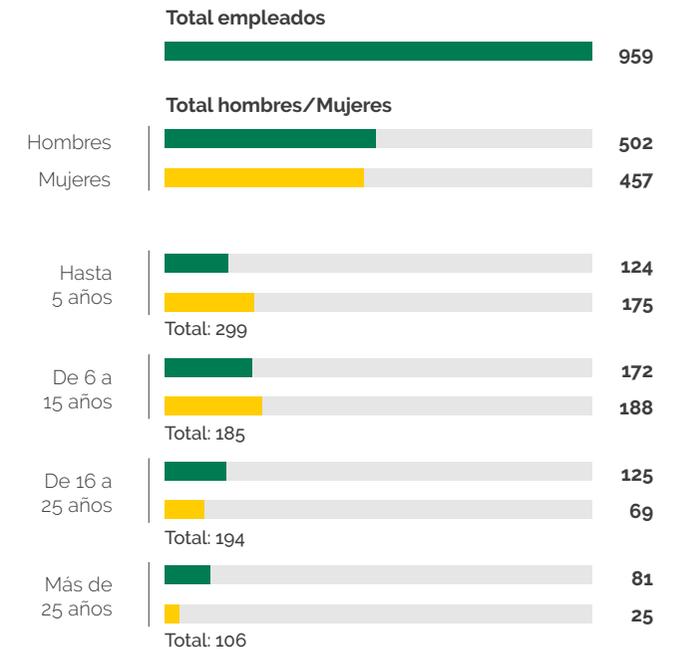
El resultado de esta interacción y suma de factores definen al empleado de Caja Rural, aportando valor y ventaja competitiva a la organización y desarrollo y empleabilidad a la persona.

2. DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS

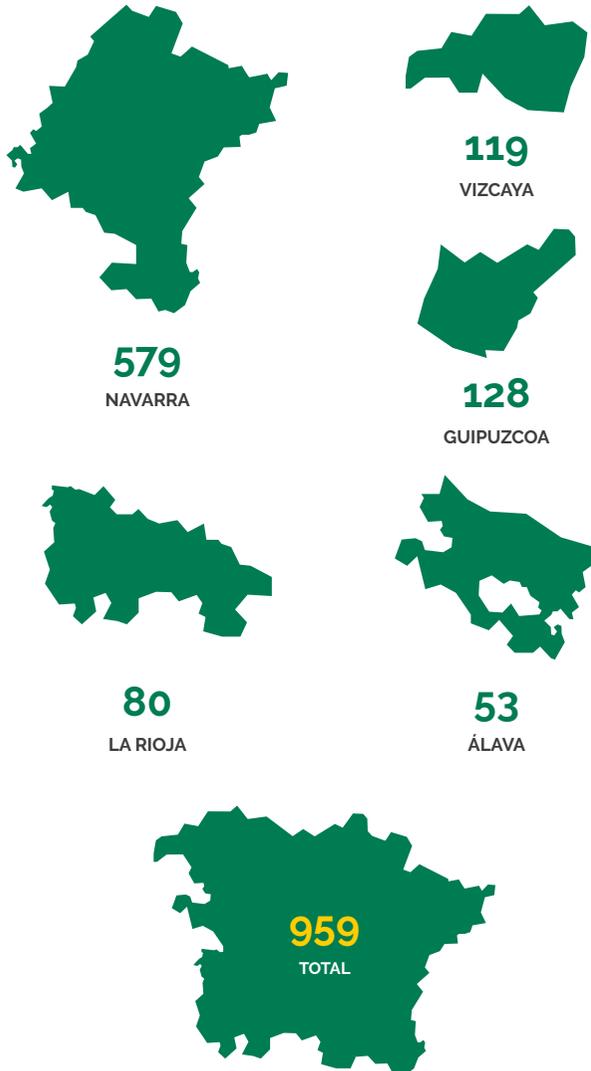
DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TRAMOS DE EDAD



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR ANTIGÜEDAD



EMPLEADOS A CIERRE DEL EJERCICIO 2017



INFORME INTEGRADO 2017

EXPERIENCIA

11,95

Antigüedad media (años)

DIVERSIDAD

52,35%

Hombres

47,65%

Mujeres

88,50%

Personas con titulación universitaria

3. ATRACCIÓN DEL TALENTO

COMPROMISO CON EL ENTORNO UNIVERSITARIO

Gestionamos internamente el proceso de incorporación de personas a la organización de manera integral: desde la identificación de candidatos potenciales, su posterior evaluación hasta la decisión, incorporación y acogida.

Cuidamos el proceso y al candidato, con el objetivo de mostrar coherencia con los valores corporativos de respeto y cercanía. Y colaboramos a través de Programas de Prácticas, diseñados para completar la formación de los estudiantes, acercándoles la realidad del ámbito profesional, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidad; en definitiva, aportando mayor empleabilidad.

A través de estos programas, hemos incorporado en 2017, **182 becas formativas** (60 becas fuera del verano y 122 becas de verano).

COMPROMISO CON LOS NUEVOS EMPLEADOS

En Caja Rural de Navarra, asumimos la obligación de desarrollo de las nuevas incorporaciones, apoyamos y orientamos como rasgo cultural, confiamos y damos responsabilidades y exigimos esfuerzo y compromiso.

El resultado de esta interacción y suma de factores definen al empleado de Caja Rural, aportando valor a la organización y desarrollo y empleabilidad al propio empleado.

COMPROMISO CON EL CRECIMIENTO DEL EMPLEO

En el año 2017 se han convertido 19 contratos temporales en indefinidos. Mantenemos el compromiso de consolidar empleo, siempre condicionados por la situación de sector y de la propia Caja.



4. FORMACIÓN

PROYECTO DE FORMACIÓN INTERNA

En Caja Rural de Navarra entendemos la formación interna como fundamental para transmitir los valores de la empresa, así como nuestras experiencias tanto a nivel técnico como comercial en el día a día. Además, recurrimos a empresas externas para cubrir aquellas materias o habilidades en las que nos resulta complicado autoabastecernos, o en ocasiones en las que los formadores externos nos aportan un mayor valor añadido.

Consideramos muy importante compartir nuestras experiencias del día a día, nuestros valores y nuestro know-how como una permanente gestión del conocimiento para aprender los unos de los otros y para conseguir una mejora y un aprendizaje continuo.

En estos tiempos está adquiriendo gran importancia, tanto la regulación normativa que implica formar y tener a la plantilla actualizada de una manera sistemática, como la transformación digital con nuevos sistemas de contacto con clientes y comercialización de productos y servicios.

910 Nº de Acciones Formativas

950 Personas Formadas

108.515 Horas de Formación



FORMACIÓN EMPLEADOS CAJA RURAL DE NAVARRA

- Aumento de la oferta de e-learning.
- Voluntariedad en el acceso a la formación.
- Programa de formación en asesoramiento DAF (Diploma Asesor Financiero) con un número elevado de horas lectivas (108.515 horas de formación en 2017; 73.774 horas de formación en 2016; 57.669 horas en 2015).

En 2017 cada empleado de Caja Rural recibió una media de 114,22 horas de formación. Del total de horas de formación, 7.369 horas corresponden a formación presencial, y el resto, 101.146 horas, corresponden a la formación e-learning interna y de seguros.

ASESORAMIENTO

La principal acción formativa desarrollada en 2017 ha sido la relativa a la certificación para cumplimiento de la normativa Mifid 2, normativa que entraba en vigor el 3 de enero de 2018 y que implicaba formar a la plantilla para que pudiera seguir asesorando a clientes/no clientes. Caja Rural de Navarra optó por formar a sus empleados para que adquirieran conocimientos de asesoramiento.

Desde Caja Rural de Navarra optamos por CISI por ser un certificado de carácter internacional que ya había sido validado en otros países de la Unión Europea y que había sido la opción escogida por otras entidades. Además, se formó a un grupo numeroso de empleados con la Universidad de Deusto, teniendo la posibilidad de optar a dos titulaciones, CISI y/o Deusto. Esta formación requiere de un mínimo de 150 horas de estudio y tiene un impacto importante tanto en el tiempo dedicado al estudio de la materia, como en la motivación de los empleados.

VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO

La gestión de las personas es una de las funciones más importantes del directivo, y el Plan de Mejora es un proceso clave, no un formalismo. Es una práctica que permite desde el análisis del desempeño individual, mejorar la productividad, favorecer el desarrollo profesional, gestionar las motivaciones, alinear la estrategia de la Caja, la adaptación al entorno y promover comportamientos que se ajusten a los valores de la Caja.

Se trata de un proceso en el que participan todos los empleados de Caja Rural de Navarra, y que posibilita analizar de forma detallada el desempeño de cada miembro de la organización. Todo el análisis preliminar (autoevaluación, evaluación del responsable y entrevista de evaluación), lleva a concretar acciones, que permitan desarrollar las áreas de mejora detectadas. Este proceso hace que Caja Rural pueda evolucionar, sea más competitiva y adaptada al entorno, tomando como referencia y punto de partida los valores de la Caja.

Siendo estratégico el papel directivo en la organización, completamos el proceso, contando con la opinión de todos los empleados, a través de una evaluación ascendente, basada en los comportamientos asociados al Estilo de Dirección en Caja Rural de Navarra.

DESARROLLADOR DE PERSONAS

HUMILDE

CERCANO

OPTIMISTA

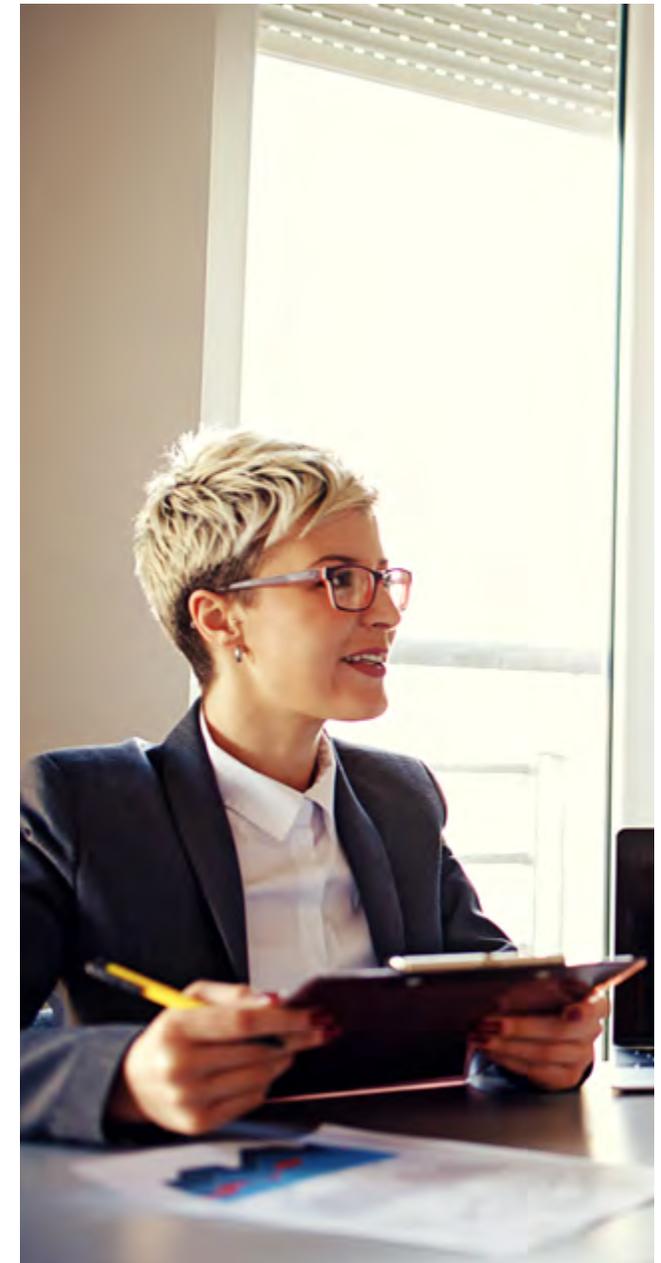
EQUILIBRADO

BENEFICIOS CORPORATIVOS

Caja Rural de Navarra pone a disposición de todos los empleados una línea de préstamos regulados por convenio. En 2017; 499 empleados se beneficiaban de un préstamo vivienda con un importe global de 52.228.944 euros mientras que 305 empleados tenían ventajas en préstamos personales o de consumo por importe total de 10.978.358 euros.

Así como otras prestaciones sociales y seguros complementarios regulados por convenio (bolsa de vacaciones, ayuda para estudios de hijos, ayuda para estudios de los trabajadores, incapacidad temporal, viudedad y orfandad, seguro de accidentes, seguro de vida, ayuda familiar).

Para la conciliación de la vida laboral y familiar Caja Rural ofrece a los empleados los permisos de lactancia, reducción de jornada, acompañamiento médico, excedencia voluntaria y excedencia para cuidado de hijo menor de tres años.



5. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

La política retributiva tiene como objetivo fundamental alinear la actuación de los empleados con los objetivos a largo plazo de la Entidad.

Los objetivos incluyen la necesaria generación de rentabilidad económica, pero también aspectos claves para una entidad cooperativa y con fuerte arraigo local, como son el crecimiento en base de clientes, la vinculación y fidelización de los mismos y una percepción del mercado positiva hacia la entidad en términos de servicio prestado.

Como criterios básicos, y dada la finalidad de que el esquema retributivo sea una herramienta útil para la consecución de los objetivos a largo plazo de la entidad, se siguen los siguientes:

- La retribución fija individual será un reflejo razonable de la responsabilidad y trayectoria profesional del empleado la cual debe ser periódicamente evaluada (al menos anualmente) para realizar las adaptaciones necesarias.
- La retribución variable tendrá en cuenta el desempeño de los empleados, los resultados del equipo de trabajo y los globales de la entidad. No tendrá incentivos directos a la venta de productos concretos, ni rápeles ni retrocesiones a los empleados.
- Fijar la remuneración variable en una proporción limitada respecto a la remuneración fija que en ningún caso supere el 100 % de la retribución fija, tal y como señala la normativa vigente.
- Valorar siempre aspectos cualitativos más ligados al desempeño a largo plazo (mantenimiento de base de clientes, satisfacción de los mismos, crecimientos equilibrados).

- Una parte de la retribución variable se podrá diferir por un periodo de entre 3 y 5 años, relacionado con el cumplimiento del Plan Estratégico elaborado en ese periodo.

- Se analizará la satisfacción del cliente para tenerla en cuenta en la Política de remuneración.

- La retribución variable está sometida a la recuperación de la cantidad satisfecha pudiendo exigirse una devolución parcial o total (cláusula “clawback”) de la abonada en el supuesto de actuación fraudulenta, despido disciplinario procedente o intervención culpable que cause grave daño a la entidad.

- Antes de decidir el pago, se informará de que se cumple el nivel mínimo de solvencia necesario para no poner en peligro el nivel de solvencia de la Entidad, asimismo se comprobará la corrección de indicadores detallados en el Marco de Apetito al Riesgo.

La estructura básica la compone el Convenio Colectivo de Sociedades Cooperativas de Crédito, que se pacta entre la patronal Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y los sindicatos, que constituye la norma aplicable para todos los empleados.

Una vez cumplida la normativa pactada, se establece de forma individual la retribución de cada empleado y su carrera profesional. Los criterios de homogeneidad se estructuran a través de las funciones tipo de las que se responsabilizan.

Los datos obtenidos con la asignación individual se agrupan para comprobar su correspondencia con el presupuesto de gastos de la Entidad, para garantizar que no hay desviaciones en la previsión del año.

La política retributiva tiene como objetivo fundamental alinear la actuación de los empleados con los objetivos a largo plazo de la Entidad.

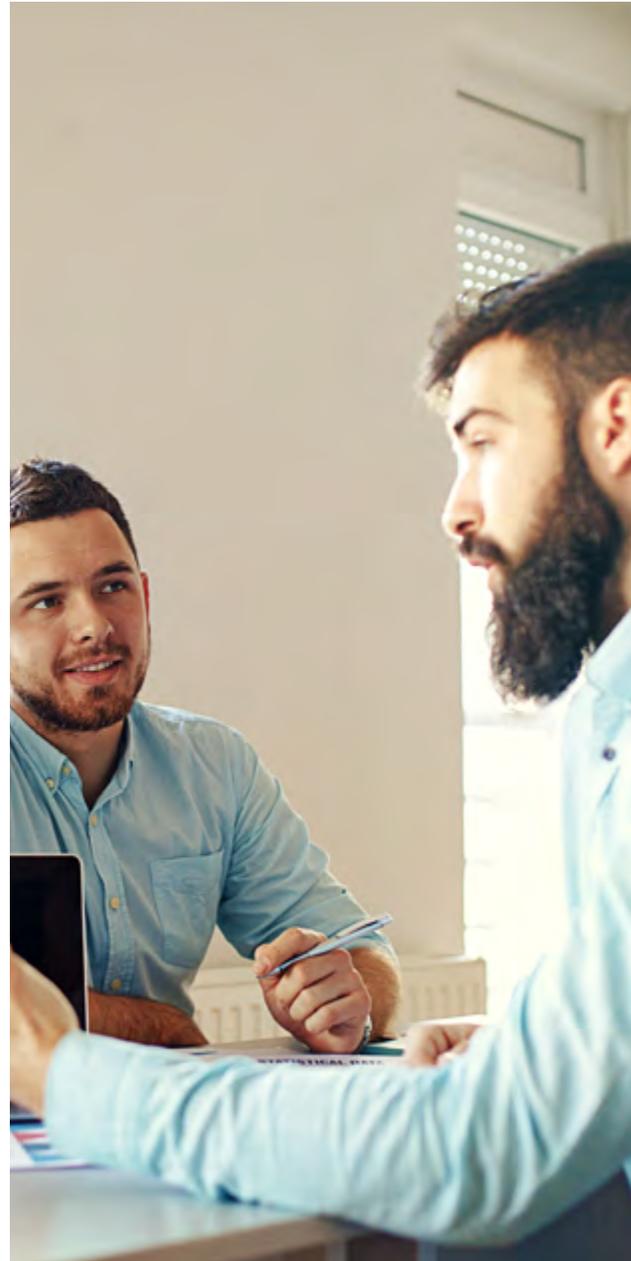
6. SISTEMA RETRIBUTIVO

La estructura del sistema retributivo en Caja Rural de Navarra, busca una coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diferentes puestos y responsabilidades, ajustándose a la realidad del mercado y asegurando una progresión y promoción profesional de su plantilla.

La distribución de los componentes retributivos es:



Caja Rural de Navarra ha aprobado su Política de Remuneraciones asociada a la gestión del Riesgo, que viene a dar cumplimiento a las obligaciones establecidas.

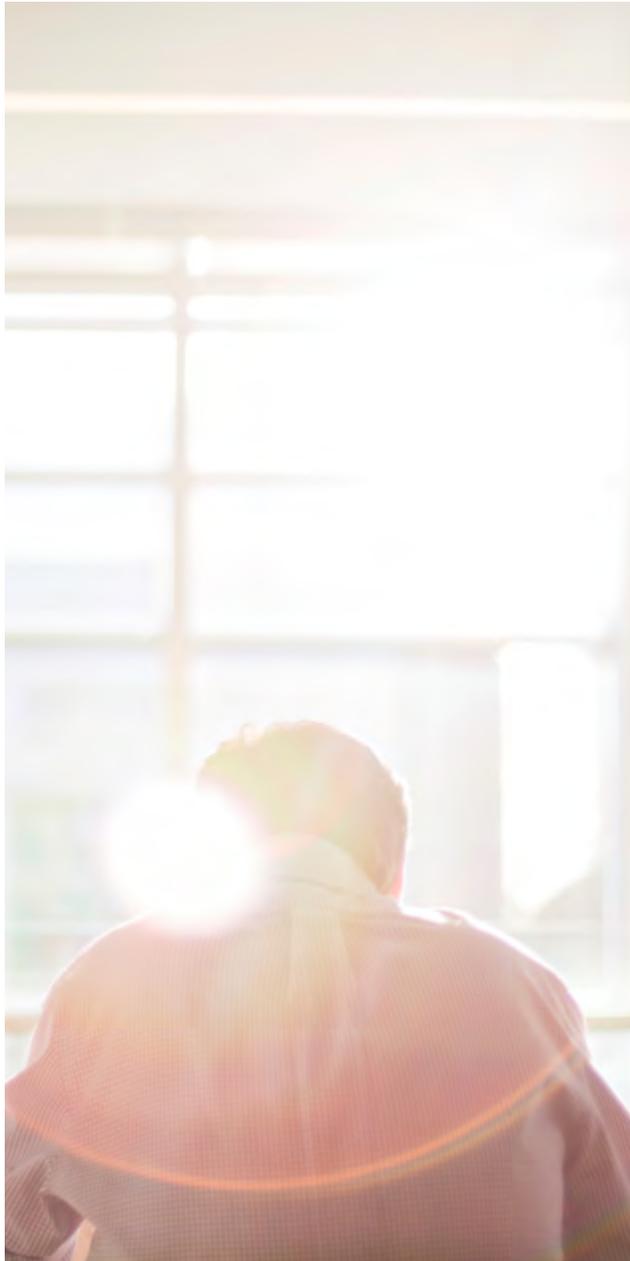


Esta Política incorpora una serie de principios entre los que destacan los siguientes:

- La retribución fija individual será un reflejo razonable de la responsabilidad y trayectoria profesional del empleado la cual debe ser periódicamente evaluada (al menos anualmente) para realizar las adaptaciones necesarias.
- La retribución variable tendrá en cuenta el desempeño de los empleados, los resultados del equipo de trabajo y los globales de la entidad. Tiene carácter discrecional, como premio al desempeño y valoración cualitativa.

SALARIO MÍNIMO DE ENTRADA EN € / Nº HORAS TRABAJADAS = 21.677,35 / 1700 = 12,75

SALARIO MÍNIMO DE ENTRADA EN € / SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL = 21.677,35 / 10.302,60 = 2,1



7. PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES

Con el objetivo de cumplir con la Normativa vigente en prevención de riesgos laborales y garantizar la seguridad y salud en los puestos de trabajo, Caja Rural de Navarra dispone de un Servicio de Prevención Propio, en cuanto a la modalidad preventiva se refiere, asumiendo las especialidades de Seguridad y Ergonomía y Psicología Aplicada, teniendo concertadas las especialidades de Higiene Industrial y Vigilancia de la salud (VS) con el servicio de prevención ajeno Prevenna del grupo Preving.

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de la Caja desarrolla lo previsto dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PPRL) en lo referente a los procedimientos existentes así como los registros acreditativos dentro del mismo.

A modo de resumen, se enumeran los aspectos más relevantes:

- La organización de la prevención dentro de Caja Rural de Navarra
- La evaluación de riesgos en los puestos de trabajo.
- La planificación de la actividad preventiva.
- Los estudios y mediciones higiénicas realizados.
- La formación e información de los trabajadores.
- Los planes de emergencia y evacuación.
- Documentación de los equipos de trabajo e instalaciones.
- Documentación relativa al comité de Seguridad y salud.
- Vigilancia de la salud: certificados de aptitud y protocolos médicos aplicados.

Para lograr los objetivos previstos en la planificación anual dentro del PPRL, se han desarrollado durante el año 2017 las siguientes actuaciones:

- Se ha revisado y actualizado el PPRL.
- Se ha formado a través del aula virtual a la totalidad de la plantilla.
- Se han realizado las actuaciones previstas en la VS.

Para el año 2018, las actuaciones más significativas previstas son las siguientes:

- Formación de las nuevas incorporaciones.
- Realizar un estudio de riesgos psicosociales.
- Realizar las auditorías internas del sistema.
- Continuar con el desarrollo de la coordinación de actividades empresariales.

El comité de seguridad y salud, que representa a todos los trabajadores, es un comité paritario, que se reúne trimestralmente para tratar los asuntos de prevención de riesgos laborales.

Los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la prevención en el 2017 han sido los siguientes:

Nº de accidentes con baja: 2.

Nº de accidentes con baja "in itinere": 3.

No existen enfermedades profesionales reconocidas.



6

2017 Proveedores



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



ÍNDICE

1. Relación con proveedores y colaboradores
2. Control y seguimiento de los proveedores
3. Planes de futuro
4. Porcentaje de financiación de proveedores locales

1. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

Caja Rural de Navarra tiene como objetivo mantener con sus 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. Siempre 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).

Por otro lado, Caja Rural tiene un Manual de Proveedores aprobado por el Consejo Rector por el que, entre otras normas de cumplimiento interno, se fijan los criterios de selección de proveedores. Con carácter general, los procesos de selección de proveedores se deben adecuar a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades.

Además, en estos procesos de selección se ponderará la concurrencia en los mismos de cualidades impuestas por unos principios éticos establecidos por la Entidad, que son los siguientes:

PRINCIPIO DE HONORABILIDAD

En ningún caso se permite la contratación con terceros respecto de los cuales existan indicios notoriamente conocidos de estar siendo investigados por su participación en un acto delictivo, o de su procesamiento o condena como reos de un delito.

PRINCIPIO DE MORALIDAD Y ÉTICA LABORAL

En la selección de proveedores se descartarán aquellos respecto de los cuales sea pública o notoriamente conocida su infracción de los derechos de los trabajadores reconocida en la normativa laboral o en el incumplimiento de sus obligaciones legales como empresario.

PRINCIPIO DE RECONOCIDA EXPERIENCIA Y CALIDAD

La contratación de un proveedor requerirá la acreditación de su cualificación técnica y de su experiencia en la prestación de los servicios a contratar. Esta acreditación podrá verificarse mediante la presentación de certificaciones de calidad (ISO) o similares, o cualquier otro medio que, atendiendo a las circunstancias concretas, la entidad considere suficiente. A estos efectos, será posible la contratación sin la aportación documental indicada, cuando dicha experiencia y calidad sea pública y reconocida en el tráfico mercantil.

Caja Rural tiene marcados en dicho manual unos criterios de restricción a la contratación de proveedores, de manera que podrán ser excluidos de la participación en la selección si se dieran alguna de las siguientes circunstancias:

- Aquellos proveedores con los que haya surgido una incidencia grave en la prestación de un servicio a la Entidad.
- En atención a la prestación de servicios concreta o al suministro que se quiera contratar, se excluirán a aquellos proveedores en situación de concurso de acreedores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.
- No se encuentren al corriente en los pagos a la Tesorería General de la Seguridad Social y/o a la Agencia Tributaria.
- Haya sido declarado culpable de un delito que afecte a su moralidad profesional (por ejemplo, delitos contra los trabajadores), o existan indicios fehacientes de su involucración en un caso de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o similares.

2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PROVEEDORES

La contratación con los proveedores se hace desde cada Área en función de las necesidades y demandas establecidas. Todas las áreas siguen el procedimiento marcado en el manual de proveedores que establece las siguientes normas:

Se deberán obtener diversas ofertas de los potenciales proveedores en función del importe del gasto:

- Hasta 10.000 euros al menos un presupuesto o factura.
- Entre 10.001 y 50.000 euros serán necesarios al menos dos presupuestos.
- A partir de 50.001 euros serán necesarios al menos tres presupuestos.

Caja Rural de Navarra tiene un manual de actuación con proveedores en el que se establecen los criterios de selección

Las excepciones a este sistema serán autorizadas por la Dirección General y el responsable de Intervención.

El hecho de tener organizada la contratación de proveedores por departamentos, permite llevar un mejor control de calidad de los servicios prestados. Cada responsable de Área es conocedor de primera mano de las posibles incidencias o irregularidades.

En cuanto al control del gasto, anualmente se aprueba por Dirección General un presupuesto de gastos por cada Área, se controlan mensualmente los gastos por el Comité de Dirección y además se efectúan dos controles semestrales por parte del Área de Intervención con Dirección General.

Caja Rural de Navarra es plenamente consciente de la importancia que tiene un determinado grupo de proveedores, de cuyos servicios depende una parte significativa de la calidad percibida por el empleado o por el cliente. La Caja tiene identificados los servicios informáticos, back office y de seguros como servicios críticos, por lo que dichos servicios son prestados por empresas participadas de Caja Rural de Navarra e integrantes del Grupo Caja Rural.

En los servicios que la Entidad considera más relevantes, requiere encuentros entre las partes, en los que se valora tanto la calidad del servicio como los flujos y claridad de la comunicación, que favorecen un trabajo final satisfactorio. La calidad final depende tanto del que demanda el servicio como del que lo ofrece. Se tienen en cuenta aspectos no económicos, que inciden en la calidad del servicio.

Caja Rural de Navarra cumple con la ley de integración social del minusválido (LISMI), contratando servicios con empresas especiales de empleo y promoviendo así la contratación e inclusión social de estas personas, en base al compromiso adquirido con la Responsabilidad Social Corporativa.

3. PLANES DE FUTURO

Uno de los proyectos que lleva a cabo la Caja es el de oficina sin papeles. Es un objetivo que mejora la productividad de las personas, pero además permite una reducción del uso de papel y tóner, dos materiales cuya producción afecta negativamente al medio ambiente.

Caja Rural de Navarra quiere que este compromiso de responsabilidad social se extienda a sus proveedores, por lo que junto con la firma del contrato de servicios o de compra de materiales, el proveedor se involucre y llegue a tener este mismo código ético social.

4. PORCENTAJE DE FINANCIACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

En el sector financiero el proveedor más relevante son los propios acreedores de las entidades, que son quienes financian su actividad (junto con los fondos propios). Asimismo, dada la singularidad de la actividad bancaria en la que concurren en un mismo sujeto las figuras de cliente (consumidor de financiación y otros servicios de intermediación) y proveedor/ acreedor (aportante de fondos a la entidad), las adquisiciones a proveedores locales (depositantes) en Caja Rural de Navarra suponen un alto porcentaje del total.

A través de la ratio depósitos de clientes / fondos ajenos totales de la entidad, se obtiene que el porcentaje de financiación de proveedores locales a 31 de diciembre de 2017 asciende a 70,7%.





7

2017
Nuestra
relación con
el medio
ambiente



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



ÍNDICE

1. Nuestra relación con el medio ambiente
2. Actuaciones referentes a cuestiones medioambientales
3. Niveles de actuación

1. NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

Dado que Caja Rural de Navarra es una entidad cuya principal actividad es la prestación de servicios financieros, el impacto de la misma en el medio ambiente es limitado. Sin embargo, la protección del medio ambiente es un objetivo importante para la Entidad, tanto por su arraigo al territorio de las regiones donde opera como por su origen en el sector primario y en las zonas rurales.

Por todo ello, la Caja tiene como líneas de actuación, por una parte, la minimización del impacto directo de su actividad en el medio ambiente y, por otra parte, la generación de impactos positivos a través tanto del desarrollo de actividades de mejora medioambiental como del impulso de financiación de proyectos dentro de sus líneas de financiación incluidas en el marco de sostenibilidad de la cartera crediticia, en concreto dentro de los apartados de agricultura sostenible, gestión forestal sostenible, gestión de residuos, energía renovable y eficiencia energética.

2. ACTUACIONES REFERENTES A CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Los orígenes de las Cajas Rurales se encuentran en las cooperativas agrícolas y de crédito de hace más de un siglo, manteniéndose determinados valores en el tiempo.

Para Caja Rural de Navarra, nuestro entorno es un bien valioso a preservar, y las actividades humanas deben tener presente siempre el cuidado y la conservación del medio natural. Por ello, creemos que tenemos que equilibrar el desarrollo de nuestra actividad empresarial con el entorno, mediante diferentes actuaciones.

MINIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS CONSUMIDOS

La propia configuración de la red de oficinas contribuye a minimizar el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad, ya que se trata de una red extensa, muchas de ellas en pequeños núcleos de población, lo que contribuye a que los clientes no tengan que desplazarse a otros núcleos para ser atendidos. Además, los empleados suelen ser del propio pueblo ó cercanos, lo que supone una menor movilidad.

En 2017, las principales líneas de actuación han sido:

Consumo de recursos

- Incorporación de iluminación de mayor eficiencia energética en oficinas actuales y nuevas.
- Instalación de equipos de climatización de alta eficiencia energética.
- Disminución del consumo de papel, con el desarrollo del proceso de digitalización de oficinas.
- Utilización cada vez mayor de medios de formación on-line y de video conferencias, para reducir los desplazamiento de empleados y por tanto las emisiones.

Gestión de residuos

- Sensibilización y concienciación de empleados y proveedores en la recogida de residuos.
- Control de la actividad de los gestores de residuos.
- Reutilización de mobiliario.

REALIZACIÓN DIRECTA DE ACTIVIDADES DE MEJORA DEL ENTORNO

Caja Rural de Navarra cuenta con determinadas empresas participadas, en las que influye significativamente en su gestión, cuya aportación al medio ambiente es significativa en cuanto a impactos ambientales positivos, como es el caso de producción de energía eólica y explotación forestal sostenible.

APOYO A CLIENTES EN PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD

Fomentamos la inversión en proyectos sostenibles mediante la financiación de proyectos en las áreas de energías renovables, eficiencia energética y gestión de recursos.

APOYO A COOPERATIVISMO Y SECTOR AGRÍCOLA TRADICIONAL

Promovemos la concesión de préstamos cuya finalidad es la reducción de la emisión de gases con efecto invernadero, a través de la mejora en la eficiencia en las inversiones agrarias, la reutilización de los residuos y el mantenimiento del medio rural.

Caja Rural de Navarra considera que cumple sustancialmente con las leyes medioambientales y que mantiene procedimientos para garantizar y fomentar su cumplimiento.

**Para Caja Rural de Navarra,
nuestro entorno es un bien
valioso a preservar.**

3. NIVELES DE ACTUACIÓN

3.1 CONSUMO DE RECURSOS Y PLANES DE MEJORA

La banca se ha caracterizado por mantener estructuras burocratizadas poco flexibles. Esta forma de trabajar se ha basado en numerosos informes entre grandes departamentos con un abundante intercambio de documentos con los clientes.

De forma general, la implantación de sistemas digitales ha permitido a todo el sector que gran parte de las transacciones se realicen de forma online, y a sustituir un alto porcentaje de las comunicaciones en papel por correos electrónicos.

Complementariamente, el modelo de gestión de Caja Rural de Navarra, de estructuras livianas y próximas al cliente, reduce

la necesidad de papel y facilita la introducción de sistemas de manejo electrónico de la información.

Llevamos más de una década con un sistema de gestión documental, que permite una rápida accesibilidad y trazabilidad de todos los procedimientos y procesos, a la vez que agiliza la toma de decisiones y reduce la necesidad de papel, horas de back-office (climatización, iluminación) y espacios de almacenamiento físico.

Una buena métrica de ello es la eficiencia, medida por el Banco de España como “gastos de explotación frente al margen ordinario”, mejor que la media del sector, pese a la menor dimensión de nuestra entidad y la menor carga de comisiones por servicios a nuestros clientes.

Es compromiso inequívoco de toda la entidad la consecución de unas oficinas que estén permanentemente adecuadas, en busca de una mejora del entorno del centro de trabajo, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, la satisfacción de los clientes en su utilización y el mantenimiento de una imagen corporativa según los parámetros definidos y aprobados por la Caja.

Una mejora que se debe traducir tanto en la adaptación de los puestos de trabajo a una ergonomía cada vez mejor, como a una optimización de las instalaciones, para conseguir unas oficinas cada vez más eficientes y sostenibles, con un menor consumo energético.

En este sentido, las acciones que la Caja tiene implementadas para minimizar el impacto ambiental, tienen que ver con los siguientes aspectos:

EL CONSUMO DE LOS RECURSOS

PAPEL Y TONER

En Caja Rural de Navarra, llevamos una década implementando un sistema de gestión documental en las oficinas que incluye la digitalización de los procesos internos y con los clientes, de forma que se reduce de forma significativa la cantidad de papel que se utiliza en las oficinas. Concretamente, este proceso lo hemos implantando ya en 123 oficinas estos últimos 3 años, estando previsto hacerlo en 52 oficinas más en el año 2018.

El papel representa el principal consumo de materias primas en la prestación de servicios financieros, tanto en coste como en su impacto ambiental, especialmente el papel para impresión en hojas A4. Desde hace bastantes años, este papel cuenta con la certificación FSC C015403, garantizando con ello un proceso de producción más respetuoso con el medio ambiente.



Como pautas generales, estamos consolidando procedimientos de ahorro de consumo de papel en comunicaciones internas y con los clientes, con un gran incremento del buzón virtual entre los clientes.

Y con la extensión del servicio Infomail por medio del cual, todos los clientes que lo desean, reciben la correspondencia bancaria exclusivamente por medios digitales y de forma gratuita. Al finalizar el año 2017 del total de clientes activos, generadores de correspondencia bancaria de forma habitual, un 44,3% ya la reciben digitalmente mediante el servicio Infomail, habiendo mejorado en 5,4 puntos este porcentaje respecto al año 2016, con lo que ello supone de importante ahorro en el consumo de papel.

El consumo de papel en Caja Rural de Navarra ha disminuido este año, como se puede observar en la siguiente tabla:

CONSUMO KG/AÑO	KG/AÑO 2016	KG/AÑO 2017	PREVISTO 2018
Papel libre cloro folios	65.656	63.278	62.000
Papel térmico tpv	340	332	330
Papel cajeros	294	148	180
Sobres	4.214	3.568	3.500
Papel en folletos y carteles	4.565	4.300	4.300
TOTAL	75.069	70.894	70.310

Los datos de consumo de papel por empleado (kg/año 2017 por empleado) son, teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2017 el número total de empleados es 959: Consumo total papel 73,92.

Datos del consumo de tóner:

CONSUMO UDS TONER	2016	2017	PREVISTO 2018
Toner reciclado	3.199	3.276	3.290
Toner originales	231	251	260

Sin embargo, vemos en la tabla que el consumo de papel no ha descendido de forma notable. Esto es debido a que la actual normativa de transparencia y regulación bancaria, obliga a dar mucha información en los nuevos contratos a los clientes. No obstante, estamos inmersos en procesos de reducción de envío de documentación a los domicilios de los clientes, la mayor parte de la documentación es vía web, correos electrónicos y otros canales de comunicación digital.

Los datos de consumo de tóner por empleado (unidades/año 2017 por empleado) son, teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2017 el número total de empleados es 959: Tóner reciclado 3,41; Tóner originales 0,26.

ENERGIA

Caja Rural en su red de oficinas, no consume energías fósiles, la única fuente de energía de las oficinas es la electricidad, y los equipos consumidores son los siguientes:

- Equipos de climatización
- Luminarias interiores
- Rótulos exteriores
- Ordenadores y cajeros automáticos

La tabla de consumos es la siguiente:

CONSUMO KW/H	2016	2017	PREVISTO 2018
	5.771.985	5.557.303	5.500.000

Los datos de consumo de energía por empleado (KWh año 2017 por empleado) son, teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2017 el número total de empleados es 959: 5.794,89

En cuanto al origen por fuentes primarias de este consumo eléctrico, varía según zonas y compañías comercializadoras, por lo que puede ser representativo la distribución del sistema eléctrico español, con un 35,3% de renovables, 9,2 % de cogeneración, 12,6% de gas natural, 19,4% de carbón, 20,2% nuclear y 3,3% otros.

Hay otra fuente de consumo indirecto, que es la cantidad de combustible que consumen los empleados con sus vehículos en el desarrollo de tu trabajo diario, (sin tener en cuenta los desplazamientos al domicilio).

En este sentido, el consumo en el año 2016 ha sido de 3.894 GJ y en el 2017 de 3.921 GJ.

(Considerando una conversión del KWh 1x0,0036=Gj, y 1 l de gasx0,036=Gj).

En el 2017 se ha proseguido aplicando medidas para el ahorro energético, que se pueden resumir de la siguiente manera:

CLIMATIZACIÓN

Continuar con la renovación de los equipos, sustituyendo las bombas de calor compactas aire-aire, que suelen tener un consumo nominal para una oficina tipo de 9 kW además de 6 kW de resistencias de apoyo en invierno. Llevamos ya varios años instalando los nuevos equipos: bombas de calor Inverter con tecnología de volumen refrigerante variable VRV, que tienen un consumo nominal entre 4 y 6 kW según tipos, y un mayor rendimiento.

En 2017, se han sustituido los equipos en 7 oficinas.

Las instalaciones de climatización, además de su programación correspondiente, tienen una función de desconexión prevista a las 20 h para conseguir una eficiencia en el funcionamiento.

LUMINARIAS

No hay actualmente oficinas con lámparas incandescentes o halógenas. Las luminarias de las oficinas son en la práctica totalidad “downlights” con 2 bombillas PL fluorescentes de 26 y 32 w. Llevamos más de 7 años con una planificación de sustitución por luminarias con leds, con una potencia tipo de 20 w y con un número menor de luminarias colocadas.

En 2017, se han cambiado las luminarias a leds en 6 oficinas.

RÓTULOS EXTERIORES

Los rótulos tradicionales tienen luminarias de tubos fluorescentes. Llevamos también más de 10 años con un plan progresivo de sustitución de estos tubos por tubos leds, y también de reducción y optimización de la longitud de los rótulos, además de una reducción del horario de funcionamiento en las programaciones.

En 2017 se han renovado 10 rótulos.

ORDENADORES Y CAJERO AUTOMÁTICO

No se han previsto actuaciones en este aspecto.

DESPLAZAMIENTOS

Seguimos con una planificación que fomenta el uso de la tecnología para la reducción de las reuniones presenciales con empleados y clientes, con el fomento de las videoconferencias, web-cam en los ordenadores de los directores y utilización del aula virtual en formación on-line.

AGUA

El Agua en las oficinas de Caja Rural de Navarra proviene de las redes municipales de abastecimiento, y se usa

fundamentalmente en los aseos de las oficinas y para la limpieza del local. Caja Rural de Navarra no cuenta con ningún edificio ni local con jardines, por lo que no utilizamos agua de riego.

La red de oficinas de la Caja la forman pequeñas oficinas, en algunos casos de 1 empleado, por lo que son instalaciones sencillas, generalmente uno ó dos aseos. Los dispositivos son de bajo consumo, y se revisan constantemente según mantenimiento preventivo y correctivo.

Los consumos de agua en la red de oficinas han sido los siguientes:

CONSUMO m ³	2016	2017	PREVISTO 2018
	12.924	12.810	12.900



LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Caja Rural de Navarra desarrolla su actividad en su red de oficinas, y genera residuos que son gestionados según las buenas prácticas existentes, y que consideran tanto las disposiciones de obligado cumplimiento como las posibilidades de reducción, reutilización ó reciclado de los residuos.

Se trata de una extensa red de 250 oficinas, que suelen ser de un tamaño pequeño, por lo que son asimilables a oficinas urbanas, y como tales no necesitan (excepto determinados artículos: como los tóneres, fluorescentes, etc...) medidas especiales de gestión de residuos, sino que utilizan los servicios de las mancomunidades locales en la recogida de residuos sólidos urbanos.

Para los principales residuos generados, las prácticas utilizadas para su gestión son las siguientes:

- El papel residual generado en las oficinas, se deposita por los servicios de limpieza en los contenedores específicos para papel y cartón del exterior en la calle.
- Los tóneres de impresión gastados son retirados por una empresa autorizada para su reciclaje y reutilización.
- Los residuos de fluorescentes, pilas y baterías agotadas son retirados bien por los servicios de mantenimiento y limpieza que los llevan a un punto verde ó gestor autorizado
- Los equipos informáticos fuera de uso, que no pueden ser reutilizados, son donados ó devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario son entregados a gestores autorizados.



Fotografía: María Tarazona

El volumen de tóner retirado para su reciclaje por el gestor autorizado en toda la red de oficinas es el siguiente:

CONSUMO UDS	2016	2017	PREVISTO 2018
	2.788	2.280	2.500

Los datos por empleado en 2017 son, teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2017 el número total de empleados es 959: 2,37.

EMISIONES ATMOSFERICAS

Las actividades de las oficinas, no generan emisiones a la atmósfera.

La gran mayoría de los equipos de climatización, utilizan equipos con gases refrigerantes R-407 ó R410, respetuosos con la capa de ozono. Y los que quedan que utilizan otro tipo de gases, se van sustituyendo por equipos nuevos según la planificación anual.

VERTIDOS DE AGUAS RESIDUALES

Dado que sólo se trata de los aseos de las oficinas, los vertidos no son un aspecto relevante. Se producen a las redes municipales de aguas residuales.

Nunca se ha producido ningún vertido ó derrame que haya producido situaciones de contaminación ambiental.

DISEÑO DE LA RED DE OFICINAS Y GESTION DE LAS INSTALACIONES

La propia configuración de la red de oficinas contribuye a minimizar el impacto ambiental del desarrollo de la actividad, como se puede ver en las siguientes consideraciones:

- Se trata de una red de oficinas pequeñas, muy extensa, lo que contribuye a que los clientes no tengan que desplazarse a otros núcleos para ser atendidos.
- Los empleados suelen ser de la misma localidad o localidad cercana, lo que supone una menor movilidad.

En el diseño, construcción y remodelación de las oficinas de Caja Rural de Navarra, se tienen en cuenta los aspectos formales, criterios de construcción, instalaciones y calidad de materiales suficientes y necesarios para conseguir unos espacios de trabajo agradables, cómodos para empleados y clientes, con puestos de trabajo ergonómicos y con instalaciones eficientes desde el punto de vista ambiental. Los materiales de construcción de las oficinas y el mobiliario los compramos a proveedores locales en la zona donde operamos, lo que contribuye tanto a la sostenibilidad del territorio como al menor impacto ambiental.

La red de oficinas cuenta con su correspondiente programa de mantenimiento correctivo y preventivo de cara a optimizar el control y funcionamiento de las instalaciones, para conseguir unos espacios saludables y seguros. Las instalaciones están sujetas a la reglamentación específica de seguridad industrial correspondiente.

En 2017 no han existido multas ni sanciones relevantes derivadas de incumplimientos de la normativa ambiental.

INICIATIVAS PARA LA DISMINUCIÓN DE CONSUMOS Y RESIDUOS 2018

- **Sustitución de 7 equipos de climatización en oficina.** Con esta medida, al instalar equipos con tecnología VRV, conseguimos un mejor rendimiento con un menor consumo eléctrico. Es importante resaltar que tanto las oficinas reformadas como las nuevas oficinas, tienen una calificación energética en demanda y emisiones tipo A.
- **Sustitución de luminarias fluorescentes por leds en las oficinas.** Se consigue de esta forma un mejor rendimiento lumínico con un menor consumo eléctrico. Está previsto hacerlo en 10 oficinas este año 2018.
- **Sustitución de rótulos.** Esta previsto el cambio de 14 rótulos luminosos, con una renovación de las luminarias por leds, y un ajuste en las programaciones para conseguir un menor horario de funcionamiento.
- **Continuar con el proceso de digitalización de las oficinas,** para conseguir la eliminación del papel físico. Concretamente este año, está previsto que 52 oficinas pasen a ser oficinas sin papel.

La propia configuración de la red de oficinas contribuye a minimizar el impacto ambiental del desarrollo de la actividad.

Implicaciones en el medio ambiente de las actividades de las empresas participadas

Como se detalla en el apartado 3.7 de la presente Memoria, Caja Rural de Navarra cuenta con determinadas empresas participadas, en las que influye significativamente en su gestión, y en las que vela por que las políticas corporativas de gestión medioambiental también deben seguirse.

Si nos enfocamos en las empresas auxiliares de la actividad financiera, se trata de empresas de servicios y las métricas a estudiar y mejorar no son muy diferentes a las de Caja Rural de Navarra; si miramos a las empresas no financieras, cada sector industrial tiene su casuística y normativa.

En el área de la agroindustria, el principal impacto medioambiental lo tienen las empresas de fabricación de harina de trigo, fábricas con un consumo de energía eléctrica muy superior al consumo total de Caja Rural, y con una logística de transporte que cubre todo el territorio nacional. Estas fábricas priorizan su plan de excelencia en el producto y en la seguridad alimentaria, pero sin olvidar el cuidado del entorno. Así, HARIVASA, la fábrica de harina ubicada en Noain, Navarra, fue la primera empresa harinera europea en obtener el certificado 14.001. Actualmente, todas las fábricas harineras de nuestro Grupo cuentan con esta certificación.

En cuanto a la flota propia de transporte de estas empresas, se ha realizado un importante esfuerzo inversor en los últimos años para incorporar veinte cabezas tractoras Euro6. La incorporación de estos vehículos Euro 6 supone, respecto a la normativa anterior: (i) disminución de las emisiones de óxido de nitrógeno (NOx) en un 77% (de 2,0 a 0,46 gramos/kWh); (ii) disminución de las emisiones de partículas en un 66% (de 0,03 a tan solo 0,01 gramos/kWh). Estas emisiones deberán mantenerse un mínimo de siete años o 700.000 km, en cualesquiera condiciones de marcha.

La empresa productora de leche envasada, IPARLAT, también cuenta con la certificación 14.001.

Las actividades de Servicios a la Tercera Edad y Varios presentan un impacto medioambiental reducido, por lo que queremos destacar las empresas del área de la energía, todas ellas centradas en el ámbito de las energías renovables, y que se analizarán un poco más adelante.

Auditoría ambiental

Conforme al 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, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía, el Grupo Caja Rural de Navarra ha realizado una auditoría energética que cubre algo más del 90% de los consumos energéticos totales en las empresas controladas por Caja Rural de Navarra, que ha registrado en la Dirección General de Industria, Energía e Innovación del Gobierno de Navarra.

Como es preceptivo, estas auditorías tienen una parte cuantitativa/expositiva y otra en la que se recogen diferentes medidas tendentes a reducir el impacto energético global. Las medidas planteadas por el auditor, así como otras planteadas internamente, son evaluadas en cuanto a su retorno energético y económico, y algunas de ellas ya se han empezado a implementar.

Gracias a ello esperamos pequeñas mejoras marginales, pero el grueso de las inversiones que más impactan en estos aspectos se ha realizado en ejercicios anteriores.

Planes de mejora

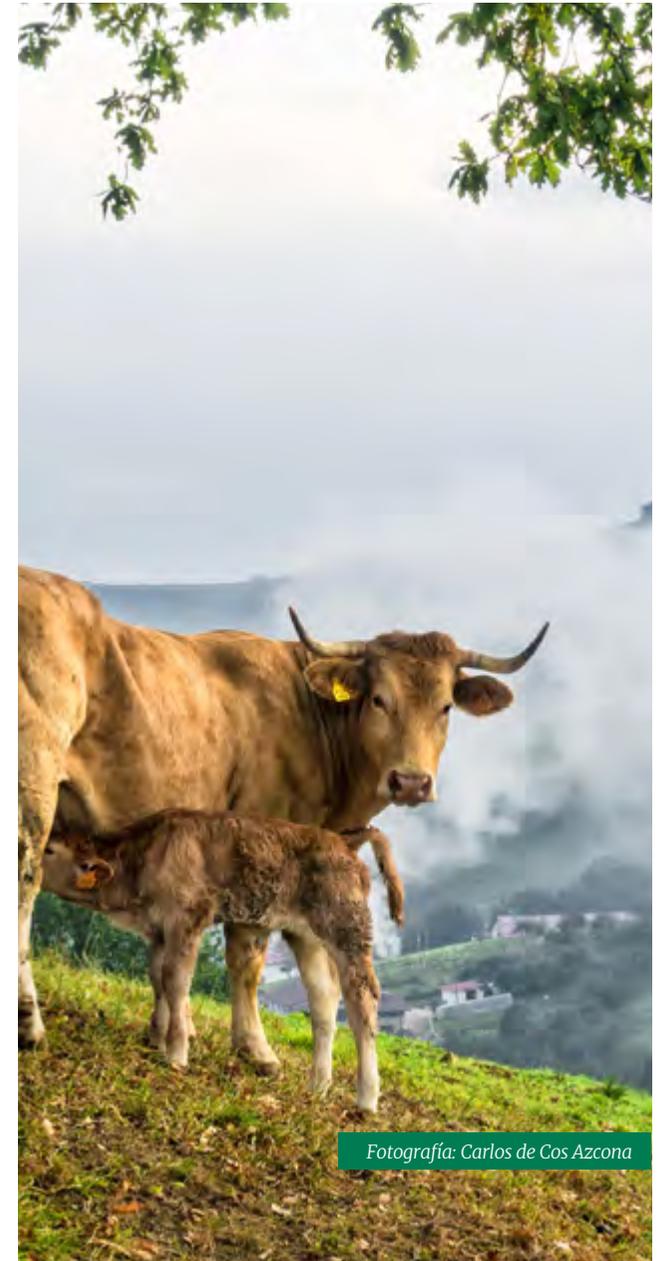
En el aspecto que aquí se analiza, los planes de mejora para los ejercicios 2018 y 2019 se focalizan en:

Análisis e implantación de las medidas de mejora planteadas en la auditoría energética realizada a nivel Grupo.

Sustitución de equipos de climatización y leds, según se ha explicado anteriormente en el punto 2.7.

Reemplazo de las tres cabezas tractoras que no son Euro6 a este estándar.

Profundización de la interrelación digital con los clientes.



Fotografía: Carlos de Cos Azcona

3.2 REALIZACIÓN DIRECTA DE ACTIVIDADES SOSTENIBLES

En el punto anterior se detallan determinadas acciones dentro de las empresas participadas no financieras destinadas a la mejora del desempeño ambiental.

Complementariamente, Caja Rural de Navarra participa en varias empresas cuya aportación al medio ambiente es significativa:



Compañía Eólica de Tierras Altas, S.A.

Empresa promotora y explotadora de cuatro parques eólicos ubicados en el norte de Soria, instalados entre 2001 y 2005, con una potencia total de 99 MW y producciones anuales que oscilan entre 2.3 y 2.7 veces el consumo de energía eléctrica de todo el Grupo Caja Rural de Navarra.



Bosqalia

Empresa dedicada al cultivo y explotación del chopo. Al cierre del ejercicio 2017 mantenía 425,5 Ha en gestión forestal

De acuerdo con Carlos A. Norverto en informe recogido por la FAO, un árbol, para producir 446 g de madera, deberá tomar 650 g de CO₂ y liberará a la atmósfera 477 g de O₂, por lo cual un m³ de crecimiento en biomasa forestal (tronco, raíces, ramas, hojas) absorbe 0,26 tonelada de carbono equivalente (tC); o, lo que es equivalente para álamo y chopo, 41,28 T CO₂/Ha/año.

Por tanto, el efecto depurativo de nuestras plantaciones, si consideramos el uso más frecuente de madera para desarrollo

y tablero, es de 17.560 T eqCO₂. Si le damos al tablero una vida finita y consideramos que terminará pudriéndose en un vertedero o quemándose en una caldera, el efecto del cultivo de chopo es de ciclo cero de carbono. Para el Ministerio de Medio Ambiente, el cálculo del efecto sumidero que debe hacerse, en su “Guía para la estimación de absorciones de dióxido de carbono” de 2015 es 10,5 kgCO₂/año y pie.

Todos los cultivos de Bosqalia disponen, antes de su tala, de certificación de madera sostenible PEFC en cadena de custodia.

3.3 APOYO A SOCIOS COOPERATIVAS Y CLIENTES EN SUS PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD

Este apoyo a los proyectos de sostenibilidad se resume en tres tipos de actuaciones:

FOMENTO DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES

Préstamos cuya finalidad es la generación de electricidad de fuentes renovables (solar, eólica, geotérmica, hidráulica, etc.), así como la utilización de biocombustibles, el desarrollo de infraestructuras o sistemas para este tipo de energías y la fabricación de componentes para estas industrias. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de **43,5 millones de euros**, repartidos en **76 operaciones crediticias** y **48 acreditados**.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es el desarrollo de productos y tecnologías que reducen el consumo energético o la fabricación de componentes para esta finalidad. Estos préstamos totalizan **76,7 millones de euros**, repartidos en **320 préstamos** y **155 acreditados**.

Paralelamente, a cierre de 2017, Caja Rural de Navarra ha identificado en su cartera crediticia hipotecas activas para **1.220 viviendas** con clasificación energética A, B o C (por lo tanto, dentro de la definición de ‘vivienda energéticamente eficiente’ del marco de sostenibilidad).

GESTIÓN DE RESIDUOS

Préstamos cuya finalidad es el desarrollo de equipos y tecnologías que incrementan el uso eficiente de recursos, y/o reducen la generación de residuos. Se alcanza el importe global de **18,3 millones de euros**, repartidos en **44 préstamos** y **27 acreditados**.

3.4 APOYO AL COOPERATIVISMO Y SECTOR AGRICOLA TRADICIONAL

Préstamos cuya finalidad es la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero, a través de la mejora de la eficiencia de las explotaciones agrarias, la reutilización de los residuos, el mantenimiento del entorno rural, etc.

Es importante destacar que Caja Rural de Navarra mantiene un compromiso especial con el mundo agrario, tanto por su origen como por la importancia que el medio rural tiene para el desarrollo sostenible y el futuro de las áreas y la sociedad donde la entidad opera.

Esta línea alcanza el importe acumulado de **69,90 millones de euros**, repartidos en **808 préstamos** y **671 acreditados**.



8

2017
Nuestra
relación con
la sociedad



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



ÍNDICE

1. Nuestra relación
con la sociedad

2. Acción Social

3. Nuestra relación
con el sector
público y el sector
institucional
privado

1. NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Caja Rural de Navarra, como cooperativa con un amplio respaldo social que le otorgan sus **158.000 socios** y **593.000 clientes**, mantiene una implicación muy directa con la sociedad. Y por ello, de los estatutos sociales de la Caja se deriva que el funcionamiento de la entidad se enmarca dentro de unos parámetros de Responsabilidad Social Corporativa.

Entidad financiera de ámbito regional, que cuenta actualmente con **250 oficinas** y emplea a **959 personas**. El hecho de que la capacidad de decisión se encuentre a nivel local, facilita que Caja Rural sea una entidad cercana, comprometida con el desarrollo de Navarra y con una capacidad de respuesta ágil y flexible.

2. ACCIÓN SOCIAL

Para ejecutar la Acción Social, como dotación de recursos económicos a proyectos dirigidos a la sociedad, Caja Rural de Navarra cuenta con el Fondo de Educación y Promoción. A través de este Fondo, la Entidad revierte a la sociedad una parte de los resultados económicos como dividendo social.

Este Fondo se regula bajo las siguientes directrices:

1. Necesariamente destina a este Fondo el 10 por ciento del excedente disponible (resultados) de cada ejercicio.
2. El Fondo de Educación y Promoción se destinará a actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:

Formación y educación de los socios y trabajadores de Caja Rural en los principios y valores cooperativos, o en materias 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.

3. Para el cumplimiento de los fines del Fondo se podrá colaborar con otras sociedades y entidades, pudiendo aportar, total o parcialmente, su dotación.

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

5. La Asamblea General fija cada año las líneas básicas de aplicación del Fondo de Educación y Promoción. Concretamente para el ejercicio 2017 estableció las siguientes líneas a las que se destinaron los importes que se detallan a lo largo del ejercicio (en miles de euros):

1.844	Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa
1.089	Obra docente e investigación
120	Ayudas al deporte
136	Obra Asistencial
28	Actividades culturales, recreativas y varias
526	Desarrollo económico y social

Dentro de las líneas básicas de aplicación del Fondo, a lo largo del año 2017 podemos destacar las siguientes iniciativas:

1. Apoyo al cooperativismo, especialmente centrado en el sector primario dado el origen de la entidad, mediante aportaciones a cooperativas y a sus organizaciones representativas para el desarrollo de su actividad y sus programas de formación y actividades dirigidas al sector.

Además, en 2017 se ha colaborado con la empresa pública INTIA en la celebración de la Jornada de Cereales GENVCE con el objetivo central de exponer las principales innovaciones en torno al material vegetal de cultivos extensivos de invierno.

2. Asesoramiento a los clientes de la entidad para la tramitación de las ayudas PAC mediante un equipo de profesionales específicamente destinados a este fin. En 2017 se tramitaron por esta vía casi **5.300 solicitudes** por esta vía.

3. La Caja pone a disposición de sus clientes un servicio de asesoramiento y tramitación de la declaración de la renta y patrimonio, y de forma especial en las provincias en las que la Caja es entidad colaboradora de Hacienda. Para ello pone a su disposición un equipo de profesionales específicamente destinados a este fin. En 2017 se tramitaron **25.000 solicitudes** por esta vía.

4. Colaboración con 52 colectivos profesionales para contribuir al desarrollo del empleo y de la economía local. Como ejemplo podemos citar la colaboración que la Caja mantiene con la Asociación de Comerciantes del Casco Antiguo de Pamplona y Colegios de Arquitectos y Graduados Sociales.

4. Apoyo a proyectos sociales: Caja Rural de Navarra colabora con asociaciones de carácter social, asistencial y en proyectos educativos, como por ejemplo:

- **Asociación Navarra Nuevo Futuro:** con la que se colabora en una campaña de recogida de juguetes a través de las oficinas para su venta en un rastrillo solidario, igualmente patrocinado por la Caja. Este proyecto sirve para captar fondos para el mantenimiento de hogares infantiles tutelados tanto en España como en el extranjero.

- **Proyecto Hombre.**

- **Aspace, Banco de Alimentos, Cáritas, etc.**

- **Actividades sociales y de ocio relacionadas con las personas mayores.**

- **Proyecto Bicicleta Solidaria del equipo ciclista-Fundación Once;** El Grupo Caja Rural y Seguros RGA firmaron un acuerdo de colaboración con la Fundación ONCE, gracias al cual, la recaudación de la Bicicleta Solidaria se destinaba a los diferentes programas que esta organización lleva a cabo con el fin de facilitar la inclusión de personas con discapacidad a través del deporte, tanto desde la base como en el entorno profesional. La acción se llevó a cabo también en las “fan zone” del Grupo Caja Rural y Seguros RGA durante las etapas de la Vuelta a España, donde los aficionados pudieron sumar kilómetros solidarios gracias a la Bicicleta Solidaria. Estos kilómetros se transformaban en Euros destinados a la Fundación ONCE, con el añadido de que este año se triplicaba el esfuerzo, ya que la donación se estableció en **3 €** por kilómetro.

- **Desarrollo y apoyo a proyectos de educación ambiental:** Fundación Ilundain.

- **Emisión, gestión y dinamización del Proyecto Carné Joven en Navarra y La Rioja.**

Colaboración en el Carné Joven de La Rioja y Navarra, como

Entidad que emite este soporte y colabora con su gestión. Desde 2012 Caja Rural de Navarra es una entidad colaboradora del Gobierno de Navarra en la emisión del Carné Joven, que ayuda a los jóvenes entre 14 y 30 años a disfrutar de servicios y ventajas en alojamientos, transportes, cultura, comercios y seguros entre otros, a través de convenios en Navarra, España y más de **40 países**, pudiendo beneficiarse de numerosas ventajas en más de **50.000 establecimientos**.

Desde 2012, Caja Rural de Navarra ha invertido **400.000 euros** dentro de su compromiso con este proyecto. Y desde 2017, Caja Rural de Navarra es la única Entidad colaboradora del Gobierno de La Rioja en la emisión y gestión del Carné Joven en dicha Comunidad, aportando los recursos económicos necesarios para su desarrollo.

- **Colaboraciones con actividades sociales relacionadas con los niños y jóvenes:** campamentos, eventos musicales y de ocio, proyectos de educación financiera.

- **Apoyo a actividades deportivas,** fomento del deporte base y de la práctica deportiva, en muchas ocasiones promoviendo eventos deportivos populares con un componente solidario.

- **Becas CIMA:** Para dotar de más personal al Centro, con el que la Caja contribuye a incrementar anualmente la labor investigadora desarrollada por este Centro de investigación que es referente a nivel nacional e internacional, y que fue promovido por la Universidad de Navarra.

- **Programa de Becas de Movilidad en coordinación con la Universidad de Navarra**, que promueve las prácticas de estudiantes en países de todo el mundo. Se han concedido más de **500 becas** en los últimos diez años. Del mismo modo, Caja Rural apoya el programa Becas Alumni, dirigido a estudiantes con buen expediente académico y sin los recursos económicos suficientes para estudiar en la Universidad.

- **Programa de Becas en colaboración con la Universidad Pública para fomentar la movilidad de estudiantes a nivel internacional**, con más de **2.500 becas** en estos diez últimos años, con el fin de que puedan cursar estudios en el extranjero, en su mayoría a través del programa Erasmus y, el resto, gracias a otros como Palafox, Martín de Rada, ISEP USA, ISEP Internacional y convenios bilaterales.

Además, los convenios con las Universidades permiten crear y apoyar un área de emprendimiento, que podrá financiar actividades de carácter especial que sirvan para impulsar y fomentar el emprendimiento y la creación de nuevas empresas en toda la comunidad universitaria.

- **Actividades culturales:** eventos de apoyo al euskera y a la cultura vasca (patrocinio de Nafarroa Oinez en Navarra y Kilometroak en Guipúzcoa). Fomento de la lectura con Diario Escolar. Patrocinio del Club de Lectura, así como diversos eventos locales de proximidad.

- **Impulso y desarrollo de Formación Profesional a través de becas en el marco del programa Erasmus +.** De esta forma, se proporciona al estudiante de Formación Profesional estancias en otros países de la Unión Europea que suponen una oportunidad para conocer diferentes condiciones culturales y sociolaborales distintas a las de su entorno habitual. Así, estos futuros profesionales incrementan y perfeccionan sus conocimientos técnicos e idiomáticos, mejoran sus aptitudes



y competencias profesionales y, sobre todo, potencian sus posibilidades de inserción profesional, tanto en la Comunidad Foral como en los países de acogida.

- **Colaboración con la Formación y el Empleo través de Programas de Prácticas en Caja Rural de Navarra**, programas diseñados para completar la formación de los estudiantes, acercándoles a la realidad del ámbito profesional, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidades y, en definitiva, aportando mayor empleabilidad. A través de estos programas, hemos contribuido a la formación de más de **1.500 estudiantes** en estos diez últimos años.

- **Concurso fotográfico Caja Rural de Navarra.**

- **Proyecto Huertas Solidarias:** proyecto al que la Caja destina recursos con el objetivo de que personas jubiladas con conocimientos de cultivo de huerta, puedan desarrollar esta actividad destinando el producto que obtienen a proyectos solidarios.

- **Bodas de Oro Matrimonios de Navarra.**

- **Apoyo a los emprendedores a través de la Línea Inicia.** *Línea Inicia*, especialmente dirigida a la financiación y asesoramiento de los jóvenes emprendedores. Se trata sin duda de uno de los puntos a destacar en el apoyo de Caja Rural al desarrollo de Navarra en los últimos años, ya que Caja Rural siempre se ha distinguido por su compromiso con el apoyo al segmento de empresas y al emprendimiento. Esa Línea exclusiva se creó justo ahora hace diez años, a raíz de que Caja Rural quería dar un trato preferente a las personas que sueñan con iniciar un negocio, con el fin de dar un empujón a su actividad. A través de los asesores del equipo de Caja Rural que integra la Línea Inicia, se analiza la viabilidad del negocio, la experiencia del equipo y la implicación de las personas que lo componen.

Además de los aspectos más técnicos, se mide ilusión y el compromiso con los proyectos.

Por medio de INICIA, asesoramos en materia de financiación y proponemos soluciones a medida, adaptándonos a las necesidades concretas de cada proyecto y haciéndolas compatibles con todo tipo de ayudas y subvenciones. Para facilitar este modo de actuación, existen acuerdos de colaboración con agencias de desarrollo, entidades relacionadas con el emprendimiento y universidades.

Las soluciones que aporta la Línea INICIA son tan diversas como lo son las necesidades de las personas y las modalidades de financiación se adaptan a cada proyecto emprendedor.

En estos **diez años de actuación**, se han apoyado **más de 1.300 proyectos**, con una **inversión de 40 millones de euros**, generando más de **2.800 puestos de trabajo directos**. Además, el índice de supervivencia de los proyectos que se han financiado ha sido por encima del 60%, doblando la media de mercado en proyectos de este tipo.

El objetivo de Caja Rural de Navarra es que todas las personas que presenten proyectos sólidos cuenten con el apoyo inicial y con la financiación necesaria para emprender y comenzar el desarrollo de su negocio, teniendo en cuenta que el emprendimiento es uno de los motores de la economía de Navarra y supone apoyar a los empresarios y pymes del futuro más cercano.

3. NUESTRA RELACIÓN CON EL SECTOR PÚBLICO Y EL SECTOR INSTITUCIONAL PRIVADO

Caja Rural de Navarra tiene establecida una gestión diferenciada y coordinada con el sector público, definida en un plan de gestión anual en el que se establece una segmentación especial y una estrategia de gestión específica.

Además, se establece también una segmentación para el sector institucional privado definiendo también una línea especial para las asociaciones, fundaciones, centros educativos, instituciones religiosas y federaciones deportivas.

Dentro de la gestión específica del sector público, la entidad pone a disposición de todos los ayuntamientos una herramienta informática (ERP) de gestión de toda la actividad municipal llamada GIA (**Gestión Integral de Ayuntamientos**). Esta herramienta tiene distintos módulos conectados entre sí que controlan el padrón de habitantes, la gestión tributaria, el inventario, la contabilidad presupuestaria y la contabilidad analítica de control de costes. Además permite el acceso del ciudadano a todos los trámites municipales electrónicamente de acuerdo a la normativa en vigor. Actualmente **285 entidades locales son usuarias del GIA**.

CONVENIOS O ACUERDOS EN VIGOR CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OTROS AGENTES

ADHESIÓN A AUTOCONTROL

ACUERDO CON EL FONDO EUROPEO DE INVERSIONES EN INICIATIVA PYME

CONVENIO CON GOBIERNO VASCO PARA VELAR POR LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS

ACUEDO CON UEMA GIA

CONVENIO CON LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA APLICADA

CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN UNIVERSITARIA ALTUBE

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE NAVARRA

CONVENIO CON EL GOBIERNO DE LA RIOJA PARA LA GESTIÓN DEL CARNÉ JOVEN DE LA RIOJA

CONVENIO CON EL GOBIERNO DE NAVARRA PARA LA GESTION DEL CARNÉ JOVEN DE NAVARRA

ACUERDO CON LA FEDERACIÓN RIOJANA DE MUNICIPIOS Y CONCEJOS

ACUERDO CON LA FEDERACIÓN NAVARRA DE MUNICIPIOS Y CONCEJOS

CONVENIO CON GOBIERNO VASCO PARA LA I+D+I

CONVENIO CON GOBIERNO VASCO Y VISESA

ACUERDO CON GOBIERNO DE NAVARRA Y NASUVINSA

ADHESIÓN AL PROGRAMA PAREER

CONVENIO CON LOGROÑO DEPORTE

CONVENIO CON LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE BASE DE NOÁIN

CONVENIO CON GOBIERNO DE NAVARRA DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

CONVENIO GOBIERNO DE NAVARRA IRPF Y PAC

CONVENIO GOBIERNO DE ARAGÓN PAC

CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA



9

2017
Estado de
situación RSC –
Hoja de Ruta



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



ÍNDICE

1. Evolución
económico-
financiera y de
gobierno corporativo

2. Aspectos sociales

3. Aspectos
medioambientales

1. PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / EVOLUCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	SITUACIÓN 2017	OBJETIVOS 2018
Prácticas sostenibles	Formación MiFID II y Blanqueo de Capitales. Formación específica en cumplimiento normativo.	Alinear a la entidad con las mejores prácticas en el sector en cuanto a la formación a impartir a los empleados en aspectos relacionados con el asesoramiento a clientes y con la prevención de delitos.
Servicios orientados al cliente	Encuestas de calidad, medición de satisfacción de clientes, STIGA, ...	Testear con los clientes la calidad de servicio percibida, así como su experiencia de usuario con los productos y servicios más importantes ofrecidos por la Entidad.
Inversión socialmente responsable	<p>Desarrollo de un marco de sostenibilidad para la liquidez mayorista (tesorería) de la Caja.</p> <p>Modificación del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia alineándolo con los principios de Naciones Unidas (UN PRI).</p> <p>Modificación del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia para incluir una línea de Eficiencia Energética en Edificios.</p>	<p>Puesta en marcha del citado marco.</p> <p>Realización del Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia) de 2017 de acuerdo a los criterios de Naciones Unidas (UN PRI).</p> <p>Inclusión de información sobre Eficiencia Energética en Edificios en el Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia) de 2017.</p> <p>Mejora de los indicadores cuantitativos en el Informe de Impacto del marco de sostenibilidad de la Cartera Crediticia correspondiente al ejercicio 2017.</p>
Productos sostenibles	Análisis de la gama de productos de inversión sostenible para nuestros clientes.	Desarrollo de dos fondos de inversión con filosofía ISR dentro de Gescooperativo y mantenimiento del marco de sostenibilidad dentro de los productos de inversión de Seguros RGA.
Gestión sostenible de proveedores	Diseño de unos nuevos procesos para la trazabilidad y reporting en la contratación y seguimiento de la relación con proveedores.	Implantación de mejoras en los procesos de trazabilidad y reporting en la contratación y seguimiento de proveedores.
Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia		<p>Trabajar con Sustainalytics en la adecuación y actualización del informe de esta agencia sobre Caja Rural de Navarra (ESG Report).</p> <p>Trabajar con DZ Bank en la adecuación y actualización del informe de esta entidad sobre Caja Rural de Navarra (ESG Report).</p> <p>Mantenimiento de reuniones periódicas con inversores y participación en eventos relacionados con las emisiones de bonos sostenibles de la Caja.</p> <p>Publicación de la primera memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Caja Rural de Navarra tras la elaboración de un estudio de materialidad con los grupos de interés.</p>

2. PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / ASPECTOS SOCIALES

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	SITUACIÓN 2017	OBJETIVOS 2018
Inclusión financiera	Plan de igualdad vigente.	Llevar a cabo iniciativas de educación financiera en el ámbito escolar.
Gestión de personas (igualdad y diversidad, salud y seguridad, ...)		Inicio de la actualización del plan de igualdad. Medición de variables a través del Balance Social.
Obra social		Potenciar el concepto de la reutilización y el reciclaje.
Voluntariado	Acciones de voluntariado ligadas al equipo ciclista fundamentalmente y a la acción solidaria del equipo Caja Rural-Seguros RGA.	Inicio del Plan estratégico de Voluntariado. Diversificación de actividades. Grupo de voluntarios permanente. Encuesta de participación de empleados.
Aportación a la sociedad	Realización de los trabajos y análisis internos para la medición de aportación económica a la sociedad (Valor económico generado directo, valor económico distribuido y valor económico retenido).	Publicación de esta información en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2017.
Alineación con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas (UN SDG)	Analizar dentro del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia su alineación con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas (UN SDG).	Publicación del desglose de la aportación dentro del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia de acuerdo con los criterios de los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas.
Diálogo y desarrollo de comunidades locales		Mejora de los procesos de banca de proximidad, incluyendo cajeros y reformas de oficinas en núcleos rurales.

3. PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	SITUACIÓN 2017	OBJETIVOS 2018
Estrategia de cambio climático	Trabajar en la medición tanto de la huella de carbono de la entidad como de la aportación de determinadas sociedades participadas en el ámbito de la gestión forestal y las energías renovables.	Avanzar en el proceso de medición tanto de la huella de carbono de la entidad como de la aportación de determinadas sociedades participadas en el ámbito de la gestión forestal y las energías renovables.
	Trabajar en la medición del consumo de recursos y la reducción de residuos.	Finalizar el proceso de medición del consumo de recursos y la reducción de residuos.
	Participación en iniciativa europea para la creación de la hipoteca verde (EeMAP).	Decisión sobre la participación en la fase piloto de la iniciativa EeMAP u otras vías de colaboración en la misma.



2017
Anexo:
Tabla de
Indicadores GRI



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

Indicadores GRI Standards – Contenidos Generales

	GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	Estructura de la Entidad
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Estructura de la Entidad
	102-3	Ubicación de la sede de la organización	Perfil de la Organización
	102-4	Ubicación de las operaciones	Estructura de la Entidad
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil de la Organización
	102-6	Mercados servidos	Estructura de la Entidad
	102-7	Tamaño de la organización	Equipo humano - Cifras representativas
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Equipo Humano
	102-9	Cadena de suministro	Estructura de la Entidad
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	N/A

	GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Estructura de la Entidad
	102-12	Iniciativas externas	Estructura de la Entidad
	102-13	Afiliación a asociaciones	Estructura de la Entidad
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del presidente
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Perfil de la Organización
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Cultura Corporativa
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Órganos de Gobierno
	102-18	Estructura de gobernanza	Órganos de Gobierno
	102-19	Delegación de autoridad	Estructura de la Entidad
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Estructura de la Entidad

	GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Análisis Materialidad
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Órganos de Gobierno
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Estructura de la Entidad
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Estructura de la Entidad
	102-25	Conflictos de intereses	Estructura de la Entidad
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Estructura de la Entidad
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Estructura de la Entidad
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Estructura de la Entidad
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Análisis de materialidad

	GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Estructura de la Entidad
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Análisis Materialidad
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Estructura de la Entidad
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Indicar los canales de comunicación institucionales para comunicar preocupaciones al máximo órgano de gobierno
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	En 2017 no se han comunicado preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno
	102-35	Políticas de remuneración	Estructura de la Entidad
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Estructura de la Entidad
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Estructura de la Entidad
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	Perfil de la Memoria – Nuestros Grupos de Interés
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El Equipo Humano
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Perfil de la Memoria – Nuestros Grupos de Interés

	GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Análisis Materialidad
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Análisis Materialidad
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Estructura de la Entidad: Empresas Participadas
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Acerca de la Memoria
	102-47	Lista de temas materiales	Análisis Materialidad
	102-48	Reexpresión de la información	N/A
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	N/A
	102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de la Memoria
	102-51	Fecha del último informe	No aplica al ser el primero
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de la Memoria
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de la Memoria
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de la Memoria

	GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
	102-55	Índice de contenidos GRI	Anexo: Tabla Indicadores GRI
	102-56	Verificación externa	N/A

Indicadores Categoría: Economía

GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
201-1	Valor económico directo generado y distribuido (VEGD)	Estructura de la Entidad: Principales Magnitudes
202-2	% de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local	Estructura de la Entidad: Estructura Operativa
204-1	% presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local)	Proveedores: Porcentaje de financiación de proveedores locales
205-2	Nº total de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Estructura de la Entidad: Cumplimiento Normativo
	Nº total de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción	Estructura de la Entidad: Organos de Gobierno - Formación

Indicadores Categoría: Sociales

GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
401-1	Nº nuevas contrataciones de empleados	Equipo Humano: Atracción del Talento
403-2	Nº muertes por accidente laboral	No han habido en todo el ejercicio 2017
	Nº empleados con enfermedad profesionalidad	No se han producido en todo el ejercicio 2017
403-2	Nº muertes por accidente laboral de trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización	No se han producido en todo el ejercicio 2017
	Nº trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización con enfermedad profesionalidad	No se han producido en todo el ejercicio 2017
403-4	% de acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos sobre la salud y la seguridad	Equipo Humano: Prevención Riesgos Laborales

GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Equipo Humano: Formación Empleados
404-3	% de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Equipo Humano: Valoración del Desempeño

Indicadores Categoría: Medio ambiente

GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
301-1	Peso o volumen de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización	Nuestra relación con el Medioambiente: Consumo de Recursos - Papel y Tóner
301-2	% de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización	Nuestra relación con el Medioambiente: Consumo de Recursos - Papel y Tóner
302-1	Consumo energético total dentro de la organización	Nuestra relación con el Medioambiente: Consumo de Recursos - Energía
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Nuestra relación con el Medioambiente: Consumo de Recursos - Energía (desplazamientos)
303-1	Volumen de agua extraída	Nuestra relación con el Medioambiente: Consumo de Recursos - Agua
303-2	Fuentes de agua afectadas por la captación de agua	No se han detectado fuentes de agua afectadas
303-3	Volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización	No se recicla ni se reutiliza agua

GRI	INDICADOR	CAPÍTULO	
304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas de gran valor para la biodiversidad.	No es de aplicación, debido a que Caja Rural de Navarra no tiene impactos sobre la biodiversidad, al no estar en áreas protegidas	
304-2	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de Áreas protegidas o de alta biodiversidad no protegidas, derivadas de las actividades, los productos y los servicios.		
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.		
304-4	Nº especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización		
305-6	Producción de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) Importaciones de SAO Exportaciones de SAO		No se producen, importan o exportan sustancias que agotan el ozono. Las emisiones de este tipo son resultado de los sistemas de climatización y no se consideran significativas.

GRI	INDICADOR	CAPÍTULO
305-7	Emisiones significativas al aire.	No se producen, importan o exportan sustancias que agotan el ozono. Las emisiones de este tipo son resultado de los sistemas de climatización y no se consideran significativas.
306-1	Volumen total de vertidos de agua programados y no programados.	Nuestra relación con el Medioambiente: Vertidos de aguas residuales.
306-2	Peso de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda.	Nuestra relación con el Medioambiente: Gestión de los Residuos
306-3	Nº y volumen de los derrames significativos registrados	No se han detectado derrames significativos.
306-4	Peso total de residuos peligrosos	No se trabaja con residuos peligrosos.
307-1	Coste de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	No han habido multas ni sanciones en este periodo.



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**