



0N9294631

CLASE 8.<sup>a</sup>

[Redonda]

## ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

### INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el informe de información no financiera de Caja Rural de Aragón del año 2019. El mismo se ha elaborado conforme a la información exigida en la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.

En este ámbito, cabe señalar una limitación del presente informe. El enfoque de la legislación concentra el interés de la divulgación en la identificación, medición y gestión de riesgos no financieros. En este sentido, limitaciones en cuanto a la información existente impiden a Caja Rural de Aragón aportar información en este informe relativa a las implicaciones de las actividades que se derivan de la financiación que otorga. Por ello, el presente informe se centra solo en la actividad de la propia entidad.

Es compromiso de Caja Rural de Aragón ir mejorando la capacidad de la Entidad de aportar información derivada de la actividad subyacente que financia para lo cual irá dando pasos en el futuro.

### 1. INFORMACIÓN RELATIVA AL MODELO DE NEGOCIO

#### 1.1. Objetivo

Caja Rural de Aragón Sociedad Cooperativa de Crédito nace de la unión de CAJALÓN y MULTICAJA, dos entidades con una larga trayectoria en el ámbito de banca cooperativa. Caja Rural de Aragón es la principal entidad aragonesa de crédito cooperativo, perteneciente al grupo Caja Rural, comprometida con las personas y el territorio, para generar valor y prosperidad, con un equipo ilusionado, dinámico y creativo.

Caja Rural de Aragón se encuentra presente en 5 provincias (Zaragoza, Huesca, Teruel, Lleida, y La Rioja). Cuenta con 756 empleados y 222 oficinas, está presente en 182 municipios de Aragón, Lérida y La Rioja. El 64,3% de estos municipios, 117 en términos absolutos, en los que Caja Rural de Aragón está presente tienen menos de 2.000 habitantes. De estas poblaciones, 40 tienen menos de 500 habitantes.

El OBJETO SOCIAL de una entidad financiera bancaria como Caja Rural de Aragón viene determinado en sus Estatutos Sociales<sup>1</sup> y se define como

*“Servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. A tal fin podrá realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios que constituyen la actividad bancaria, así como la accesoria o instrumental a la misma, incluidos servicios de inversión y auxiliares, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios y respetando los límites legales para operaciones activas con terceros.”*

<sup>1</sup> Última modificación aprobada por la Asamblea General de Delegados de fecha 16 de junio de 2017



0N9294632

## CLASE 8.<sup>a</sup>

1.2. Valores

Los VALORES de la entidad vienen definidos en el Código de Conducta y se estructuran entorno a cuatro ejes:

- CERCANIA

*"Nuestro valor bandera por excelencia, que nos apega al territorio y a nuestros clientes, que hace que nuestra calidez impregne nuestra relación y buen hacer."*

- COLABORACIÓN

*"Nuestra forma de conseguir resultados, dando y pidiendo ayuda, sintiendo los problemas de los demás como propios, y buscando las mejores soluciones para todos."*

- ENTUSIASMO

*"Porque hacemos las cosas con alegría y disfrutamos con ellas, siendo optimistas y ofreciendo siempre nuestra mejor versión a clientes y compañeros."*

- SENCILLEZ

*"Como el mejor modo de hacer las cosas de forma eficaz, transparente y ágil, mejorando por tanto el nivel de confianza en nuestros clientes y en la sociedad que nos acoge."*

## 1.3. Estrategia de Caja Rural de Aragón

La Entidad ha impulsado un Plan Estratégico trianual (2020-2022) donde se ha señalado la importancia de aportar un valor a la sociedad y contribuir a la sostenibilidad del planeta. La información sobre la organización, mercados, objetivos, así como los principales factores y tendencias que pueden incidir en la evolución del negocio, se exponen con detalle en el Informe de Gestión del ejercicio.

El mapa estratégico de la Entidad se sustenta en cuatro pilares. Perspectiva financiera donde se busca el incremento de la rentabilidad y el fortalecimiento de la solvencia; La perspectiva de cliente donde se pone énfasis en los valores de Caja Rural de Aragón, el modelo de banca y la metodología comercial; La perspectiva de procesos internos y por último la perspectiva de aprendizaje y crecimiento donde el capital humano, el talento y la proactividad junto a la transformación tecnológica están en el centro del modelo.

## 1.4. Sistemas de gestión

Los aspectos relativos a la composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento y facultades de los distintos órganos de gobierno de la Entidad aparecen recogidos de forma detallada en los Estatutos de la Entidad, en el Código de Buen Gobierno de la Entidad, y en la normativa.

El Consejo Rector es el órgano de gobierno, gestión y representatividad colegiada de la Caja, en los términos señalados por la legislación vigente y, por ello, le corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la misma. Tiene competencia para establecer las directrices generales de actuación de la Entidad, con sujeción a la Ley, a los Estatutos y a la política fijada por la Asamblea General. Sus facultades se extienden a los casos expresamente previstos en la legislación y en los Estatutos, y también a todos los asuntos cuya competencia no esté reservada, legal o estatutariamente, a otros órganos.



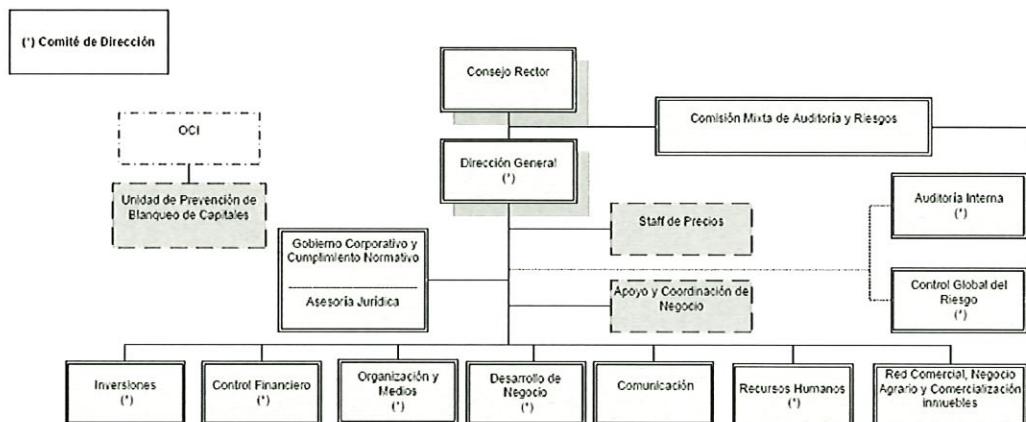
**CLASE 8.<sup>a</sup>**

100% IVA INCLUIDO

El Consejo Rector de la Entidad se encuentra constituido por 12 miembros. Los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia concurren igualmente en el Director General y en las personas que asumen funciones de control interno y/u ocupan puestos claves para el desarrollo diario de la actividad bancaria de la Entidad, que dispone de procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación de este colectivo y de los miembros de su Consejo Rector.

Determinadas funciones son delegadas por parte del Consejo Rector, en las diferentes Comisiones establecidas en la Entidad:

- Comisión Ejecutiva
- Comisión Mixta de Auditoria y Riesgos
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, la Entidad dispone de diferentes Comités en función de los tipos de riesgos y negocios, entre los que cabe destacar:

- Comité de Dirección
- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Negocio
- Comité de Inversiones y Riesgo de Crédito
- Comité de Auditoría
- Comité de Productos



ON9294634

CLASE 8.<sup>a</sup>

Folio 1/2021

### 1.5. Cadena de valor de Caja Rural de Aragón

Caja Rural de Aragón forma parte de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), del Grupo Caja Rural, así como de la Asociación Española de Cajas Rurales. La Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta la representatividad a nivel institucional.

Caja Rural de Aragón es un proveedor de productos y servicios de banca universal que orienta su actividad financiera a todos los sectores económicos y de población, pero otorgando una especial atención a la economía local, a la banca de proximidad, así como al mundo rural y cooperativo, con quien mantiene una especial vinculación.

Su apuesta es por un modelo omnicanal tanto en la relación con socios como clientes, combinando las últimas tecnologías con la atención personal en sus puntos de venta.

### 1.6. Principales riesgos internos que afronta la Entidad

En cuanto a los riesgos internos que pueden tener una incidencia clara en el negocio bancario se encuentran los siguientes:

RIESGOS INTERNOS	POSSIBLE IMPACTO
El riesgo de que los volúmenes de negocio puedan disminuir o los márgenes pueden reducirse, sin oportunidad de compensar las reducciones de los ingresos con una reducción en los costes operativos	Este riesgo se extiende más allá del balance alcanzando a los servicios o actividades que generan comisiones u otros ingresos, como originación, <i>cash management</i> , gestión de activos, intermediación y custodia de valores, servicios de asesoramiento al cliente, intermediación en productos no bancarios, etc.
Entorno regulatorio	Cierre de Basilea III. Incertidumbre en los nuevos requerimientos de capital. Énfasis en la gobernanza, el riesgo penal y el marco de toma de decisiones. Implantación de IFRS 16. Creciente protección al consumidor. Nueva regulación cambio climático.
Modelo de negocio	Continuo rebalanceo en la generación de ingresos, aunque mayor exposición a productos complejos
Ámbito tecnológico	“Be and go” digital: una nueva dimensión de la orientación al cliente. Revolución digital: “Smart phones”, App, omnicanalidad, internet de las cosas, “cloud”, “blockchain”, inteligencia artificial, etc. Ciberseguridad/ ciberataques.
Ámbito social y estilos de vida	Reputación bancaria todavía pendiente de recuperar. Judicialización de las prácticas bancarias. Nuevos hábitos de los “millennials”.

Fuente: Elaboración propia



0N9294635

CLASE 8.<sup>a</sup>

[Redondo]

### 1.7. Principales riesgos externos que afronta la Entidad

En cuanto a los riesgos externos que pueden tener una incidencia clara en el negocio bancario, por su impacto directo o indirecto en la actividad bancaria se encuentran los siguientes:

RIESGOS EXTERNOS	POSSIBLE IMPACTO
Continuidad del programa de compras del BCE y mantenimiento del actual escenario de tipos negativos	Un proceso de normalización monetaria muy lenta puede afectar a la capacidad de generación de márgenes en las entidades.
Pandemia Coronavirus COVID-19	Económico y social elevado que afectará al ejercicio 2020 y siguientes. Recesión generalizada en la Zona Euro. Previsible repunte de la morosidad y tensiones en los mercados.
Brexit, salida del Reino Unido de la Unión Europea, Guerra Comercial EEUU-China-Europa	Todos ellos o de forma individual pueden afectar al crecimiento 2020 y de próximos ejercicios, a la actividad económica y a la estabilidad de los mercados financieros.
Pocos avances esperados en refuerzo del marco institucional de la Unión Monetaria	Escaso fortalecimiento del sistema bancario europeo.
Inestabilidad en los precios y producción de las materias primas	Inestabilidad política internacional entre los principales productores de materias primas, OPEP, Rusia y EEUU.

Fuente: Elaboración propia

### 1.8. Mercados en los que opera

Siguiendo con las nuevas líneas estratégicas de actuación, Caja Rural de Aragón decidió focalizar el negocio, reduciendo el ámbito de actuación geográfica.

## 2. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Dentro de los aspectos no financieros de Caja Rural de Aragón los relativos al personal se consideran elementos esenciales a tener en cuenta de cara al mantenimiento de la actividad, eficacia y eficiencia de nuestra entidad. A continuación, se exponen aquellos elementos principales que están relacionados con el personal contratado por Caja Rural de Aragón.

### 2.1. Política en materia de empleo

A 31 de diciembre de 2019 la plantilla de Caja Rural de Aragón estaba formada por 756 empleados, donde las **características esenciales** eran las siguientes:

	Datos Básicos Año 2018	Datos Básicos Año 2019
<b>Total empleados</b>	791	756
<b>Antigüedad media (años)</b>	19	19
<b>Edad media (años)</b>	45	45
<b>Diversidad (%mujeres sobre total)</b>	34,0%	35,4%
<b>Índice de rotación</b>	-0,2%	-3,4%

Fuente: Elaboración propia



0N9294636

CLASE 8.<sup>a</sup>

0,03 €

La distribución geográfica de los empleados es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA	Hombres	Mujeres	Total
Zaragoza	348	173	521
Huesca	93	64	157
Teruel	-	2	2
La Rioja	31	19	50
Lleida	16	10	26
Total	488	268	756

Fuente: Elaboración propia

La media de edad de la plantilla se mantiene en 45 años motivado por la baja rotación y la elevada continuidad que existe en la misma:

NUEVAS CONTRATACIONES	Hombres	Mujeres	Total
2018 (*)	8	9	17
2019 (*)	12	9	21

Nota (\*): Se han tenido en cuenta solamente los nuevos empleados contratados, es decir empleados que no han pertenecido a la plantilla de Caja Rural de Aragón contratados con anterioridad.

Fuente: Elaboración propia

EMPLEADOS QUE HAN CAUSADO BAJA EN LA ENTIDAD	2018		
	< 30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
Hombres	-	1	2
Mujeres	1	-	-
Total	1	1	2
2019			
Hombres	2	3	2
Mujeres	-	-	-
Total	2	3	2

Fuente: Elaboración propia

Los cambios en altas y bajas otorga un índice de rotación de la Caja en los últimos años, en el cual se han incluido bajas voluntarias, jubilaciones, fallecimientos de -3,4%.

% Rotación *	
Global de la Entidad	-3,4

Nota (\*): % Rotación = ((empleados nuevos - los que se han ido de la Entidad) / [empleados a la finalización del año anterior] \* 100)

Fuente: Elaboración propia



0N9294637

CLASE 8.<sup>a</sup>

REPARTO

Si tomamos otros parámetros relevantes para conocer la situación de los empleados, podemos observar la siguiente evolución:

- En materia de **edad**, se ha producido un ligero envejecimiento donde destaca el incremento en 3,5 puntos porcentuales de los trabajadores mayores de 55 años, aunque en la misma línea el porcentaje de trabajadores entre 31 y 39 años ha crecido un 4,1%.

EDAD	Hombres	Mujeres	Total
<b>2018</b>			
< 26 años	2	4	6
De 26 a 30	17	19	36
De 31 a 35	15	29	44
De 36 a 39	86	75	161
De 40 a 45	123	84	207
De 46 a 50	76	23	99
De 51 a 55	78	14	92
> de 55	125	21	146
<b>Total</b>	<b>522</b>	<b>269</b>	<b>791</b>
<b>Edad media</b>			<b>45</b>
<b>2019</b>			
< 26 años	9	6	15
De 26 a 30	12	17	29
De 31 a 35	17	36	53
De 36 a 39	66	60	126
De 40 a 45	109	87	196
De 46 a 50	90	28	118
De 51 a 55	73	17	90
> de 55	112	17	129
<b>Total</b>	<b>488</b>	<b>268</b>	<b>756</b>
<b>Edad media</b>			<b>45</b>

Fuente: Elaboración propia

- En materia de **clasificación profesional**<sup>2</sup>, no hay cambios relevantes en la evolución de las categorías profesionales salvo en el aumento del número de mujeres en los niveles más altos (1 a 3, es decir de dirección) en detrimento de aquellos ubicados en niveles inferiores (nivel 4 o inferior, es decir de gestión, administrativos o de oficios).

<sup>2</sup> Los datos de personal empleado según categoría profesional se presentan agrupados para evitar la identificación de personas concretas, preservando así datos confidenciales. En caso de que alguna entidad o persona quiera disponer de datos más desagregados se ruega presente una solicitud que será valorada por el Comité de Dirección de la Entidad, y mostrados, según proceda, en régimen de confidencialidad.



0N9294638

CLASE 8.<sup>a</sup>

CLASE 8.<sup>a</sup>

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL		Hombres	Mujeres	Total
2018				
Dirección General		1	-	1
Grupo I		-	-	-
Grupo II		-	-	-
Nivel 1-3		66	3	69
Nivel 4-6		200	32	232
Nivel >6		254	234	488
Grupo III		1	-	1
<b>Total</b>		<b>522</b>	<b>269</b>	<b>791</b>
2019				
Dirección General		1	-	1
Grupo I		-	-	-
Grupo II		-	-	-
Nivel 1-3		61	5	66
Nivel 4-6		187	35	222
Nivel >6		238	228	466
Grupo III		1	-	1
<b>Total</b>		<b>488</b>	<b>268</b>	<b>756</b>

Fuente: Elaboración propia

En el año 2019, la distribución por puesto es la siguiente:

PUESTO DE TRABAJO	Hombres	Hombres %	Mujeres	Mujeres %	Total
Director General	1	0,1%	-	0,0%	1
Director Área/ Subdirector Área	6	0,8%	2	0,3%	8
Director Dto. /Responsable / Zona	22	2,9%	8	1,1%	30
Director / Subdirector / Interventores	147	19,4%	55	7,3%	202
Gestor Comercial/Gestor SSCC/Oficios varios	280	37,0%	194	25,7%	474
Jubilados parciales	32	4,2%	9	1,2%	41
<b>Total</b>	<b>488</b>		<b>268</b>		<b>756</b>

Fuente: Elaboración propia



0N9294639

CLASE 8.<sup>a</sup>

169294639

- En materia de **antigüedad**, la plantilla no ha sufrido cambios apreciables salvo el progresivo aumento de personas con una mayor antigüedad motivada por la estabilidad y baja rotación en la plantilla.

ANTIGÜEDAD	Hombres	Mujeres	Total
<b>2018</b>			
< 1 año	20	16	36
De 1 a 5 años	15	21	36
De 6 a 10 años	23	22	45
De 11 a 20 años	204	158	362
> 20 años	260	52	312
<b>Totales</b>	<b>522</b>	<b>269</b>	<b>791</b>
Antigüedad media			19
<b>2019</b>			
< 1 año	21	18	39
De 1 a 5 años	19	27	46
De 6 a 10 años	4	10	14
De 11 a 20 años	203	161	364
> 20 años	241	52	293
<b>Totales</b>	<b>488</b>	<b>268</b>	<b>756</b>
Antigüedad media			21,2

Fuente: Elaboración propia

- En materia de **jornada de trabajo**, no hay cambios relevantes dado que más del 95% de la plantilla sigue estando en condiciones de contrato indefinidas.

JORNADA DE TRABAJO	Hombres	Mujeres	Total
<b>2018</b>			
Indefinidos	64,1%	32,6%	96,7%
Temporales	1,9%	1,4%	3,3%
<b>Totales</b>	<b>66,0%</b>	<b>34,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>2019</b>			
Indefinidos	61,9%	33,2%	95,1%
Temporales	2,6%	2,2%	4,9%
<b>Totales</b>	<b>64,6%</b>	<b>35,4%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Un elemento relevante para conocer la situación de Caja Rural de Aragón y la información sobre su plantilla es la **retribución media**. El marco de referencia en materia retributiva es el Convenio Laboral, tal y como se desprende de él, no existe en la Entidad discriminación salarial por razón del sexo, puesto que la retribución se establece bajo parámetros objetivos de valoración, con independencia de que sea hombre o mujer (la relación es 1:1). Es decir, la retribución va acorde al grupo y nivel que ocupe el empleado.

El convenio colectivo aplicable para toda la plantilla de la Entidad, ante unas mismas funciones, no hace ningún tipo de discriminación entre géneros, promoviendo un trato igualitario entre hombres y mujeres. El modelo retributivo recompensa el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional.



0N9294640

CLASE 8.<sup>a</sup>

A pesar de lo anteriormente indicado, si se analizan los datos de manera objetiva, se observa diferencia salarial entre hombres y mujeres, que se explica fundamentalmente por la menor antigüedad en la entidad del colectivo femenino.

#### SALARIOS PROMEDIO

Según sexo	
Hombres	39.817 €
Mujeres	32.769 €
Total	37.380 €
Según edad	
Inferior a 31 años	23.465 €
Entre 31 y 55 años	37.335 €
De 55 años	44.786 €
Según categoría profesional	
Nivel 1-3	56.196 €
Nivel 4-6	42.778 €
Nivel <6	32.200 €

Fuente: Elaboración propia

De cara a poder comparar los salarios promedio con respecto con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas se señalan las siguientes características:

#### REFERENCIAS SOBRE SALARIO MÍNIMO

	2018	2019
Salario mínimo de entrada en €/nº horas trabajadas	12,8	12,8
Salario mínimo de entrada en €/Salario mínimo interprofesional	210%	172%
Salario mínimo interprofesional	10.302,60 €	12.600 €

Fuente: Elaboración propia

En referencia a los órganos de gobierno el **Consejo Rector** se compone de 12 miembros siendo el 92% hombres y 8% mujeres. La edad media del Consejo fue de 50,75 en 2018 y 56,25 en 2019.

Por otro lado, el **Comité de Dirección** se compone de 8 miembros siendo 6 hombres y 2 mujeres, su edad media es de 47,5 años en hombres y 40,5 años en mujeres, con 45,7 años de media conjunta.

## 2.2. Organización del trabajo

El **convenio colectivo** aplicable con carácter general a todo el personal de Caja Rural de Aragón, es el Convenio Colectivo Estatal de Sociedades Cooperativas de Crédito vigente, actualmente el XXI Convenio Colectivo Estatal para Sociedades Cooperativas de Crédito. Además, con carácter general, las condiciones laborales aplicables a toda la plantilla de Caja Rural de Aragón se ven mejoradas con lo establecido en el Acuerdo Regulador de las condiciones laborales.

Entre las medidas recogidas en el acuerdo laboral las hay tanto destinadas a facilitar la conciliación familiar y laboral como a la flexibilidad horaria. No existen medidas específicas de desconexión laboral, si bien no existen trabajadores que realicen su trabajo a distancia o en su domicilio, y para preservar el derecho a la desconexión digital está previsto que se incluya en la negociación colectiva del XXII Convenio Colectivo para Sociedades Cooperativas de Crédito.



0N9294641

CLASE 8.<sup>a</sup>

[en el portal]

En la Intranet Corporativa está habilitado un apartado que detalla los beneficios para un mayor conocimiento y difusión. Estos son algunos de ellos:

- Flexibilidad horaria
- Reducción de jornada
- Seguro de accidentes
- Seguro de Vida
- Seguro médico
- Productos y servicios bancarios en condiciones especiales
- Ayuda estudios
- Complemento salarial maternidad/paternidad
- Plan de pensiones
- Ayudas a empleados con familiares discapacitados
- Fondo de Accidentes
- Asociación de empleados
- Excedencias especiales
- Permisos retribuidos anteriores a la fecha de alumbramiento

También están disponibles diferentes tipos de préstamos según las necesidades del empleado:

- Préstamo coche
- Atenciones personales
- Préstamo vivienda
- Anticipo 9 mensualidades

Además, está disponible un sistema de retribución flexible de carácter voluntario para el empleado y que engloba el pago de guarderías, seguro médico de familiares, transporte y ticket restaurante, durante el ejercicio 2019 se acogieron al sistema de retribución flexible 437 personas.

### 2.3. Salud y seguridad

En materia de **prevención de riesgos laborales**, durante el ejercicio 2019 Caja Rural de Aragón contaba con servicio de Prevención propio para las siguientes especialidades:

- Seguridad en el Trabajo
- Higiene Industrial
- Ergonomía y Psicosociología Aplicadas.

Para la vigilancia de la salud se tiene un concierto con MAS Prevención, Servicio de prevención S.L.U. (SPMAS).



0N9294642

CLASE 8.<sup>a</sup>

[Redacted]

Durante el ejercicio 2019 se han concedido 109 operaciones de préstamo relacionadas con este ámbito a personal empleado por Caja Rural de Aragón. En 2018 se alcanzaron las 120 operaciones en este mismo ámbito.

Destaca en esta materia el seguro de asistencia médica, mejora en la prestación de incapacidad temporal y mejoras al convenio colectivo en referencia al seguro de vida y accidentes de los empleados recogidos en los acuerdos entre Caja Rural de Aragón y los representantes de los trabajadores.

En cumplimiento de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, existen en la Entidad tres Comités de Seguridad y Salud, en la provincia de Zaragoza, Huesca y La Rioja. Estos Comités están formados por representantes de la empresa y delegados de prevención, estos últimos son elegidos teniendo en cuenta el artículo 35 de la citada Ley. El 100% de los empleados son representados en los Comités de Salud y Seguridad Laboral.

Durante todo el año se impulsan distintas acciones para fomento de **hábitos saludables y vida sana** entre todos los empleados, creando espacios en los que se fomenta el consumo de fruta o la actividad física y deportiva. En primavera y otoño se han realizado "paseos saludables" donde empleados han podido recorrer un mínimo de diez kilómetros por día en entornos naturales. Los martes han podido disfrutar de consumo de fruta gratuita adquirida a Gardeniers, marca dependiente de ATADES Zaragoza, centro especial de empleo.

Cuarenta y una personas participaron en la Carrera Empresas ESIC de Zaragoza. Por otra parte, sesenta y cinco empleados y empleadas formaron parte de la Marcha Solidaria Contra el Cáncer en Zaragoza organizada por la A.E.C.C. y en la Marcha ASPACE organizada por esta entidad en Huesca.

Los Comités de Seguridad y Salud se reúnen trimestralmente y en ellos se informa en materia de prevención de riesgos laborales, sobre evaluaciones de riesgos en oficinas, medidas correctoras, acciones formativas a impartir a los empleados, vigilancia de la salud, planificación de actuaciones en esta área, etc. A su vez, se trasladan las iniciativas y peticiones de los empleados en esta materia.

En relación a la **formación de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)** en el ejercicio 2019 se han impartido las siguientes acciones formativas.

CURSO DE FORMACIÓN PRL	Objetivo	Empleados
General PRL	Formar a la plantilla frente a los riesgos en oficinas	54
Básico 30 Horas	Formar a personas que forman parte de la estructura de prevención	2
Primeros auxilios	Impartir conocimientos básicos para actuar ante emergencias sanitarias	16
Manejo de desfibrilador	Curso Inicial para el manejo del desfibrilador	8
Manejo de desfibrilador	Reciclaje para el manejo del desfibrilador	8
Higiene postural	Mejorar la postura y aliviar la carga de la espalda	15
Módulo de musicoterapia	Ayuda a gestionar las tensiones del día a día	24

Fuente: Elaboración propia



0N9294643

CLASE 8.<sup>a</sup>

[Redacted]

Asimismo, destacan las siguientes acciones:

- Participación en donación de sangre en colaboración de donantes de Sangre Aragón.
- Desde Caja Rural de Aragón se proporciona información sobre los riesgos en el puesto de trabajo a los empleados que se incorporan en la Entidad, así como a los empleados que cambian de puesto.
- Participación con la Asociación contra el cáncer de mama en la mesa informativa instalada en Coso 29.
- Se ha participado en charlas de sensibilización sobre alimentación saludable en colaboración con DKV, y se ha dado acceso a un plan de vida saludable para fomentar actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Día Mundial sin tabaco, se ha proporcionado información para aquellas personas interesadas en dejar de fumar.
- Se realizaron diferentes acciones deportivas y fomento de marchas senderistas para fomentar los hábitos saludables.

A continuación, se detallan los datos relativos a **absentismos y tasa de accidentes** registrados en la Entidad, si bien, hay que indicar que, por el tipo de trabajo y sector, no existen enfermedades profesionales relacionadas, ni se ha producido ninguna víctima mortal relacionada con el desempeño del trabajo.

ACCIDENTES DE TRABAJO	2018	2019
Tasa de accidentes (**) de empleados (*)	1,2	1,2
Total accidentes de empleados (*)	9	6
Accidentes in itinere (de los cuales mujeres)	7 (2)	4 (1)
Accidentes centro de trabajo (de los cuales mujeres)	2 (1)	2 (1)
Accidentes con baja (de los cuales mujeres)	2 (0)	1 (1)
Accidentes sin baja (de los cuales mujeres)	7 (3)	5 (1)
Accidentes in itinere (del total)	7	4
Nº de víctimas mortales	-	-
Tasa de enfermedades profesionales de los empleados	-	-

Nota (\*): Se tiene en cuenta para el cálculo las 1.700 horas de trabajo del convenio (Nº accidentes/media empleados) x100

Nota (\*\*): La tasa de accidentes incluye los accidentes laborales sin baja.

Fuente: Elaboración propia



0N9294644

CLASE 8.<sup>a</sup>

[Redondo]

- Los accidentes laborales han disminuido en referencia a 2018, habiéndose producido 1 accidente con baja durante el ejercicio 2019.

ENFERMEDAD NO LABORAL Y ACCIDENTE LABORAL (parte oficial de baja)	Hombre	Mujer	Total
---	--------	-------	-------

	2018		
Número de procesos	111	86	197
Días hábiles ausencia	2.932	1.942	4.874
% absentismo s/tot jornadas teóricas	2,70	3,35	2,93
	2019		
Número de procesos	96	95	191
Días hábiles ausencia	3.597	1.877	5.474
% absentismo s/tot jornadas teóricas	3,55	3,26	3,45

Fuente: Elaboración propia

#### 2.4. Organización del diálogo social

Caja Rural de Aragón respeta la libertad de asociación, de sindicación y de negociación colectiva, existiendo en la Entidad como representación legal de los trabajadores tres comités de empresa con 31 miembros (Zaragoza - 17-, Huesca -9- y La Rioja -5-) y 2 delegados de personal en Lleida, así como 3 secciones sindicales constituidas que han designado 4 delegados sindicales.

#### 2.5. Formación del personal empleado

La formación en Caja Rural de Aragón se imparte tanto en modalidades a distancia como presencial, totalizando más de 108.000 horas (102.700 y 5.300 horas respectivamente), siguiendo una distribución de 62% hombres y 38% mujeres (similar a la plantilla).

Destacar de nuevo en 2019, la **formación normativa certificada** (MiFID II, LCCI, Seguros y PBC) y la formación en materias estacionales y campañas, así como en programas específicos de Gestores Especializados y formación especializada para puestos clave de Servicios Centrales, tanto a nivel técnico-financiero como estratégico, de habilidades y liderazgo, así como competencias digitales.

Durante el año 2019 se ha trabajado a nivel de Grupo Caja Rural, en la implantación de **Success Factors**, una nueva herramienta de **Gestión del Talento** que permite recoger toda la información, uniendo tanto la percepción del evaluador como la propia del evaluado, obteniendo el mapa de gaps donde se reflejan las percepciones de ambos participantes.

Durante el ejercicio se ha realizado la **valoración del posicionamiento profesional** de las personas de la Entidad, que posteriormente deriva en la **Entrevista de Desempeño 1:1**, un momento del año en el que sentarse a reflexionar sobre el **desarrollo profesional**, los objetivos personales y los **retos a conseguir**. Es el momento perfecto para compartir y poner en común con sus respectivos managers las inquietudes y expectativas del día a día de todos los empleados tanto en el ámbito geográfico como en el profesional.

Éste es el punto de partida para plantear **Planes de Acción** bajo definición **SMART** (Específicos, medibles, alcanzables, realistas y temporales) que serán los que marcarán el desarrollo personal y profesional de cada persona.



0N9294645

CLASE 8.<sup>a</sup>

ESPECIAL

Durante 2019 el global de la plantilla ha pasado por este proceso de valoración y calibración cuyas entrevistas se realizan en 2020.

Por otro lado, durante el año 2019, Caja Rural de Aragón ha seguido apostando por la colaboración con Universidades, Escuelas de Negocio y Entidades en diferentes proyectos, impulsando iniciativas que contribuyen activamente al progreso cultural de las zonas de influencia. El objetivo principal es dar la oportunidad a estudiantes de tener, en muchos casos, su primer contacto con el mundo laboral en su zona de procedencia o cercanías.

Asimismo, se han redoblado los esfuerzos por dar difusión al **Programa de Prácticas**, actuando en los siguientes ámbitos:

- **Facultad de ADE y FICO** (Zaragoza): participando en ambas Facultades con la actividad "La mañana con Empresas", realizada en el Campus de Río Ebro y en el Campus Basilio Paraíso.
- **Facultad de Empresa y Gestión Pública** (Huesca): donde presentamos el Programa de Prácticas en el aula ante estudiantes de tercer y cuarto curso.
- **USJ Connecta**: evento donde se pone en contacto a estudiantes con empresa, a través de diferentes actos (presentación de empresas formato *elevator pitch*, debates, etc.).
- **Jornada de Salidas Profesionales para el Economista** (Fac. Empresariales, Zaragoza): Dirigido a estudiantes de ADE, Derecho-ADE, Economía, Finanzas y Contabilidad y Marketing e Investigación de Mercados.
- **UDL Treball**: Feria de Empleo de la Universitat de Lleida (Campus Cappont)
- **Feria de Empleo, EmpZar**: Feria de trabajo de la Universidad de Zaragoza.
- **Juegos del Talento**: Organizado por la empresa Integra para la Universidad de Zaragoza.
- **Programa ENLAZAR**: Programa para inserción laboral de personas desempleadas, colaborando en la realización del curso de Asesor de Productos Financieros (en colaboración con Universa e INAEM)
- **Programa DESAFÍO**: Programa para realizar prácticas en pequeños municipios de la provincia de Zaragoza coordinado con Universa

En 2019 participaron en nuestro **Programa de Prácticas** un total de **112 estudiantes** (51 hombres y 61 mujeres) a través de **118 convenios**<sup>3</sup>. Estas cifras mejoran las aportadas durante los dos últimos años precedentes. En el año 2018 participaron en nuestro Programa de Prácticas un total de 91 estudiantes (los mismos que en 2017) a través de 103 convenios.

El Programa de Prácticas es nuestra principal fuente de selección ya que permite a la Entidad descubrir futuros talentos que sientan como propios los valores de Caja Rural de Aragón.

<sup>3</sup> La diferencia es debida a que algunos de ellos comenzaron a través de prácticas universitarias, USJ, Univ. La Rioja, Universa, etc. (prácticas de 3 meses de duración) para posteriormente especializarse con prácticas de larga duración a través de la realización de un Master en Banca y Finanzas, Kühnel o CESTE (12 meses de duración) o prácticas de Titulados a través de FEUZ (10 meses de duración).



0N9294646

CLASE 8.<sup>a</sup>

0,03

## 2.6. Accesibilidad universal de las personas en discapacidad

Los empleados con minusvalía representan en 2019 el 1,2% del total de la plantilla (9 personas) superando el 1% del total de la plantilla (8 personas) de 2018. Al objeto de cumplir con la Ley General de Discapacidad, (LGD), Caja Rural de Aragón tiene suscrito contrato mercantil con centro especial de empleo, así como un convenio de colaboración para ayudar a la integración en el mundo laboral de las personas con discapacidad.

## 2.7. Políticas de Igualdad

Durante el 2019 se da continuidad al II Plan de Igualdad aplicando el Real Decreto Ley 6/2019 de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, se impulsa la corresponsabilidad de la vida personal, familiar y laboral facilitando la adaptación de jornada mediante la flexibilidad horaria, y fomentando los permisos tanto de cuidado del menor como del acompañamiento hijos e hijas.

El Convenio Colectivo recoge específicamente la no discriminación en el ámbito laboral, así como la obligatoriedad de negociar planes de igualdad en las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores.

## 3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

La política medioambiental de Caja Rural de Aragón reflejada en este informe hace referencia a las actuaciones que desarrolla internamente la propia Entidad, que en cualquier caso son de escasa relevancia en cuanto a posibles riesgos que generan para la Entidad. En este caso, la Entidad valora la utilidad futura de informar sobre la implicación que tienen en este ámbito las relaciones comerciales, productos o servicios, y los riesgos negativos derivados de esta. No obstante, no dispone de esta información registrada de forma que permita identificar activos subyacentes de la financiación. Se procederá a iniciar el desarrollo de herramientas a este respecto durante el año 2020. Se considera que dicho proceso conllevará un trabajo de más de un año, no obstante, se reafirma el compromiso de Caja Rural de Aragón en llevarlo a cabo.

### 3.1. Existencia de certificaciones ambientales

Caja Rural de Aragón no dispone, actualmente, de ninguna certificación ambiental que regule su actividad, principalmente, porque no se considera que la misma tenga un impacto significativo sobre el medioambiente.

### 3.2. Recursos destinados a prevención de riesgos ambientales

Caja Rural de Aragón no dispone, hoy en día, de un sistema de identificación, medición y manejo de riesgos ambientales internos, principalmente, porque no se considera que la misma tenga un impacto significativo sobre el medioambiente.

Caja Rural de Aragón no realiza ninguna provisión por riesgos ambientales. Tampoco tiene constituida ni ha recibido garantías por dichos riesgos.



0N9294647

CLASE 8.<sup>a</sup>

[Redacted]

### 3.3. Contaminación generada por la actividad

La principal fuente de contaminación de Caja Rural de Aragón (en este caso no se hace referencia a aspectos relacionados indirectamente con la actividad por la financiación que la misma otorga) es el **consumo eléctrico** de sus servicios centrales de Zaragoza y sus 226 oficinas. Dicho consumo se relaciona tanto con el consumo eléctrico que realiza, el cual alimenta también la calefacción y ACS de sus oficinas y su sede central de Zaragoza. El Edificio Caja Rural de Aragón en Huesca es la única instalación que tiene consumo de gas natural.

CONSUMO ELECTRÍCO	2018	2019
Oficinas y sede central	4.475.455 Kwh 16.111,64 GJ	3.577.543,95 Kwh 12.879,16 GJ

Fuente: Elaboración propia

El descenso en el consumo eléctrico tan importante ha sido debido a las medidas de eficiencia energética que la Entidad puso en marcha durante los últimos años y que en 2019 se puede observar más significativamente el resultado del ahorro en el consumo. El cierre de alguna oficina y una mayor optimización y eficiencia en el uso horario de la electricidad han contribuido a la disminución.

A este respecto, Caja Rural de Aragón en lo referente a la energía realiza una supervisión mensual de la facturación eléctrica para poder detectar desviaciones, y subidas injustificadas en el consumo.

Como **medidas** adoptadas en 2019 en materia de **eficiencia energética** podemos destacar:

- Instalación de equipos de climatización nuevos más eficientes.
- Renovación de sus equipos informáticos, con un objetivo de consumo E92%, más eficientes y, por tanto, menos contaminantes.
- Instalación de iluminación LED.
- Domotización de oficinas que permite regulación horaria de climatización e iluminación.
- Reducción horaria en determinados meses y fechas del año mejorando la eficiencia energética.

Otra fuente de contaminación atmosférica, en este caso directa es el consumo de gas que se produce en el edificio principal de la Entidad en Huesca que ha pasado de los 114.009 Kwh de 2018 a los 119.344,575 Kwh de 2019. El aumento se debe al mayor alquiler de salas para talleres y formaciones que se han realizado durante este 2019 a diferentes agrupaciones usuarias del Hotel de Asociaciones instaladas en el Edificio Caja Rural de Aragón en Huesca.

No se han tomado medidas específicas en materia de energías renovables.

### 3.4. Política en materia de economía circular y residuos

En relación al uso de recursos, como el relativo a **recursos hídricos**, Caja Rural de Aragón tiene establecido un procedimiento de control de facturación por el que, mensualmente, le permite detectar posibles desviaciones en consumos, y así detectar fugas o vicios en las instalaciones. No se proporciona información específica, dado que actualmente no se realiza un registro sistemático de la misma. No obstante, dentro de los compromisos de ir avanzando en el desarrollo de una política medioambiental, se incorporarán herramientas para disponer de esta información a nivel Entidad.



0N9294648

CLASE 8.<sup>a</sup>

0,03 EUROS

Por la naturaleza de la actividad la principal de la Entidad, la materia prima que se utiliza en mayor medida es el **paper**. En esta línea, se adoptan medidas para ajustar su consumo:

- Reducción del gramaje del papel a 70mm.
- Instalación de tablillas digitales para la recogida de firmas.
- Fomento del escaneo de documentación frente a la impresión en papel.

En esta línea se ha conseguido **reducir su consumo** en un 4,5% respecto al año 2018 y un 14,4% respecto al ejercicio 2017

PAPEL	2018	2019
Consumo papel (kg)	29.578	28.224

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, las medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de residuos que se desarrollan en nuestra en Entidad son relativos a:

- Papel: el cual se retira de todas las oficinas y sedes por una empresa homologada que gestiona su destrucción y reciclaje.
- Tóner de oficinas y cintas de impresora: en ambos casos se reciclan, a través de una empresa la cual los retira y gestiona el reciclaje.
- Maquinaria: como cajeros y recicladores, cuya destrucción se realiza acorde a la normativa y, a través de empresas que reciclan los residuos emitiendo el correspondiente certificado de destrucción.

En relación a los desperdicios de alimentos, Caja Rural de Aragón no dispone de comedor ni cafetería de empleados en ninguna de sus oficinas o sedes, por lo que no tiene política específica de reciclaje de este residuo.

### 3.5. Cambio climático y acciones

Las principales fuentes de **generación directa de carbono de la Entidad** provienen de sus sistemas de calefacción en el Edificio Caja Rural de Aragón de Huesca. Ambos sistemas se alimentan a través de **gas**, menos contaminante que otros combustibles fósiles, con un sistema de mantenimiento periódico contratado que vigila la adecuada combustión y, por ende, las emisiones generadas. El **consumo** realizado en 2019 **supuso<sup>4</sup> unas emisiones** de 24.059,86 kg de **CO<sub>2</sub>**, superando al de 2018 que tuvo unas emisiones de 23.029,82 kg de **CO<sub>2</sub>**.

<sup>4</sup> Se ha utilizado un factor de emisión de 0,202 que es el que proporciona la Oficina Española de Cambio Climático. Ver: [https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores\\_emision\\_tcm30-446710.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-446710.pdf)



0N9294649

CLASE 8.<sup>a</sup>

[Redondo]

Por otro lado, y a nivel de desplazamientos con vehículos, la Entidad ha adoptado dos medidas concretas:

- Fomento de herramientas como Skype para evitar el desplazamiento de empleados a reuniones de seguimiento.
- Creación de rutas geográficas, en coordinación con sus proveedores, que permitan realizar visitas y subsanar incidencias, en varias oficinas en un mismo día.

Con independencia del control de emisiones antes indicado, Caja Rural de Aragón apuesta por la domotización de oficinas, lo que permite controlar las horas en que la luminaria exterior permanece encendida, siendo las estrictamente necesarias; así como el sistema permite el apagado y encendido automático con control horario, haciendo más eficiente el consumo de iluminación y climatización.

Durante el año 2019 los empleados y empleadas de Caja Rural de Aragón han realizado 1.252.623 kilómetros en automóvil, se han desplazado 7.024 km en avión y han pernoctado 80 noches en hotel. En tren se realizaron 596 viajes, la gran mayoría de ida y vuelta en el trayecto Zaragoza-Madrid-Zaragoza. No se ha realizado el cómputo de emisiones de GEI derivado del transporte por motivos laborales, adquiriendo el compromiso de realizarlo durante el ejercicio 2020.

### 3.6. Desarrollo de productos "verdes" o "sostenibles"

Caja Rural de Aragón ofrece un producto financiero sostenible diseñado para otorgar facilidades financieras a aquellas personas que desean adquirir productos respetuosos con el medio ambiente. Dicho producto, impulsado en 2018 se denomina **préstamo Eco Eficiente**. Se han realizado operaciones durante 2019 por un importe total de 276.801,86 € superando los 178.534,00 € realizados en el año inicial. El producto va dirigido a particulares en operaciones de compra de consumo con garantía personal, siempre que el producto a financiar se encuentre catalogado como escala de clasificación energética mínima "A". Para ello las oficinas deberán solicitar el etiquetado y factura del producto a financiar.

En el caso de vehículos, serán financiables a través de esta tarifa los vehículos calificados como ECO (etiqueta C) o Cero Emisiones.

Caja Rural de Aragón presentó el 28 de noviembre en su sede corporativa de Zaragoza la **VISA Ordesa**, un medio de pago **biodegradable** que favorece la lucha contra el cambio climático. Con este paso la entidad aragonesa avanza en su estrategia para reducir el impacto ambiental contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

El material, un bioplástico, se obtiene a partir de almidón de maíz. El resto de los componentes de la tarjeta son biomasa. En un 43% la tarjeta está compuesta de aceite y en un 57% de sal marina, por lo que el resultado facilita el proceso de degradabilidad. La tarjeta se comercializa en la red de oficinas desde enero de 2020.



0N9294650

CLASE 8.<sup>a</sup>

[REDACTED]

#### 4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Debido a la actividad, no hay tareas que lleven un riesgo de explotación infantil o trabajo forzoso. Por ello, no se ha considerado oportuno definir procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, prevención de riesgos, medidas de gestión de los mismos, ni tratamiento ante posibles abusos.

En materia de promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, Caja Rural de Aragón respeta la libertad de asociación, de sindicación y de negociación colectiva. En la actualidad, la entidad tiene representación de 3 organizaciones sindicales CCOO, UGT y FITC.

#### 5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

##### 5.1. Lucha contra la corrupción y el soborno realizado

La prevención del blanqueo de capitales es un elemento clave de cumplimiento normativo para las entidades financieras. Entorno a dichos requerimientos y su cumplimiento efectivo se estructuran muchas de las funciones y el organigrama de las entidades, tal y como también desarrolla Caja Rural de Aragón.

En ese ámbito, la **prevención del blanqueo de capitales** tiene un lugar preponderante. La Entidad cuenta con un "Manual Operativo para la Prevención del Blanqueo Capitales y la Financiación del Terrorismo" para el cumplimiento de la normativa por parte de todos los empleados de la Entidad. El Consejo Rector de la Entidad aprobó por unanimidad la actualización del mismo, quedando constancia de ello en la reunión del Órgano de Control Interno (OCI) celebrada el día 30 de octubre de 2019.

En la sesión de fecha 10 de mayo de 2016 del Consejo Rector se nombró como Representante de la Entidad ante el Servicio Ejecutivo al Director General, designándose a la Directora de Auditoría y al Director de Cumplimiento Normativo como autorizados del representante. Dichos nombramientos fueron comunicados al Servicio Ejecutivo, el 20 de mayo de 2016. A lo largo del pasado año 2019 no ha habido modificaciones a este respecto.

Actualmente, el OCI de la Entidad se encuentra integrado por: el Director General, el Director del Departamento de Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo, la Directora de Organización y Medios, Director de Desarrollo de Negocio y Director de Inversiones. Dicho Órgano tiene definidas sus responsabilidades y cumple con las funciones que tiene asignadas en el Manual Operativo, controla y comunica al Servicio Ejecutivo toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales, se reúne con la periodicidad establecida y levanta actas de las reuniones.

La Entidad mantiene una Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales para la prestación de apoyo técnico al OCI, realizando labores de análisis, documentación y seguimiento de alertas operativas. Además, dentro del calendario de Auditoría Interna aprobado por el Comité de Auditoría, se incluye la verificación del cumplimiento de las obligaciones recogidas en la normativa establecida en la entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El OCI de la Entidad ha determinado que, para el ejercicio 2019, sea la firma RSI/Auren la encargada de realizar el trabajo de revisión de los procesos y procedimientos vigentes en la Caja en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Está previsto el inicio de los correspondientes trabajos para el mes de enero de 2020. A su finalización, se entregará el preceptivo resumen ejecutivo al Consejo Rector de la Entidad.



0N9294651

CLASE 8.<sup>a</sup>

[REDACTED]

Los resultados de la auditoría realizada por el experto externo a la Entidad, referidos al ejercicio 2018, han sido presentados al Consejo Rector, con fecha 26 de marzo de 2019. Asimismo, durante 2019 la Caja ha publicado para conocimiento de sus empleados la actualización del Manual Operativo y su ficha resumen. Asimismo, se han realizado sesiones formativas en materia de PBC/FT a los empleados de la Entidad.

Finalmente, la Caja tiene suscrito un contrato de colaboración con el Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales prestado desde el Banco Cooperativo Español y comparte herramientas informáticas al efecto desarrolladas en el seno del Grupo de Cajas Rurales.

Se siguen desarrollando medidas específicas en relación a la:

- Política de admisión de clientes
- Identificación del cliente
- Conocimiento del Cliente
- Registro y Conservación de datos y documentación
- Detección de operaciones sospechosas
- Comunicaciones internas de empleados
- Solicitudes de autorización OCI
- Garantizar la independencia a la hora de realizar comunicaciones
- Políticas y procedimientos en Contratación de Personal

En el año 2019, 20 denuncias recibidas de empleados fueron analizadas y tramitadas adecuadamente, elevándose al SEPBLAC tres de ellas. Existe una herramienta habilitada para ello que sólo permite a los empleados acceder a sus propias denuncias y envía los correos oportunos sólo al denunciante y al buzón de correo del OCI de la Entidad. Asimismo, las oficinas utilizan dicha herramienta para solicitar el análisis y autorización de aquellos clientes con señal OCI, PRP, Lista UE o Riesgo PBC.

Por otro lado, otro elemento esencial de control que se gestiona de forma diferente es el relativo a las **aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**. En este sentido, es la Asamblea la que acuerda el reparto del Fondo Educación y Promoción. Este fondo se destina a distintos fines de promoción del cooperativismo en distintas firmas tal y como se refleja en los artículos 22 y 24 de los estatutos sociales de Caja Rural de Aragón.

En ningún caso se permite que las dotaciones del Fondo de Educación y Promoción atienda problemas o necesidades económicas, financieras, gestoras o patrimoniales de los socios o de terceros clientes de la Caja. Se realizaron controles relacionados con aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

En todo caso, al menos un 47 % de la dotación anual al Fondo de Educación y de Promoción se destinará a la Fundación Caja Rural de Aragón. Además, se destinará anualmente un importe a la Fundación Rafael Espino, que no podrá exceder de cien mil euros (100.000 €).



0N9294652

CLASE 8.<sup>a</sup>

0,03

En 2019, la Asamblea acordó aprobar por unanimidad la distribución del beneficio del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, de Caja Rural de Aragón, S. Coop. de Crédito, que incluía una asignación al fondo de educación y promoción de 568.570,99 €. Asimismo, se acordó el destino y aplicación del Fondo de Educación y Promoción del citado ejercicio, según el siguiente presupuesto:

ASIGNACIÓN FUNDACIONES	Euros
Promoción de relaciones intercooperativas	41.859,32 €
Formación y educación de socios y trabajadores en principios cooperativos/ materias específicas de actividad societaria/ laboral	164.483,31 €
Fundación Caja Rural de Aragón	267.228,36 €
Fundación Rafael Espino	95.000,00 €
<b>Total</b>	<b>568.570,99 €</b>

Fuente: Elaboración propia

Caja Rural de Aragón decidió en 2019 reinvertir el presupuesto antes destinado a los detalles corporativos navideños a dos instituciones históricamente vinculadas a la Obra Social: la Fundación La Caridad de Zaragoza y los Hermanos de la Cruz Blanca de Huesca.

## 6. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

### 6.1. Compromiso con el desarrollo sostenible

En materia de Responsabilidad Social Corporativa la Entidad mantiene un compromiso claro con el impulso del desarrollo social, empresarial, económico medioambiental y cultural de los territorios en los que está presente como ejes fundamentales de dicha actividad. Principalmente, y dado el origen de la Entidad, mantiene un elevado compromiso con el medio rural de dichos territorios.<sup>5</sup>

No obstante, no realizamos una estimación del impacto de la actividad en el desarrollo local, ni tampoco en la población.

Dentro del compromiso con la naturaleza y el desarrollo sostenible, Caja Rural de Aragón patrocinó en 2019 el **Centenario del Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido**, llevando más de dos mil personas a conocer la joya de la naturaleza aragonesa, consumiendo en el entorno del parque y generando puestos de trabajo. Nuestra sede corporativa albergó durante el año cuatro charlas del "Foro Ordesa" en colaboración con Heraldo de Aragón y el Centenario de Ordesa.

El 30 de marzo Caja Rural de Aragón se sumó a la iniciativa internacional "La Hora del Planeta" y en el mes de septiembre colaboró en Lleida en la Semana de la Movilidad, difundiendo la importancia de la sostenibilidad en el transporte. En diciembre, Caja Rural de Aragón patrocinó la **Conferencia Europea del Agua de Zaragoza**, foro en el que la optimización y eficiencia de este recurso natural concentró a más de seiscientos asistentes de toda Europa.

<sup>5</sup> En el informe no se incluye información relativa a las relaciones mantenidas con actores locales o modalidades de diálogo con los mismos dado que no se ha sistematizado la información para ello.



0N9294653

CLASE 8.<sup>a</sup>

FICHA FILATELICA

Caja Rural de Aragón patrocinó durante 2019 el **Atletismo Calatayud**, club de la ciudad bilbilitana que compite en diversas categorías y que fomenta los hábitos saludables en los colegios e institutos de la comarca. En octubre tuvo lugar el **Gran Premio de Atletismo** en la ciudad bilbilitana. En enero de 2019 llevaron un importante cargamento de cuadernos, bolígrafos, pinturas y camisetas a más de quinientos niños de Kenya. También colaboró con el **Caja Rural de Aragón Fénix Rugby de Zaragoza**, entidad que compite en la División de Honor B del Rugby español y que realiza una intensa labor social y pedagógica sobre este deporte.

Por otra parte, desde hace casi veinte años Caja Rural de Aragón patrocina una **Cátedra** en la Universidad de Zaragoza dedicada a la investigación sobre el desarrollo rural y la sostenibilidad y a impulsar el hospital veterinario.

En febrero de 2019 patrocinamos el **Global Management Challenge**, en su primera edición en Aragón, organizada por Cámara de Comercio de Zaragoza y Fundación Empresa Universidad. En este mismo mes tuvo lugar la entrega del premio al primer bebé de **Ejea de los Caballeros** (Zaragoza) fomentando la natalidad y el desarrollo del territorio, la jornada **Excofrut** organizada por la Asociación de Fruticultores de **Fraga** en la que Caja Rural de Aragón fue colaboradora y la presentación del libro **"9 debates" sobre la RSC** realizado en el Edificio Caja Rural de Aragón de Zaragoza.

Comprometidos con los valores deportivos y la mujer, Caja Rural de Aragón patrocinó semanalmente, los domingos, una serie de artículos en **El Periódico de Aragón** referentes a la **"Mujer y Deporte"**. Estos vivieron como colofón una gala en el mes de junio donde las mujeres deportistas más destacadas recibieron su galardón en el Salón de Actos de la sede corporativa de la entidad aragonesa.

Otro de los pilares en la política socialmente responsable de Caja Rural de Aragón es la de luchar **contra la despoblación**. Semanalmente, los sábados, **Diario del AltoAragón** publicó una serie de artículos patrocinados por Caja Rural de Aragón donde diferentes actores del medio rural aportan ideas y soluciones para revitalizar el medio rural.

Premiar a las buenas prácticas y la innovación en el medio rural y la industria agroalimentaria fue el objeto de los **I Premios Heraldo del Campo** patrocinados por Caja Rural de Aragón. Durante esta edición celebrada el 18 de noviembre más de cuatrocientas personas del sector se dieron cita en un acto de reconocimiento al sector impulsado por la entidad de crédito cooperativo aragonesa.

Caja Rural de Aragón colaboró con el programa **"Infancia Hospitalizada"** y realizó una donación de consola y juegos al Hospital Infantil de Zaragoza. En septiembre Caja Rural de Aragón se sumó al **"Día de la Camiseta"** del Grupo Caja Rural destinando conjuntamente con las cajas rurales del grupo 23.700 € a Cruz Roja Española.

## 6.2. Política de subcontratación y proveedores

Caja Rural de Aragón, como parte de la sociedad y en su sensibilización con la igualdad de género, responsabilidad social corporativa, respeto a los derechos humanos y preservación medioambiental ha confeccionado un **Manual de Procedimiento. Control de Gasto, Compras, Contratación de servicios y Pago a Proveedores** en el que se fundamentan los requisitos para la selección de sus proveedores. Caja Rural de Aragón tiene presente la implantación que estos tengan de políticas en los temas anteriormente citados. Por tanto, en la selección definitiva de los proveedores, se pondrá la concurrencia en los mismos de éstas y otras cualidades que vienen impuestas por los principios establecidos por la Entidad, para garantizar unos altos estándares éticos de los terceros con los que se contrata la prestación de servicios y/o adquisición de equipos.



0N9294654

CLASE 8.<sup>a</sup>

[RECORRIDO]

Para la selección de determinados proveedores, se presenta un concurso en cuyo pliego se explican las consideraciones necesarias. Por ejemplo, la empresa que gestiona la limpieza de todas nuestras oficinas trabaja con productos ECO. Los productos de limpieza, tanto detergentes como desinfectantes cumplen con la legislación vigente. Son productos biodegradables y no son nocivos para el medio ambiente. Los envases (en los puntos que se genera mayor volumen) son almacenados y después retirados por la empresa de limpieza.

En los pliegos de condiciones se establecen auditorias pactadas con los proveedores; periódicamente, al menos con carácter anual, la Entidad hace una valoración de los proveedores al objeto de continuar su relación con él o dar de baja su homologación.

#### 6.3. Información sobre clientes de la entidad, consumidores

La Caja cuenta con un Reglamento para la Defensa del Cliente de la Caja Rural de Aragón, S. Coop. de Crédito, que regula la actividad del Departamento de atención al cliente de la Caja Rural de Aragón, S. Coop. de Crédito, y que se crea al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo. Además, cuenta con un procedimiento interno, que recoge las actuaciones a realizar en caso de queja o reclamación por parte de clientes al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad o a la Comunidad Autónoma con su Hoja de Reclamaciones.

A continuación, se da detalle de las quejas y reclamaciones presentadas ante el departamento de atención al cliente de Caja Rural de Aragón. Como se puede comprobar, durante el año 2019 se ha conseguido una reducción de incidencias a este respecto del 43,8%:

QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS	2018	2019
<b>Rechazadas</b>	44	15
<b>Admitidas</b>	383	215
<b>Resueltas</b>	387	216
De las cuales favorables al cliente	68	61
De las cuales favorables al cliente con derechos económicos	52	61
<b>Pendientes de resolver</b>	2	1
<b>Presentadas en 2<sup>a</sup> instancia (al tener Defensor*)</b>	6	7

\*Datos hasta el treinta y uno de mayo de 2019

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se proporciona información relativa a las distintas materias sobre las que se presentaron dichas quejas o reclamaciones. Las mismas se han reducido notablemente las que tienen relación con los préstamos y créditos hipotecarios.

MATERIAS	2018	2019
<b>Operaciones activas</b>	264	90
<b>Operaciones pasivas</b>	41	56
<b>Otros productos bancarios</b>	29	32
<b>Servicios de cobro y pago</b>	19	10
<b>Servicios de inversión</b>	3	7
<b>Seguros y fondos de pensiones</b>	2	2
<b>Varios</b>	29	19
<b>Totales</b>	387	216

Fuente: Elaboración propia



0N9294655

CLASE 8.<sup>a</sup>

0,03 €

En cuanto al motivo por el que se presentan dichas quejas y reclamaciones ante el departamento de atención al cliente de Caja Rural de Aragón, destacan las que tienen que ver con cláusulas específicas del contrato de préstamo hipotecario anteriormente señalado, principalmente en lo que respecta a cláusulas suelo. El descenso entre el año 2018 y 2019 se debe a una reducción de las reclamaciones de cláusulas abusivas en préstamos hipotecarios -cláusula suelo y gastos de formalización-.

En cuanto a otros productos bancarios, sin ser un incremento excesivo, el aumento es debido a reclamaciones por comisiones de mantenimiento de cuentas, tarjetas y de reclamación de pago.

MOTIVO	2018	2019
Comisiones y gasto	64	62
Intereses	1	9
Discrepancias en apuntes	10	19
Otras cláusulas	265	61
Disconformidad con servicio ex ante	1	2
Disconformidad con servicio ex post	17	39
Protección de datos	8	2
Siniestros	-	-
Varios	21	22
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>216</b>

Fuente: Elaboración propia

Finalmente se da información sobre reclamaciones realizadas ante el Banco de España

RECLAMACIONES ANTE BANCO DE ESPAÑA	2018	2019
La entidad ha dado la razón al cliente (Allanamiento)	1	-
Con informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España	10	2
Favorables al reclamante	4 (En 4 casos, la Caja ha rectificado*)	-
Favorables a la Caja	6	2
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>2</b>

Nota (\*): Todos ellos por gastos de formalización hipotecaria, consistiendo la rectificación simplemente en justificar normativamente el porqué de su repercusión al cliente, no en asumir el coste.

Fuente: Elaboración propia

#### 6.4. Información fiscal

Caja Rural de Aragón tributa únicamente en España dado que su actividad se concentra en operaciones en el territorio español. En este sentido, el impuesto sobre sociedades pagado a Hacienda, para el ejercicio 2019 se tiene en cuenta que el cálculo provisional sobre beneficios asciende a 0,00 € al preverse la compensación de cuotas negativas de anteriores ejercicios. En el año 2018, el impuesto sobre beneficios a pagar (declaración liquidación ya presentada) en España relativa al ejercicio 2018 ascendió a 2.069.060,85 €.

En relación a las subvenciones públicas recibidas, Caja Rural de Aragón no ha recibido ninguna subvención de ninguna entidad pública en el año 2019.

# **Informe de verificación relativa a la información no financiera en aplicación de la Ley 11/2018**

**Ejercicio contable 2019**

**24 de Marzo de 2020**

---

Informe realizado para



c/ Marqués de Villamejor, 5  
28006 Madrid  
Tlf.: 34-91-520 01 00  
Fax: 34-91-520 01 43  
e-mail: [afi@afi.es](mailto:afi@afi.es)  
[www.afi.es](http://www.afi.es)

## Índice

---

1. Introducción.....	3
2. Normativa aplicable.....	3
3. Alcance del trabajo.....	3
4. Procesos de verificación .....	4
5. Conclusiones.....	4
6. Credenciales de Afi .....	5
7. Conclusión de Aseguramiento Limitado.....	6

## 1. Introducción

El presente **informe se elabora como resultado de la verificación** que Analistas Financieros Internacionales (en adelante, Afi) ha realizado sobre el estado de la información no financiera de Caja Rural de Aragón.

El informe sobre información no financiera se constituye como parte del informe de gestión de la Caja Rural de Aragón. Se centra en cuestiones medioambientales y sociales, así como en las relativas al personal, al respecto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

El enfoque del informe no financiero no es la información y divulgación de logros, sino la identificación de riesgos no financieros asociados a los ámbitos anteriormente señalados, sobre los que deberá señalarse la forma en que se gestionan, los resultados que se obtienen de dicha acción y los indicadores clave que permitirán evaluar el rendimiento futuro.

En este ámbito, Afi actúa como prestador independiente y desarrolla la verificación, legalmente exigida, de la información incluida en el estado de información no financiera.

## 2. Normativa aplicable

El informe se elabora en respuesta a los requerimientos establecidos en la:

- Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

La Ley surge de la necesidad de transponer, al ordenamiento jurídico español, la:

- Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.

Esta directiva tiene como objetivo identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general, incrementando la divulgación de información no financiera, como factores sociales y medioambientales.

## 3. Alcance del trabajo

El trabajo desarrollado por Afi comienza con la **recopilación** de la información que Caja Rural de Aragón dispone o elabora sobre:

- a) Descripción del modelo de negocio.

- b) Cuestiones medioambientales.
- c) Cuestiones sociales y relativas al personal.
- d) Respeto de los derechos humanos.
- e) Lucha contra la corrupción y el soborno.
- f) Relaciones con la sociedad en general.

Asimismo, se trata de identificar indicadores asociados a los ámbitos descritos. Son especialmente relevantes los indicadores de desempeño cuantificados en el tiempo, con los que se pueda establecer un conjunto de KPI (*Key Performance Indicators*).

La información se **analiza y se verifica**. Esta última es la parte esencial y el objeto de este informe, en el que explicitan las conclusiones que se obtienen del análisis de verificación desarrollado en cada uno de los seis ámbitos enumerados anteriormente, así como las observaciones y recomendaciones que desde Afi se plantean a Caja Rural de Aragón.

#### 4. Procesos de verificación

Como anteriormente se señalaba, la normativa incide en la necesidad de verificar la información incluida en el estado de información no financiera. Esta verificación la debe realizar un prestador independiente, en este caso Afi.

En este caso, el proceso de verificación llevado a cabo se fundamenta en:

- Recopilación de información documental relativa a los ámbitos señalados en la normativa.
- Identificación de elementos clave derivados de la actividad de la Entidad.
- Comprobación in situ, en base a la selección de una muestra y mediante pruebas de revisión, de la realidad de la información recopilada.

#### 5. Conclusiones

La verificación de la información disponible de Caja Rural de Aragón en relación con cuestiones medioambientales y sociales, así como con el personal, los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno pone de manifiesto que:

- I. Caja Rural de Aragón se encuentra dentro del ámbito de actuación de la Ley 11/2018.
- II. El informe realizado por Caja Rural de Aragón cumple con los requisitos establecidos en cuanto a contenido de los estados de información no financiera
- III. El tratamiento de la información presentada aborda la información aportada desde el punto de vista del impacto de la sociedad en los mismos.
  - a. Se incorpora información de los tres últimos años lo cual permite valorar la tendencia lo cual es considerado un elemento muy positivo del informe presentado. No obstante, no se hace de forma generalizada. En algunos casos se ofrece información de los dos últimos años o incluso sólo del año 2019.
  - b. Se incorporan cambios en la información de impacto de la entidad en cuanto a emisiones de CO<sub>2</sub> y Cambio Climático.
    - i. Mientras se incorpora información adicional sobre desplazamientos realizados por motivos laborales (en proceso de cálculo de emisiones

- para próximo año, Alcance 1), se han eliminado las estimaciones derivadas de la generación de electricidad consumida y comprada por la empresa (Alcance 2) que el año pasado sí se reportaba.
- ii. No hay avances en el cálculo de los riesgos derivados de cambio climático y otros riesgos extrafinancieros lo cual se consideraría como un elemento positivo a incorporarse en la gestión de la entidad y, por lo tanto, debe reflejarse en el informe no financiero de los próximos años tanto su situación como el avance en la gestión de los mismos cuando se consideren materiales.
  - c. En el apartado relativo al tratamiento y transparencia en materia de consumidores/clientes de la entidad se incorpora un detalle elevado de información de elevada materialidad para la actividad financiera.
- IV. En casos en los que Caja Rural de Aragón no aporta información sobre algunos aspectos señalados en la normativa, el informe ofrece una explicación clara y motivada al respecto.
- V. El informe se incorpora como parte del Informe de Gestión 2019 de la Entidad.
- VI. Caja Rural de Aragón designó al Director del Área de Comunicación como directivo con responsabilidad para la toma de decisiones durante la gestión del proyecto de verificación.
- VII. El informe se ha elaborado en el plazo estipulado en la normativa. Asimismo, la presente verificación se ha realizado dentro de ese mismo plazo.

## 6. Credenciales de Afi

Afi cuenta con amplia experiencia y capacidades que se adecuan a la temática, especialización y objetivo del trabajo de verificación realizado.

Afi, con una experiencia de más de 30 años en mercados y sistema financiero, es una compañía española líder en consultoría y formación independiente en los ámbitos de la economía, finanzas y tecnología, tanto a nivel nacional como internacional.

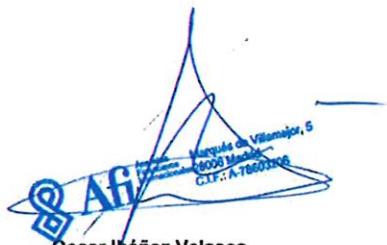
Afi se define como una consultora de nicho que basa su servicio en dos pilares:

- i. independencia y elevada cualificación técnica de sus profesionales;
- ii. profundo conocimiento de las necesidades y características de sus clientes; lo que le permite prestar un servicio totalmente personalizado.

Nuestro **modelo de consultoría** se basa en el rigor técnico, combinado con una fuerte orientación al cliente, al servicio y a la innovación. En este contexto, Afi cuenta con una amplia gama de servicios a medida que incluye consultoría (estrategia, gestión y riesgos), **asesoramiento financiero independiente en inversiones**, finanzas corporativas y tecnología (desarrollo de software y modelización matemática). A ello se añade su potente desarrollo en el ámbito de la **formación financiera** a través de **Afi Escuela de Finanzas**, un centro de formación especializada que dispone de una amplia oferta de programas para profesionales y recién licenciados.

## 7. Conclusión de Aseguramiento Limitado

Afi concluye que, como resultado de los procedimientos realizados y de las evidencias obtenidas no han llegado a nuestro conocimiento asuntos que nos hagan creer que la información contenga incorrecciones materiales. Se emite la conclusión en términos de seguridad negativa.



Oscar Ibáñez Velasco  
Socio  
Analistas Financieros Internacionales

Madrid, 24 de marzo de 2020



0N9294656

CLASE 8<sup>a</sup>

Las Cuentas Anuales (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo, Memoria) y el Informe de Gestión de CAJA RURAL DE ARAGÓN, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019, fueron formuladas por el Consejo Rector de en su reunión del 31 de marzo de 2020, con vistas a su verificación por los auditores y posterior aprobación por la Asamblea General. Dichas Cuentas Anuales e Informe de Gestión constan extendidos en 185 folios del Timbre, clase 8<sup>a</sup>, serie 0N, números 9294471 al 9294655, aprobados en la citada reunión del Consejo Rector, documentos que fueron firmados por todos los Consejeros en el folio del Timbre clase 8<sup>a</sup>, serie 0N, número 9294656.

Zaragoza, a 31 de marzo de 2020

D. Luis Esteban Olivera Bardají

D. Miguel Salas López

D. Antonio Poblador Soler

D. Antonio José Lozano Soria

D. Eduardo Ibáñez Aranda

D. Ángel Barba Alfranca

D. Ignacio Sabino Gasamitjana Barrios

D. Juan Antonio Gallifa Faure

D. Ignacio Romero Segura

D. Julio Manuel Leza Angulo

D. María Pilar Cativiela Bescos

D. Miguel Ángel Cartiel Moreno