



Informe de
Gobierno Corporativo 2003

Presentación El Gobierno Corporativo

La cultura societaria de Banco Popular, fruto de una tradición firmemente asentada en años de experiencia y en un conjunto de costumbres, conocimientos y modos de actuación, ha ido conformando un modelo propio de gobierno corporativo que se va documentando, año tras año, en las correspondientes memorias anuales.

Desde el ejercicio 1998, y para permitir una aproximación todavía más directa y transparente de accionistas, clientes y analistas a nuestra política corporativa, se confecciona el correspondiente Informe Anual de Gobierno Corporativo que desde el inicio se ha ajustado en su redacción a la sistemática del Informe Olivencia, facilitando así la comprensión y el análisis del mismo e indicando el grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo o, en su caso, la explicación de la falta de seguimiento de dichas recomendaciones.

Buena parte de las recomendaciones recogidas en el Informe sobre el gobierno de las sociedades cotizadas presentado en febrero de 1998 por la Comisión especial para el estudio de un código ético de los consejos de administración de las sociedades (Informe Olivencia) confirmaron prácticas ya vigentes en el Consejo del Popular desde hacía décadas (separación de propiedad y gestión, no especulación, composición equilibrada, razonabilidad en las retribuciones, transparencia informativa).

Otras recomendaciones, tales como la creación de dos Comisiones, de naturaleza informativa y consultiva, una encargada de Auditoría, Control y Retribuciones y otra de Nombramientos, Gobierno y Conflictos de Interés, que se unirían a la ya existente Comisión de Créditos, fueron adoptadas con carácter inmediato en abril de 1998.

Los Informes Anuales de Gobierno Corporativo elaborados por Banco Popular desde 1998 han tratado de recoger los criterios y principios en materia de gobierno corporativo que orientan la actuación de Banco Popular y de sus Filiales y que constituyen los perfiles de identidad de la entidad que se han venido gestando a lo largo de los años, actualizándose día a día, en un decidido proceso de ajuste de su política corporativa para adaptarse a las mejoras e innovaciones que se generan en el mercado.

En este sentido, el presente informe incluye la estructura de propiedad de la Sociedad, así como la estructura del órgano de administración, con información relativa a la composición y reglas de

organización y funcionamiento del consejo de administración y de sus comisiones. Asimismo, describe las reglas de funcionamiento de la junta general, incluyendo igualmente información relativa al desarrollo de las reuniones celebradas durante el ejercicio. Igualmente, incluye información acerca de las operaciones vinculadas y de los sistemas de control del riesgo. Por último, tal y como ha venido haciendo Banco Popular desde 1998, se indica el grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo, síntesis de las incluidas en los Informes Olivencia y Aldama, explicando, en su caso, la falta de seguimiento conforme al principio ya extendido de "cumplir o explicar".

Principios de Gobierno Corporativo

Los siguientes principios han venido marcando, actualizados día a día, la personalidad de Banco Popular durante casi cinco décadas y constituyen los perfiles de identidad de gobierno corporativo de la Entidad.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El papel del Consejo se define en torno a las siguientes misiones:

1. Mantener sus dedos en el pulso de la banca.
2. Manejar el Banco por control remoto.
3. Fundirse en el fondo colectivo del Banco.
4. No interferir individualmente en los temas de personal, de créditos, de compras, ni en las filiales.
5. No participar de los emolumentos.
6. No especular.
7. Ejercer el derecho a expresarse con libertad y juicio crítico con los demás consejeros, y tener en cuenta el deber de evitar fugas de información y fisuras, tanto hacia el exterior del Banco como internamente, en sentido descendente.
8. Defender la viabilidad a largo plazo del Banco y proteger los intereses generales de la sociedad.

La separación estricta entre administración y gestión

La política del Consejo es delegar la gestión ordinaria de la Sociedad en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección, concentrando su actividad en la función general de supervisión.

Posiblemente sea éste el criterio que lleva más tiempo aplicándose en el Popular; sus casi cinco décadas de vigencia ininterrumpida así lo atestiguan. Fue entonces cuando afortunadamente, se aplicó el criterio de separar administración y gerencia, y el Banco empezó a notar sus positivos efectos.

La separación entre la administración y la gestión se convierte así en la fórmula ideal para que cada cual cumpla su función con la máxima eficacia; los consejeros como responsables del control y vigilancia de que la empresa está siendo dirigida eficazmente, y los gestores, como ejecutivos profesionales que no deben ver mediatizada su actuación con injerencias.

Las diferentes competencias que incumben al Consejo se dividen por áreas, de cuyo seguimiento y control se responsabiliza al Consejero o a la Comisión que, de acuerdo con sus características y cualidades, mejor pueda desempeñar la misión de supervisión encomendada. Es por ello que la separación entre gerencia y gobierno o administración en ningún caso puede llevar a la dejación de funciones, a la adopción de decisiones o a la toma de medidas de importancia por parte de los órganos de gestión del Banco ajenos o sin control por el Consejo.

Así, la gestión ordinaria de la Sociedad se delega en la Dirección General, órgano técnico y ejecutivo de gobierno presidido por el Consejero Delegado, que está compuesta actualmente por siete miembros, nombrados por el Consejo de Administración de entre los componentes de la Alta Dirección del Banco.

La composición del Consejo

La composición del Consejo tiene en cuenta la estructura del capital social, procurando dar entrada a las distintas sensibilidades del accionariado, con el fin de que represente un porcentaje relevante de capital posible y se protejan los intereses generales de la Sociedad.

Hay Consejeros y Grupos de Consejeros que año tras año tienen la representación "permanente" de distintos grupos de accionistas, familiares, societarios, de fundaciones, etc.

La composición del Consejo refleja un equilibrio adecuado entre los consejeros ejecutivos y los consejeros externos, que constituyen una amplia mayoría, equilibrio que se ha venido configurando a través del tiempo hasta el alcanzado en la actualidad.

Las Comisiones del Consejo

Como hemos señalado, y entre los mejores ejemplos de inmediata aplicación práctica de las recomendaciones contenidas en el Informe Olivencia

publicado en febrero de 1998, el Banco decidió en abril de ese mismo año la creación de dos "Comisiones del Consejo de Administración", de naturaleza informativa y consultiva, una encargada de Auditoría, Control y Retribuciones y otra de Nombramientos, Gobierno y Conflictos de Intereses, que se unirían a la ya existente Comisión de Créditos.

En diciembre de 2003, con la finalidad de fortalecer su eficacia y mejorar, en definitiva, el gobierno corporativo de la entidad, se acuerda reestructurar las citadas Comisiones, pasando a denominarse Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses y Comisión de Auditoría y Control, asumiendo la primera la función de revisión de la política de retribuciones del Consejo y de la Dirección Ejecutiva del Grupo.

Las Comisiones del Consejo, como órganos especializados, cooperan en el cumplimiento efectivo de las funciones del Consejo de Administración, asegurando el control de la gestión y la salvaguardia de los intereses de los accionistas e inversores.

La no especulación por parte de los Consejeros

El Consejero del Popular pasó de sentirse en el Banco "en su casa" a sentirse "como en su casa", sabiendo "establecer una perfecta separación entre el Banco y su vida privada, su familia y su vida social" y manteniendo de antiguo la norma de "no especular".

A los consejeros les es de aplicación el Reglamento interno de conducta de las entidades del Grupo en el ámbito de los mercados de valores, conjunto de normas internas de actuación en las cuestiones relacionadas con los mercados de valores, basado en el respeto de las disposiciones legales vigentes y en criterios éticos y de responsabilidad profesional.

La no retribución de Consejeros

Históricamente se ha dejado sentado ese criterio, en la medida en la que se insiste en que los Consejeros no perciben emolumentos como tales; solamente los que se dedican en exclusividad al Banco, los Presidentes y el Consejero Delegado, reciben haberes, y los demás no tienen establecida asignación alguna. Solamente determinados consejeros perciben alguna cantidad por su dedicación en la labor de asesoramiento.

En todo caso, la política de retribución de los Consejeros será transparente y se ajustará a los principios de moderación y relación con los rendimientos de la Sociedad.

La transparencia informativa

Un accionista con participación suficiente puede estar o no estar en el Consejo. La información en uno u otro caso es la misma y con la profundidad que él quiera. No hay más limitaciones que las personales, legales o estatutarias.

Se trata de asegurar la mayor calidad en la información que se transmite a los mercados, no solo en materia económica y contable sino también en materia de gobierno corporativo. Los canales utilizados al respecto: Informe anual de Gobierno Corporativo, publicación de hechos relevantes, información periódica financiera, página web corporativa, presentaciones a los mercados, tienden a garantizar la igualdad de trato y a superar las asimetrías de la información.

La delegación en la Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva se creó inicialmente con seis consejeros, estando compuesta en la actualidad por siete miembros, los cuales se reúnen con asiduidad, asisten a la Comisión de Créditos y se sienten responsables de la actividad de control, supervisión y estrategia.

Es un órgano delegado que sustituye y auxilia al Consejo de Administración en el desempeño de sus cometidos, destacando la transparencia y fluidez de la información hacia el Consejo de Administración.

El control interno

La vigilancia sobre la adecuación e integridad de los sistemas de control interno, así como la supervisión de que toda la información periódica que se facilita a los mercados se elabora conforme a los mismos principios y prácticas profesionales de las cuentas anuales y la vigilancia de las situaciones que puedan suponer riesgo para la independencia de los auditores externos del Banco, son competencias de la Comisión de Auditoría y Control.

LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Tradicionalmente el Banco ha procurado difundir su información antes de la Junta, comunicándola a analistas, inversores, informadores y accionistas antes de concluir el mes de enero, por lo que el acto de la Junta Ordinaria se ha reducido al mero acto formal de adopción de acuerdos.

Desde enero hasta la celebración del acto formal de la Junta, el Banco pone a disposición de todos los accionistas toda la información económica del Grupo, los informes anuales y, también, el Repertorio de

Temas y atiende personalmente a las preguntas, sugerencias y cuestiones que los accionistas, formal o informalmente, plantean.

La realidad de la comunicación entre el Banco y los accionistas se desarrolla a través de la Oficina del Accionista (C/ José Ortega y Gasset, 29. 28006 Madrid. Tfno.: 91.520.72.65. Fax: 91.577.92.09, Correo electrónico: accionista@bancopopular.es), en dos planos distintos aunque interrelacionados: el de la información y el de la participación en la vida del Banco. También está a disposición de los accionistas, como cauce de comunicación, la página en internet www.bancopopular.es.

En esta línea, la información que se facilita, que va más allá de la legalmente exigible, se concreta en los siguientes documentos:

- Informe Anual: en el que se incluyen las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado, así como las cuentas y el informe de gestión consolidados.
- Informe anual de Gobierno Corporativo: en el que se informa sobre las reglas de gobierno, razonando las que no se ajustan a las recomendaciones contenidas en los sucesivos códigos de buen gobierno corporativo.
- Memoria de responsabilidad social corporativa.
- Folleto Informativo: en el que se recoge el organigrama, la estructura funcional y las oficinas administrativas.
- Repertorio de Temas: en el que como contrapunto del Informe Anual y la Memoria, donde se exponen con detalle los resultados económicos obtenidos durante el año, se reflejan con fidelidad y total transparencia pequeños incidentes que son también parte de la marcha del Banco. El accionista tiene derecho a conocer todo lo que sucede en el Banco, incluidas las desgracias, los errores y los fracasos.
- Libro de Estilo: compendio de voces a través de cuya definición se pretende exponer los principios y normas propios del Banco, establecidos a lo largo de años; eso que comúnmente se denomina "cultura empresarial".

En cualquier momento, los accionistas pueden ejercitar el derecho que les reconoce la Ley a examinar toda la documentación en el domicilio social o pedir que se les envíe gratuitamente; hacer las consultas u observaciones que estimen convenientes, en persona, por escrito, telefónica o telemáticamente;

manifestarse formalmente a favor o en contra de cada propuesta; ejercer discriminada o selectivamente su derecho al voto, no ejercerlo si es ese su deseo, o sumarse a la decisión de otros.

LOS EMPLEADOS Y EL COMPROMISO ÉTICO

El Reglamento interno de conducta de las entidades del Grupo en el ámbito de los mercados de valores constituye un conjunto de normas internas de actuación por parte de los empleados a los que les es de aplicación en las cuestiones relacionadas con los mercados de valores, basado en el respeto de las disposiciones legales vigentes y en criterios éticos y de responsabilidad profesional.

En este sentido, el Reglamento Interno de Conducta establece la prohibición de realizar, promover o amparar conductas que, por implicar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada o manipulación del mercado, pueda constituir abuso de mercado.

Asimismo, el Reglamento impone a las personas en posesión de información privilegiada la prohibición de realizar operación alguna que tenga por objeto valores o instrumentos financieros cuyo subyacente sean valores emitidos por el propio Banco o cualquier Sociedad de su grupo en los períodos especialmente determinados por el Consejo de Administración.

Estructura de propiedad

1. Capital social

A 31 de diciembre de 2003, el capital social de BANCO POPULAR está cifrado en la suma de ciento trece millones seiscientos noventa y tres mil doscientos cincuenta y cuatro euros (113.693.254.-€), representado por doscientos veintisiete millones trescientas ochenta y seis mil quinientas ocho acciones (227.386.508), representadas mediante anotaciones en cuenta totalmente desembolsadas.

A 31 de diciembre de 2003 Banco Popular cuenta con 71.300 accionistas, de los que el 51,04% son personas físicas o jurídicas de nacionalidad española, siendo los restantes 48,96% inversores no residentes.

Distribución de la propiedad del capital (%)

	Inversores españoles		Inversores extranjeros		Total	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Representado por el Consejo de Administración* . . .	19,83	21,89	13,89	9,49	33,72	31,38
Inversores institucionales	12,34	12,09	13,89	9,49	26,23	21,58
Inversores individuales	7,49	9,80	-	-	7,49	9,80
Resto:						
Inversores institucionales	14,00	11,50	34,78	40,78	48,78	52,28
Inversores individuales**	17,21	16,03	0,29	0,31	17,50	16,34
Total	51,04	49,42	48,96	50,58	100,00	100,00

* Directa o indirectamente

** 68.094 accionistas en 2003 y 67.624 en 2002 con menos de 4.000 acciones cada uno.

Los accionistas que son a la vez empleados del Grupo suponen el 1,69% del total, con una participación agregada del 0,57% del capital.

La distribución del accionariado del Banco por número de acciones poseídas a 31 de diciembre de 2003 es la siguiente:

Distribución del accionariado

Número de acciones poseídas por accionista	Accionistas				Participación en el capital (%)	
	Número		%		2003	2002
	2003	2002	2003	2002		
Hasta 200	34.918	34.746	48,97	49,07	1,21	1,27
De 201 a 800	22.148	22.049	31,06	31,14	3,89	4,05
De 801 a 2.000	7.905	7.784	11,09	10,99	4,48	4,63
De 2.001 a 4.000	3.123	3.045	4,38	4,30	3,93	4,03
De 4.001 a 8.000	1.562	1.553	2,19	2,19	3,88	4,07
De 8.001 a 40.000	1.253	1.242	1,76	1,75	9,04	9,54
De 40.001 a 80.000	169	168	0,24	0,24	4,16	4,36
De 80.001 a 160.000	93	98	0,13	0,14	4,53	5,05
Más de 160.000	129	131	0,18	0,18	64,88	63,00
Total	71.300	70.816	100,00	100,00	100,00	100,00

2. Accionistas con participaciones significativas

Conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 377/1991, de 15 de marzo, se entiende por participación significativa en una sociedad cotizada aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 5% de su capital social.

Conforme a dicha definición, a 31 de diciembre de 2003, Banco Popular Español cuenta con los siguientes accionistas con participaciones significativas:

Accionistas con participaciones significativas

Accionista	Participación directa		Participación indirecta		Total		Consejeros
	Nº acciones	%	Nº acciones	%	Nº acciones	%	
Sindicatura de Accionistas de BPE . . .	1.564.184	0,688	23.105.210	10,161	24.669.394	10,849	1
Allianz Aktiengesellschaft Holding . . .	-	-	20.651.132	9,082	20.651.132	9,082	1

3. Relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los titulares de participaciones significativas y Banco Popular

Banco Popular mantiene las siguientes relaciones significativas con la entidad Allianz:

a) Relaciones de índole contractual:

- Entre Eurocorredores (participada al 100% por BPE) y Allianz, mediante la cual la primera comercializa, a través de los Bancos del Grupo, seguros generales de la segunda.
- Entre Allianz y Banco Popular, así como entre Allianz y los restantes Bancos del Grupo, para la exteriorización de los compromisos con el personal activo y pasivo.

b) Relaciones de índole societaria:

Banco Popular y Allianz son socios en dos entidades. Eurovida, dedicada a la comercialización de seguros de vida, en la que la participación es de 49%-51% y Europensiones, entidad gestora de fondos de pensiones, en la que la participación es 51%-49%.

Aparte de las indicadas, no existen otras relaciones significativas de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre el Banco y los titulares de las participaciones significativas.

Asimismo, a la Sociedad no le consta la existencia de relaciones de ningún tipo de titulares de participaciones significativas entre sí.

4. Consejeros que han sido nombrados en representación de los titulares de participaciones significativas

A continuación se indican los consejeros que han sido nombrados en representación de titulares de participaciones significativas en el capital social del Banco.

Accionista	Consejero
Sindicatura de Accionistas de BPE	El accionista es consejero
Allianz Aktiengesellschaft Holding	Don Diethart Breipohl

5. Participación de los Consejeros en el capital

La participación de los miembros del Consejo de Administración en el accionariado del Banco es la siguiente.

Acciones propias y representadas a 31 de diciembre de 2003

	Directas	Indirectas	Representadas*	Total	% sobre capital
Aparicio, Francisco	3.285	—	142.900	146.185	0,06
Asociación de Directivos de BPE	6.000	—	243.986	249.986	0,11
Breipohl, Diethart	2.000	—	20.651.132 ⁽¹⁾	20.653.132	9,08
Ferreira de Amorim, Americo	100	10.871.795	—	10.871.895	4,78
Gancedo, Eric	45.800	32.736	2.337.115	2.415.651	1,06
Herrando, Luis	750	800	1.652.581 ⁽²⁾	1.654.131	0,73
Molins, Casimiro	4.400	92.000	2.251.085	2.347.485	1,03
Montuenga, Luis	16.440	—	4.196.445 ⁽³⁾	4.212.885	1,85
Morillo, Manuel	10	—	744.035 ⁽⁴⁾	744.045	0,33
Nigorra, Miguel	43.488	8.800	—	52.288	0,02
Rodríguez, José Ramón	5.000	613.000	40.854	658.854	0,29
Ron, Angel Carlos	40	—	233.860	233.900	0,10
Santana, Vicente	2.200	264.628	439.234	706.062	0,31
Sindicatura de Accionistas de BPE **	1.564.184	19.247.602	5.021.017	25.832.803	11,36
Solís, Miguel Angel de	147.337	—	1.915.778 ⁽⁵⁾	2.063.115	0,91
Termes, Rafael	4.000	161.733	182.316	348.049	0,15
Valls, Javier	44.750	6.830	3.013.544	3.065.124	1,35
Valls, Luis	101.158	—	—	101.158	0,04
Viñas, Emilio	12.511	297.000	—	309.511	0,14
Total	2.003.453	31.596.924	43.065.882	76.666.259	33,72

* Con carácter habitual

** La participación indicada en el cuadro de participaciones significativas del apartado 2 anterior, no incluye las acciones representadas incluidas en este cuadro. De las acciones indirectas se han deducido 3.857.608 acciones sindicadas que son participaciones directas, indirectas y representadas de otros Consejeros y como tales se reflejan en este Cuadro.

(1) Acciones correspondientes a Allianz AG

(2) De las que 1.582.581 corresponden al Instituto de Educación e Investigación

(3) De las que 2.400.000 corresponden a Popularinsa y 350.000 a Naarden International

(4) Acciones correspondientes a la Fundación Carmen y María José Godó

(5) Acciones correspondientes al grupo familiar Solís

6. Pactos parasociales

A 31 de diciembre de 2003 no se ha comunicado a la Sociedad la existencia de pactos parasociales entre accionistas de la Compañía, si bien a la entidad le consta la existencia del que vincula a determinados accionistas en Sindicatura de Accionistas de BPE.

7. Autocartera

En la Junta General ordinaria y extraordinaria celebrada en segunda convocatoria el 27 de mayo de 2003, se adoptó el siguiente acuerdo incluido en el Orden del Día:

"Autorizar y facultar al Consejo de Administración del Banco Popular Español así como a los órganos de administración de aquellas sociedades respecto de las cuales el Banco Popular Español tenga la consideración de sociedad dominante para adquirir, bajo las modalidades que admita la Ley, las acciones del Banco Popular Español, dentro de los límites y con los requisitos que se enuncian seguidamente:

- Que el valor nominal de las acciones adquiridas, sumándose al de las que ya posean el Banco y sus sociedades filiales, no exceda en cada momento del 5 por 100 del capital social.
- Que el Banco y, en su caso, la sociedad filial adquirente, tengan capacidad para dotar la reserva indisponible prescrita en la Ley para estos casos sin disminuir el capital ni las reservas legal o estatutariamente indisponibles.
- Que las acciones adquiridas se hallen íntegramente desembolsadas.
- Que los precios mínimo y máximo de adquisición no excedan de un 20% de reducción o incremento del valor de cotización correspondiente a la sesión de Bolsa del día en que se efectúe la compra.

Esta autorización, que se concede por el plazo máximo legal, se entiende sin perjuicio de los supuestos contemplados en la Ley como de libre adquisición.

Se autoriza igualmente al Consejo de Administración para la enajenación de las acciones propias adquiridas o que puedan adquirirse en el futuro así como para proceder a su amortización con cargo a los recursos propios y efectuar la consiguiente reducción del capital y modificación estatutaria, por el importe que en cada momento resulte conveniente o necesario, hasta el máximo de las acciones propias en cada momento existentes, en una o varias veces y siempre dentro del plazo máximo de dieciocho meses a partir de la fecha de celebración de la Junta."

A 31 de diciembre de 2003, el Banco no posee acciones propias, ni directamente ni a través de sociedades filiales, consolidables o no.

Durante el año 2003, el Grupo ha realizado transacciones con acciones propias que suponen el 1,29% del total negociado y suman 5.344.614 títulos, cifra que comprende 1.005.830 acciones de operativa por cuenta propia y 4.338.784 acciones en las que ha intervenido la sociedad de valores del Grupo por cuenta de clientes en transacciones intradía. El importe agregado asciende a 234 millones de € con un precio medio de 43,84 €. La existencia máxima ascendió a 173.527 acciones (0,08% del total en circulación), en tanto que la media fue 87.144 acciones (0,04%) y la mínima, cero.

El total de acciones propias en el ejercicio 2003, desglosadas por trimestres, figura en el siguiente cuadro:

Existencias de acciones propias en el ejercicio 2003

(Datos en miles de acciones)

	Media	Máxima	Mínima	Última
Primer trimestre	99	139	-	-
Segundo trimestre	74	112	-	-
Tercer trimestre	128	174	-	-
Cuarto trimestre	47	104	-	-
Año 2003	87	174	-	-

8. Evolución del dividendo

La evolución del dividendo satisfecho en los últimos ejercicios es la siguiente:

Dividendos por acción en los últimos ejercicios

	Fecha de pago	Importe (€)	Variación sobre año anterior (%)
<u>Ejercicio 2001</u>			
1º - A cuenta	1-10-2001	0,327	12,8
2º - A cuenta	2-01-2002	0,332	13,3
3º - A cuenta	1-04-2002	0,347	14,1
4º - Complementario	1-07-2002	0,354	14,9
Total		1,360	13,8
<u>Ejercicio 2002</u>			
1º - A cuenta	1-10-2002	0,360	10,1
2º - A cuenta	2-01-2003	0,365	9,9
3º - A cuenta	1-04-2003	0,385	11,0
4º - Complementario	1-07-2003	0,390	10,2
Total		1,500	10,3
<u>Ejercicio 2003*</u>			
1º - A cuenta	1-10-2003	0,395	9,7
2º - A cuenta	2-01-2004	0,400	9,6
3º - A cuenta	1-04-2004	0,405	5,2
4º - Complementario	1-07-2004	0,410	5,1
Total		1,610	7,3

* Pendiente de aprobación por la Junta General de Accionistas

Estructura de la Administración

1. Composición del Consejo de Administración y de sus Comisiones

Consejo de Administración		Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría y Control	Comisión de Gobierno Corp. y Conflictos de Intereses	Comisión de Nominaciones, Retribuciones, y Créditos	Carácter
Presidente	Don Javier Valls Taberner	P			P	E*
Presidente	Don Luis Valls Taberner	P				E*
Consejero Delegado	Don Ángel Carlos Ron Güimil				P	E
Secretario	Don Francisco Aparicio Valls	S		S	S	I
Vocales:	Asociación de Directivos de BPE					E
	Don Américo Ferreira de Amorim					D
	Don Diethart Breipohl					D
	Don Eric Gancedo Holmer	V	S		V	D
	Don Luis Herrando Prat de la Riba	V		P	V	I
	Don Casimiro Molins Ribot					D
	Don Luis Montuenga Aguayo	V		V	V	D
	Don Manuel Morillo Olivera					I
	Don Miguel Nigorra Oliver					I**
	Don José Ramón Rodríguez García	V	P		V	I
	Don Vicente Santana Aparicio					I
	Sindicatura de Accionistas de BPE					D
	Don M. Á. de Solís Mtnez Campos		V			I***
	Don Rafael Termes Carrero					I****
	Don Emilio Viñas Barba					I

- P Presidente * Los Presidentes no forman parte de la línea ejecutiva de la Entidad y carecen de poderes generales de la misma. No obstante, se les califica como ejecutivos al recibir sus haberes por nómina y dedicarse profesionalmente en exclusiva al Banco.
 ** Tiene una participación del 7,6% en Banco de Crédito Balear del que es consejero dominical.
 *** El grupo familiar Solís tiene una participación del 5,02% en Banco de Crédito Balear del que es Consejero dominical.
 **** Fue Consejero Delegado del Banco hasta 1977 y desde 1977 hasta 1990 fue Presidente de la AEB.

- S Secretario
 V Vocal
 E Ejecutivo
 D Externo Dominical
 I Externo Independiente

2. Identidad de los Consejeros

A continuación se relacionan los miembros del Consejo de Administración, con indicación de la fecha de incorporación al consejo y un pequeño historial profesional.

Don Javier Valls Taberner

Fecha de nacimiento: 26 de julio de 1930
 Fecha de incorporación al Consejo: Consejero desde 1966 y Presidente desde el 25 de abril de 1989
 Licenciado en Derecho. Empresario.
 Con dedicación exclusiva al Banco. Ha ocupado importantes cargos en diversas empresas en el sector

del seguro (AGF, AXA, Unión Popular de Seguros), industriales y comerciales (Henninger, La Seda de Barcelona, Gas Natural).

Don Luis Valls Taberner

Fecha de nacimiento: 5 de junio de 1926
 Fecha de incorporación al Consejo: Consejero desde 1957 y Presidente desde 1972
 Empresario y profesional
 Con dedicación exclusiva al Banco.
 Entre 1948 y 1956 desarrolló actividad académica en las facultades de Derecho de las Universidades de Barcelona y Madrid, y profesional en el Departamento de Publicaciones del Consejo Superior de

Investigaciones Científicas. Vicepresidente Ejecutivo (1957-1972), Presidente (1972-1989) y Copresidente (a partir de 1989).

Don Ángel Carlos Ron Güimil

Fecha de nacimiento: 24 de julio de 1962
Fecha de incorporación al Consejo: 14 de marzo de 2002
Profesional. Licenciado en Derecho
Ha ocupado diversos puestos en el banco y en entidades financieras españolas desde 1984. En 1998 fue designado Director General del Banco Popular Español. Es vocal del Consejo de Bancopopular-e y de Popular Banca Privada.

Don Américo Ferreira de Amorim

Fecha de nacimiento: 21 de julio de 1934
Fecha de incorporación al Consejo: 27 de mayo de 2003
Empresario
Es Presidente del Grupo Amorim, fundado en 1870, líder mundial de la industria del corcho, con importantes inversiones en las áreas inmobiliaria, turística y financiera. El Grupo Amorim desarrolla su actividad en 32 países.

Don Francisco Aparicio Valls

Fecha de nacimiento: 3 de octubre de 1955
Fecha de incorporación al Consejo: 18 de diciembre de 2003
Abogado.
Empezó a ejercer en 1979, Actualmente es socio de la firma internacional de abogados Masons, de la que dirige el departamento de Derecho Mercantil.

Asociación de Directivos:

Fecha de fundación: 1977
Fecha de incorporación al Consejo: 27 de noviembre de 1980
Asociativo
Agrupa a los cuadros directivos de la Entidad voluntariamente adheridos a aquélla (2.173 asociados al 31-12-2003).

Don Diethart Breipohl

Fecha de nacimiento: 23 de agosto de 1939
Fecha de incorporación al Consejo: 30 de octubre de 2000
Profesional
Especialista en Seguros, ha mantenido importantes puestos en el Grupo Allianz. En la actualidad es miembro de su Consejo de Administración en Munich. Este Grupo tiene una participación de un 9,45% del

capital del Banco. Es el representante físico del Grupo en el Consejo.

Don Eric Gancedo Holmer

Fecha de nacimiento: 7 de diciembre de 1959
Fecha de incorporación al Consejo: 20 de junio de 2002
Licenciado en Derecho. Empresario
Actividades relacionadas con el comercio, industria vitivinícola y sector inmobiliario. Es consejero de Banco de Castilla y Presidente de Bancopopular-e.

Don Luis Herrando Prat de la Riba

Fecha de nacimiento: 12 de octubre de 1941
Fecha de incorporación al Consejo: 21 de junio de 2001
Doctor ingeniero industrial y economista.
Inició su vida profesional en Babcock & Wilcox, incorporándose en el año 1967 a Induban (Banco Vizcaya). Ha participado y participa en el consejo de varias sociedades pertenecientes al entorno del seguro, como la Agrupación de Interés Económico R.C. Corredores, de la que actualmente es Presidente. Ha presidido la Asociación para el Progreso de la Dirección (A.P.D.) en la zona Norte y vicepresidente en Madrid. Actualmente es Consejero Vitalicio. Es Presidente de la Fundación del Instituto de Educación e Investigación que tiene una participación del 0,73% del Banco. Es Presidente de Popular Banca Privada y vocal de Banco de Galicia.

Don Casimiro Molins Ribot

Fecha de nacimiento: 18 de enero de 1920
Fecha de incorporación al Consejo: 24 de noviembre de 1987
Empresario
Además de su actividad en Cementos Molins, S.A. y en diferentes sociedades del sector inmobiliario y de la construcción en España y América, ha sido entre 1962 y 1983 Presidente del Banco Atlántico.

Don Luis Montuenga Aguayo

Fecha de nacimiento: 29 de marzo de 1926
Fecha de incorporación al Consejo: 1 de diciembre de 1987
Empresario
Ha ocupado importantes cargos directivos y societarios en empresas químicas y farmacéuticas, habiendo sido fundador y promotor de empresas como Naarden Ibérica, Naarden Internacional que posee 350.000 acciones del Banco y Productos Orgánicos, S.A. Actualmente es Presidente de Popularinsa, S.A., que posee 2.400.000 acciones del Banco y de Unión Europea de Inversiones, que posee 1.460.000

acciones del Banco. Tiene un activo papel en proyectos socio-culturales como la Fundación para la Juventud. Es miembro del Consejo de Administración de Banco de Andalucía, Banco de Galicia y Banco de Vasconia.

Don Manuel Morillo Olivera

Fecha de nacimiento: 13 de agosto de 1925
Fecha de incorporación al Consejo: 23 de junio de 1999

Profesional.

Con una larga trayectoria profesional en el mundo de la empresa, especialmente en los sectores textil, inmobiliario y de la construcción, preside actualmente la Fundación Carmen y M^a José Godó, una destacada fundación asistencial de España, que tiene una participación del 0,343% del Banco. Ha desempeñado un relevante papel en el desarrollo de proyectos asistenciales en colaboración con la Generalitat de Cataluña y la Administración del Estado.

Don Miguel Nigorra Oliver

Fecha de nacimiento: 9 de julio de 1929
Fecha de incorporación al Consejo: 19 de diciembre de 1974

Empresario y profesional

Registrador de la Propiedad de carrera, ha simultaneado su actividad dentro del Grupo con una intensa actividad en organismos como la Junta de Obras del Puerto de Palma de Mallorca y compañías como Mare Nostrum o Inmobiliaria Urbis. Es Presidente de Banco de Crédito Balear, y de Habitat Golf Santa Ponsa desde 1970.

Don José Ramón Rodríguez García

Fecha de nacimiento: 14 de agosto de 1947
Fecha de incorporación al Consejo: 1 de diciembre de 1987

Ingeniero y Empresario

Además de su actividad profesional como Ingeniero de Caminos, ha desempeñado diversos puestos ejecutivos y como Consejero en empresas del sector textil, alimentario y de construcción. Es Presidente del Consejo de Administración de Banco de Vasconia y de Banco Popular Hipotecario y vocal del consejo de Banco de Crédito Balear.

Don Vicente Santana Aparicio

Fecha de nacimiento: 28 de noviembre de 1943
Fecha de incorporación al Consejo: 27 de mayo de 2003

Empresario

Licenciado en Derecho. Agente de Cambio y Bolsa. Inició su carrera profesional en 1971 dedicándose al

ejercicio profesional como Agente de Cambio y Bolsa en la Bolsa de Barcelona. Entre 1983 y 1989 continúa el ejercicio profesional en la Bolsa de Madrid. En 1991 es designado Consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid, ejerciendo dicho cargo hasta 1994. Es accionista fundador del Grupo Iberagentes. Es consejero de Bancoval, S.A., entidad bancaria de la que ha sido Presidente.

Sindicatura de Accionistas BPE

Fecha de incorporación al Consejo: 28 de junio de 1988

Asociativo. Agrupa a pequeños accionistas del Banco, permitiéndoles disponer de representatividad suficiente en el Consejo de Administración.

Don Miguel Ángel de Solís y Martínez-Campos

Fecha de nacimiento: 1 de mayo de 1947
Fecha de incorporación al Consejo: 18 de diciembre de 1996

Empresario

Dentro de su intensa actividad empresarial destacan, entre otras, su pertenencia al Consejo de Guadacorte, S.A. Entre 1992 y 1996 fue Consejero del Banco de Castilla, y a partir de esa fecha, Presidente del Consejo de Administración de Banco de Andalucía y consejero de Banco de Crédito Balear y de Banco de Vasconia. Representa al Grupo familiar Solís, que tiene una participación del 0,91% en el capital del Banco.

Don Rafael Termes Carreró

Fecha de nacimiento: 5 de diciembre de 1918
Fecha de incorporación al Consejo: 30 de junio de 1964

Académico. Doctor Ingeniero Industrial por la Escuela de Barcelona y Doctor Honoris Causa por la Universidad Francisco Marroquín de Guatemala.

Académico de número de la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas y de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, Presidente de Honor del Instituto Español de Analistas Financieros. Profesor del IESE desde 1958, Director del Centro de Madrid desde 1991, del que posteriormente se le nombra Presidente de Honor. Se incorporó en 1964 al Consejo de Administración del Banco, ocupando entre 1966 y 1977 el puesto de Consejero-Delegado. Desde 1977 a 1990 fue Presidente de la Asociación Española de Banca Privada.

Don Emilio Viñas Barba

Fecha de nacimiento: 1 de diciembre de 1939
Fecha de incorporación al Consejo: 27 de mayo de 2003

Licenciado en Derecho, MBA de dirección de

empresas por la E.O.I., Agente de Cambio y Bolsa. Durante los años 1971 a 1976 se dedica al ejercicio profesional como Agente de Cambio y Bolsa, siendo miembro de la Junta Sindical y Vicesíndico de la Bolsa de Bilbao. Entre 1976 y 1983 continúa el ejercicio profesional como Agente de Cambio y Bolsa, siendo miembro de la Junta Sindical de la Bolsa de Barcelona. Desde 1983 hasta 1989 continúa el ejercicio profesional en la Bolsa de Madrid, donde igualmente es elegido miembro de su Junta Sindical. Es accionista fundador del Grupo Iberagentes.

3. Composición del Consejo de Administración

El Consejo de Administración está compuesto en la actualidad, y en virtud del acuerdo del Consejo de Administración de 18 de diciembre de 2003, por diecinueve miembros, considerándose una dimensión adecuada, de acuerdo con las recomendaciones de buen gobierno corporativo, y un número razonable de consejeros teniendo en cuenta la composición del accionariado del Banco y la aspiración de representar un porcentaje relevante del capital social. La actual composición asegura la eficacia del funcionamiento del Consejo de Administración, y garantiza su operatividad y la calidad de sus decisiones.

Por lo que respecta a su composición cualitativa, y en línea con su función más genuina de supervisión de la gestión de la compañía, el Consejo de Administración está compuesto por una amplia mayoría de consejeros externos. Asimismo, al objeto de garantizar la máxima transparencia en la información acerca de la gestión de la Sociedad y la mayor coordinación con los niveles ejecutivos, el Consejero Delegado preside la Dirección General, órgano técnico y ejecutivo de gobierno de la entidad. De esta manera se articula un equilibrio razonable entre consejeros con funciones ejecutivas y consejeros externos.

A todos los consejeros se les exigen las mismas obligaciones y se les reconocen idénticos derechos, correspondiéndoles desde la unidad de acción la defensa de la viabilidad de la entidad a largo plazo así como la protección conjunta de los intereses generales de la Sociedad, sus empleados y accionistas, debiendo cooperar de forma efectiva al cumplimiento por parte del Consejo de las funciones que tiene atribuidas.

La independencia de criterio es una cualidad que se presume inherente a la condición de consejero, basada en la experiencia, los conocimientos y la profesionalidad, y, por tanto, debe predicarse de todos los miembros del consejo, independientemente de su carácter de dominical, independiente o ejecutivo.

En consonancia con las recomendaciones de los Informes Olivencia y Aldama, el Consejo de

Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, podrá proponer a la Junta General de Accionistas el nombramiento como consejero de personas de reconocido prestigio profesional que puedan aportar su experiencia y conocimientos al gobierno corporativo y que, no siendo ni ejecutivos ni dominicales, resulten elegidos como independientes y reúnan las condiciones que aseguren su imparcialidad y objetividad de criterio. Entre éstas, con carácter indicativo, se señalan las siguientes:

- a) No tener, o haber tenido en los tres años inmediatamente anteriores, relación de trabajo, comercial o contractual, directa o indirecta, y de carácter significativo, con la Sociedad, sus directivos, los consejeros dominicales o sociedades del grupo cuyos intereses accionariales éstos representen.
- b) No ser consejero de otra sociedad cotizada que tenga consejeros dominicales en la Sociedad.
- c) No tener relación de parentesco próximo con los consejeros ejecutivos, dominicales o los miembros de la alta dirección de la Sociedad.

Dentro de los calificados como consejeros ejecutivos, es necesaria una especial mención al carácter con el que el Consejo califica a los copresidentes, don Luis y don Javier Valls Taberner, quienes no obstante no formar parte de la línea ejecutiva del Banco y carecer de poderes generales otorgados a su favor, son calificados como ejecutivos al recibir sus haberes por nómina y dedicarse profesionalmente en exclusiva al Banco.

Tomando en consideración la composición accionarial del Banco, se califican como dominicales aquellos consejeros que son accionistas, de forma directa o indirecta, con una participación superior al 1% del capital social de la entidad, o que representan a los accionistas propietarios del citado porcentaje del capital social de la entidad. No obstante, determinados consejeros, sin alcanzar el umbral de participación del 1%, atendiendo a su mayor vinculación con la Entidad y con el propio Consejo de Administración, han sido calificados como Dominicales en aplicación de un criterio más restrictivo y transparente.

La composición del consejo atendiendo a la clasificación al uso que distingue entre consejeros ejecutivos, dominicales e independientes, es la siguiente:

<u>Consejeros</u>	<u>Ejecutivos</u>	<u>Externos</u>	
		<u>Dominicales</u>	<u>Independientes</u>
19	4	6	9

4. Reglas de organización y funcionamiento del Consejo de Administración

El Reglamento del Consejo de Administración y de sus Comisiones está disponible para su consulta en la página web del Banco www.bancopopular.es.

Salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, el Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la Sociedad. Corresponde al Consejo de Administración, conforme a la Ley y a los Estatutos, la representación, dirección y supervisión de la Sociedad, así como la realización de cuantos actos resulten necesarios para la consecución del objeto social.

La política del Consejo es delegar la gestión ordinaria de la Sociedad en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección, concentrando su actividad en la función general de supervisión.

No pueden ser objeto de delegación aquellas facultades legal o estatutariamente reservadas al conocimiento directo del Consejo ni las facultades siguientes:

- a) La aprobación de las estrategias, planes y políticas generales de la Sociedad;
- b) El nombramiento, retribución y, en su caso, destitución de los Altos Directivos de la Sociedad
- c) El control de la actividad de gestión y la evaluación de los Altos Directivos de la Sociedad;
- d) La identificación de los principales riesgos de la Sociedad, y en especial la implantación y seguimiento de los sistemas de control interno y de información adecuados;
- e) La determinación de las políticas de información y comunicación con los accionistas, los mercados y la opinión pública;
- f) La aprobación de la política en materia de autocartera;
- g) En general, las operaciones que entrañen la disposición de activos sustanciales de la Compañía y las grandes operaciones societarias.

El criterio que ha de presidir en todo momento la actuación del Consejo de Administración es la maximización del valor de la empresa a largo plazo, asegurando la viabilidad futura y la competitividad de la Sociedad, con respeto en todo caso de la legalidad vigente y los deberes éticos que razonablemente sean apropiados para la responsable conducción de los negocios.

5. Reglas de organización y funcionamiento de las Comisiones del Consejo de Administración

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las funciones que le son propias, el Consejo de Administración tiene creadas en su seno determinadas comisiones a las que confía el examen y seguimiento permanente en áreas de especial relevancia para el buen gobierno de la compañía.

Sin perjuicio de cualesquiera otras Comisiones que pueda acordar constituir el Consejo de Administración, en la actualidad tiene constituidas las siguientes:

- a) La Comisión Ejecutiva, como órgano delegado que sustituye y auxilia al Consejo de Administración,
- b) La Comisión de Auditoría y Control.
- c) La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses.
- d) La Comisión de Créditos, con amplias competencias en materia de control y análisis de las operaciones de inversión y crédito.

Las Comisiones del Consejo extienden su actuación a los Bancos y Sociedades del Grupo, sin perjuicio de las Comisiones que en cada caso los Consejos de Administración de las citadas entidades tengan constituidas o puedan crear.

La Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva esta integrada en la actualidad por siete consejeros.

Presidente	Don Javier Valls Taberner Don Luis Valls Taberner
Vocales	Don Eric Gancedo Holmer Don Luis Herrando Prat de la Riba Don Luis Montuenga Aguayo Don José Ramón Rodríguez García
Secretario	Don Francisco Aparicio Valls

El Consejo de Administración decide en cada momento la composición de la Comisión Ejecutiva, correspondiéndole la designación de sus miembros así como su cese, quedando obligados a cesar en cualquier caso cuando lo hagan en su condición de Consejeros.

La adopción de los acuerdos de nombramiento de los miembros de la Comisión Ejecutiva requerirá el voto favorable de, al menos, las dos terceras partes de los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva celebra sus sesiones ordinarias con periodicidad, en principio, semanal, habiendo celebrado 48 sesiones durante el ejercicio 2003.

Sus acuerdos se adoptan por mayoría absoluta de los Consejeros presentes o representados concurrentes a la sesión.

Los acuerdos adoptados por la Comisión Ejecutiva son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo, si bien informa al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus sesiones.

En la actualidad, el Consejo de Administración tiene delegadas a favor de la Comisión Ejecutiva la totalidad de las facultades de su competencia, salvo las indelegables.

La Comisión de Auditoría y Control

Presidente	Don José Ramón Rodríguez García
Vocal	Don Miguel Ángel de Solís Martínez-Campos
Secretario	Don Eric Gancedo Holmer

La Comisión de Auditoría y Control está integrada por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) consejeros, correspondiendo al Consejo de Administración la designación de los miembros de la Comisión, para lo que deberá tener en cuenta sus conocimientos y experiencia profesional, así como su cese, a propuesta de la Comisión de Nomenclatura, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, quedando obligados a cesar en cualquier caso cuando lo hagan en su condición de Consejeros.

El Presidente de la Comisión y la mayoría de los miembros deben ser consejeros no ejecutivos.

El Consejo de Administración designa a su Presidente de entre sus miembros, así como a su Secretario, que no tiene que ser miembro de la Comisión, pudiendo en este último caso recaer tal designación en el Secretario del Consejo de Administración.

La duración del cargo de los miembros de la Comisión es de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos sucesivos de igual duración, salvo el Presidente, que puede ser reelegido una vez transcurrido un plazo de un año desde su cese.

El principal cometido de la comisión de Auditoría y Control es asistir al Consejo de Administración en sus funciones de vigilancia y control de la Sociedad mediante la evaluación del sistema de verificación contable de la Sociedad, la verificación de la

independencia del auditor externo y la revisión del sistema de control interno.

La Comisión debe tener informado permanentemente al Consejo de Administración acerca del desarrollo de las funciones de su competencia.

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo, la Comisión de Auditoría y Control tiene las siguientes competencias, entre las que se incluyen las que legalmente le corresponden:

- a) Informar en la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materias de su competencia.
- b) Proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Junta General de Accionistas la designación del auditor externo, las condiciones de contratación, el alcance del mandato profesional y, en su caso, la revocación o no renovación del mismo. Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa.
- c) Supervisar los servicios de auditoría interna.
- d) Servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquéllos y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros.
- e) Llevar las relaciones con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría.
- f) Procurar que las cuentas que el Consejo de Administración presente a la Junta no contengan reservas y salvedades en el informe de auditoría y, cuando haya de ser así, que los auditores expliquen al público, y en especial a los accionistas, el contenido y alcance de las discrepancias.
- g) Conocer el proceso de información financiera y los sistemas de control interno de la Sociedad.
- h) Revisar las cuentas de la Sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la

correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados. Seguir el funcionamiento de los procedimientos y manuales de control financiero interno adoptados por la Sociedad, comprobar su cumplimiento y revisar la designación y sustitución de sus responsables.

- i) Verificar que toda la información periódica que se ofrezca a los mercados se elabore conforme a los principios y prácticas profesionales de las cuentas anuales, supervisando esa información antes de su difusión pública.
- j) Considerar las sugerencias que le hagan llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los Altos Directivos o los accionistas de la Sociedad, así como informar y formular propuestas al Consejo de Administración sobre medidas que considere oportunas.

La Comisión de Auditoría y Control se debe reunir cuantas veces sea necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones y siempre que sea convocada por su Presidente o a solicitud de cualquiera de sus miembros, celebrando al menos dos reuniones al año y en todo caso cuando el Consejo solicite la emisión de informes, la presentación de propuestas o la adopción de acuerdos en el ámbito de sus funciones.

Durante el ejercicio 2003, la Comisión se ha reunido en 11 ocasiones.

La Comisión de Auditoría y Control puede requerir la asistencia a sus sesiones de los Auditores de Cuentas de la Sociedad, y cualquier miembro del equipo directivo o del personal de la Sociedad que fuera requerido a tal fin, estará obligado a asistir a las reuniones prestando su colaboración y el acceso a la información de que disponga. La Comisión podrá recabar la colaboración de estas mismas personas para el desarrollo de cuantos trabajos estime precisos para el ejercicio de sus funciones, así como el asesoramiento de profesionales externos.

Las propuestas de la Comisión de Auditoría y Control requieren para ser aprobadas el voto favorable de la mayoría de los miembros concurrentes a la sesión, sin perjuicio de la obligación de información al Consejo de Administración acerca de los votos disidentes.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses

Presidente Don Luis Herrando Prat de la Riba
Vocal Don Luis Montuenga Aguayo
Secretario Don Francisco Aparicio Valls

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses está integrada por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) consejeros correspondiendo al Consejo de Administración la designación de los miembros de la Comisión para lo que deberá tener en cuenta sus conocimientos y experiencia profesional, así como su cese, a propuesta de la propia Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, quedando obligados a cesar en cualquier caso cuando lo hagan en su condición de Consejeros.

El Presidente de la Comisión y la mayoría de los miembros deben ser consejeros no ejecutivos.

El Consejo de Administración designa a su Presidente de entre sus miembros, así como a su Secretario, que no tiene que ser miembro de la Comisión, pudiendo en este último caso recaer tal designación en el Secretario del Consejo de Administración.

La duración del cargo de los miembros de la Comisión es de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos sucesivos de igual duración, salvo el Presidente, que puede ser reelegido una vez transcurrido un plazo de un año desde su cese.

El principal cometido de la comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses es asistir al Consejo de Administración en sus funciones de nombramiento, reelección, cese y retribución de los consejeros y de la Dirección Ejecutiva de la Sociedad, así como la de velar porque los consejeros reciban toda la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, así como vigilar la observancia de las reglas de gobierno de la entidad, revisando periódicamente sus resultados.

La Comisión debe tener informado permanentemente al Consejo de Administración acerca del desarrollo de las funciones de su competencia.

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses tiene las siguientes competencias:

- a) Velar por la integridad del proceso de selección de los Consejeros y altos ejecutivos del Banco, procurando que las candidaturas recaigan sobre personas que se ajusten al perfil de la vacante.
- b) Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de los candidatos.

- c) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento, reelección y cese de consejeros para que éste proceda directamente a designarlos (cooptación) o las haga suyas para someterlas a la decisión de la Junta General de Accionistas.
- d) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento, reelección y cese de los miembros que deban formar parte de cada una de las Comisiones del Consejo.
- e) Examinar las sugerencias de nombramientos que le hagan llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas del Banco, valorándolas e informando sobre ellas con criterios de objetividad e imparcialidad, para que el Consejo pueda obrar con conocimiento de causa.
- f) Revisar la política de retribuciones de los consejeros y de la Dirección Ejecutiva del Banco, así como de sus Directores Delegados, Regionales y Generales, proponiendo al Consejo de Administración las medidas que estime más convenientes para su mantenimiento, corrección o mejora y, en particular, para ajustar dicha política a los principios de moderación y relación con los rendimientos de la Sociedad.
- g) Orientar a los nuevos Consejeros, advirtiéndoles de sus obligaciones legales, informándoles sobre las reglas de gobierno de la compañía y familiarizándoles con las características, la situación y el entorno de la empresa.
- h) Velar porque los Consejeros reciban información suficiente, en cantidad y calidad, para poder desempeñar sus funciones de manera adecuada.
- i) Intentar detectar los supuestos en los que la vinculación de un Consejero al Banco pueda afectar negativamente a su funcionamiento o al crédito y reputación del mismo.
- j) Detectar también los posibles conflictos de intereses entre los Consejeros o altos directivos y la Sociedad, velando por el cumplimiento de las obligaciones de discreción y pasividad, así como de los deberes de confidencialidad, diligencia y lealtad de aquellos y, en su caso, de los accionistas significativos.
- k) Tomar las medidas adecuadas para asegurar que el Consejo de Administración aprueba un informe anual razonado sobre las reglas de gobierno corporativo del Banco.
- l) Examinar el cumplimiento de las reglas de gobierno de la Compañía y hacer las propuestas necesarias para su mejora.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses se reúne cuantas veces es necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones y siempre que es convocada por su Presidente o a solicitud de cualquiera de sus miembros, celebrando al menos dos reuniones al año y en todo caso cuando el Consejo solicite la emisión de informes, la presentación de propuestas o la adopción de acuerdos en el ámbito de sus funciones.

Durante el ejercicio 2003 la Comisión se ha reunido en 8 ocasiones.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses puede requerir la asistencia a sus sesiones de cualquier miembro del equipo directivo o del personal de la Sociedad que fuera requerido a tal fin, quien estará obligado a asistir a las reuniones prestando su colaboración y el acceso a la información de que disponga. La Comisión podrá recabar la colaboración de estas mismas personas para el desarrollo de cuantos trabajos estime precisos para el ejercicio de sus funciones, así como el asesoramiento de profesionales externos.

Las propuestas de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses requieren para ser aprobadas el voto favorable de la mayoría de los miembros concurrentes a la sesión, sin perjuicio de la obligación de información al Consejo de Administración acerca de los votos disidentes.

La Comisión de Créditos

Está presidida por el Consejero Delegado, por delegación de la Presidencia, y de ella forman parte los Vocales de la Comisión Ejecutiva del Consejo y el Director General de la Red Comercial. El Director de Inversiones del Grupo interviene como ponente. Se reúne con periodicidad semanal si bien, en caso necesario, lo hace con mayor frecuencia.

La Comisión analiza y decide sobre todas las solicitudes de riesgo que superan las facultades delegadas de la organización. Requieren su autorización todas las operaciones, incluidas las del área de mercado, que supongan para el conjunto del Grupo un riesgo superior a 15 millones de €, computando en esta cifra la suma de los límites de riesgo dinerario y de firma con una empresa o grupo económico. Este límite se reduce a 4,5 millones de € cuando se trata de firmas en las que el riesgo del Grupo representa más del 50% de su endeudamiento en el sistema.

Igualmente, la Comisión establece pautas generales de política de riesgos relativas a tipos de operaciones, sectores, áreas geográficas, plazos y otros.

Se reúne con periodicidad semanal y, dado el carácter de foro abierto de discusión que tiene esta Comisión, en ocasiones se incorporan a la misma otros consejeros y directivos, cuando así lo aconsejen los asuntos a tratar.

La Comisión de Créditos ha celebrado 48 sesiones durante el ejercicio 2003.

6. Retribución de los Consejeros

La política de remuneración de los consejeros se ajusta al tradicional criterio de la entidad de no retribuir a los consejeros excepto a aquellos que profesionalmente se

dedican en exclusiva a la Entidad y reciben sus haberes por nómina.

Asimismo, como ya es costumbre, una parte de la remuneración que les podría corresponder a los miembros del Consejo de Administración conforme a los Estatutos Sociales es destinada a atenciones sociales.

Solamente determinados consejeros perciben alguna cantidad por su dedicación en la labor de asesoramiento que, en cualquier caso, se encuentra recogida en el cuadro que a continuación aparece bajo el concepto de atenciones estatutarias.

En el siguiente cuadro se detallan las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de Banco Popular durante el ejercicio de 2003.

En miles de €

Nombre	Retribuciones	Atenciones estatutarias
Aparicio, Francisco	-	-
Asociación de Directivos de BPE	-	-
Breipohl, Diethart	-	-
Ferreira de Amorim, Americo	-	-
Gancedo, Eric	-	-
Herrando, Luis	-	-
Molins, Casimiro	-	-
Montuenga, Luis	-	-
Morillo, Manuel	-	-
Nigorra, Miguel	-	56
Rodríguez, José Ramón	-	-
Ron, Angel Carlos	527	-
Santana, Vicente	-	-
Sindicatura de Accionistas de BPE **	-	-
Solis, Miguel Angel de	-	-
Termes, Rafael	-	-
Valls, Javier	703	-
Valls, Luis	656	-
Viñas, Emilio	-	-
Total	1.886	56

La aportación anual a planes de pensiones y seguros complementarios de los miembros del Consejo de Administración que son beneficiarios ha ascendido en el ejercicio 2003 a la cifra global de ochocientos noventa y siete mil euros (897.000 euros).

Por su parte, las primas de seguros de vida y salud igualmente correspondientes a los miembros del Consejo de Administración, han ascendido en el ejercicio 2003 a la cifra global de siete mil euros (7.000 euros).

En cuanto a determinados miembros del Consejo de Administración que han causado baja en diciembre de 2003, se han satisfecho durante el citado ejercicio las siguientes cantidades globales:

	<u>Euros</u>
Retribuciones	496.000
Atenciones estatutarias	57.000
Aportaciones a fondos de pensiones y seguros complementarios	2.070.000
Primas de seguros de vida y salud	7.000
Total	2.630.000

El Banco tiene externalizados los compromisos por pensiones, por lo que no tiene contraídas obligaciones respecto de los antiguos miembros del Consejo de Administración y tiene cubiertos hasta la fecha las de los miembros actuales a los que les corresponda.

7. Procedimientos de selección, remoción o reelección

Los consejeros son nombrados por la Junta General de Accionistas o, en su caso, por el propio Consejo de Administración, de conformidad con las previsiones establecidas en la Ley de Sociedades Anónimas y en los Estatutos Sociales.

Las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros que someta el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General y las decisiones de nombramiento que adopte dicho órgano en virtud de las facultades de cooptación que tiene legalmente atribuidas deberán recaer en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, gocen de reconocido prestigio y posean los conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones.

En concreto, los consejeros deberán ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, debiendo poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

En todo caso, el nombramiento y reelección de consejeros se atiene a un procedimiento formal y transparente, requiriendo un informe previo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses.

Los Consejeros cesarán en el cargo a petición propia, cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados o cuando lo decida la Junta General de accionistas, y en todos los demás supuestos en que así proceda de acuerdo con la Ley y los Estatutos.

Los Consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los casos siguientes:

- a) Cuando, en caso de tratarse de Consejeros Ejecutivos, cesen en los puestos a los que estuviese asociado su nombramiento como Consejero.
- b) Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos.
- c) En los supuestos en que su permanencia en el Consejo pueda afectar negativamente al

funcionamiento del mismo o al crédito y reputación de la Entidad en el mercado, o pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad.

- d) En el caso de un Consejero Dominical, cuando el accionista cuyos intereses accionariales represente en el Consejo, se desprenda de su participación en la Compañía.

8. Deberes de lealtad y diligencia

Los administradores desempeñarán su cargo con la diligencia de un ordenado empresario y de un representante leal. Entre los principales deberes de los Consejeros, derivados del ejercicio de su cargo, se encuentran los siguientes:

- a) Cooperar en la función de supervisión de la gestión social encomendada al Consejo de Administración, actuando siempre con fidelidad al interés social, entendido como interés de la Sociedad.
- b) Procurar siempre la protección de los intereses de los accionistas de la Sociedad.
- c) Asistir a las reuniones de los órganos de que formen parte y participar activamente en las deliberaciones.
- d) No utilizar el nombre de la Sociedad ni invocar su condición de administradores de la misma para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.
- e) No realizar, en beneficio propio o de personas a él vinculadas, inversiones o cualesquiera operaciones ligadas a los bienes de la Sociedad, de las que haya tenido conocimiento con ocasión del ejercicio del cargo.
- f) Comunicar cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener, con el interés de la Sociedad, absteniéndose de intervenir en caso de conflicto.
- g) Comunicar la participación que tuvieran en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social, así como los cargos o las funciones que en ella ejerzan.
- h) Guardar secreto de las informaciones de carácter confidencial, aún después de cesar en el Consejo, así como guardar reserva de las informaciones, datos, informes o antecedentes que conozcan como consecuencia del ejercicio del cargo.
- i) No hacer uso con carácter personal de los activos de la Sociedad ni tampoco valerse de su posición

en esta última para obtener una ventaja patrimonial, que no le corresponda por razón de sus funciones, a no ser que haya satisfecho una contraprestación adecuada.

9. El Secretario del Consejo de Administración

El Consejo de Administración nombrará un Secretario al que además de las funciones asignadas por la Ley y los Estatutos, le corresponderán las siguientes:

- a) Conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones, y dar fe de los acuerdos de los órganos sociales.
- b) Canalizar, con carácter general las relaciones de la Sociedad con los Consejeros en todo lo relativo al funcionamiento del Consejo, ocupándose, muy especialmente, de prestar a los Consejeros el asesoramiento y la información necesaria.
- c) Velar por la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo de Administración y garantizar que sus procedimientos y reglas de gobierno son respetados y regularmente revisados.
- d) Velar por la observancia de los principios o criterios de gobierno corporativo de la Sociedad.

El Secretario auxilia al Presidente en sus labores y goza de independencia en el ejercicio profesional de sus funciones, previstas en la Ley y los Estatutos, dependiendo su cargo del propio Consejo de Administración.

El Secretario del Consejo podrá ostentar esta condición en los distintos órganos de gobierno y de administración de la Sociedad.

El Secretario deberá ser Licenciado en Derecho y podrá unir a su cargo el de Letrado Asesor de los órganos sociales, correspondiéndole en estos casos garantizar el cumplimiento de la legalidad formal y material de los requisitos previstos para la convocatoria, constitución, y proceso de toma de decisiones, así como la vigilancia en relación con el respeto a los procedimientos y reglas de gobierno de la Sociedad.

Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

Las operaciones realizadas con los miembros del Consejo de Administración y con la alta dirección del Banco son propias del tráfico ordinario de la Sociedad y se han realizado en condiciones de mercado.

El importe global de los riesgos directos e indirectos concedidos por el Grupo al conjunto de los consejeros asciende a 31 de diciembre a: 4 miles de € directos y 49.791 miles de € a sus sociedades vinculadas, de los que 12.665 miles de € cuentan con la garantía de los mismos. Dichos riesgos se desglosan en 47.062 de créditos y préstamos, 377 a descuento comercial, 266 a arrendamiento financiero y 2.090 a avales.

Los tipos de interés de los créditos oscilan entre el 2,16% y el 5,50% y las comisiones de avales varían entre 0,10% y 0,50% trimestral.

Por lo que respecta a accionistas significativos, las operaciones que Banco Popular ha llevado a cabo durante el ejercicio 2003 se han circunscrito a las realizadas con Allianz que, en todo caso, se han realizado en condiciones de mercado.

En cuanto a las operaciones intragrupo significativas, dada la mayoría de capital y derechos de voto que ostenta Banco Popular en las sociedades de su Grupo, el mismo funciona a todos los efectos como un todo, con plena unidad de dirección y gestión, disponiendo a la vez de servicios técnicos y de apoyo comunes. En este sentido, las operaciones intragrupo significativas existentes se circunscriben a razones operativas.

Sistemas de control del riesgo

El Grupo cuenta con unos sistemas de control de riesgo que cubren la totalidad de las actividades que desarrolla, que consisten básicamente en el negocio de banca comercial. Estos sistemas cubren el riesgo de crédito o contraparte, el riesgo de mercado y el riesgo de liquidez y cuentan con procedimientos formales de autorización, seguimiento y control, aplicados de forma consistente con la naturaleza y cuantía de los mismos, que son supervisados por órganos colegiados de decisión, en particular por la Comisión de Créditos para el primero y por la Dirección General y el Comité de Activos y Pasivos para los dos siguientes.

Estos sistemas son adecuados a la naturaleza de su actividad y a la estructura y cuantía de los riesgos asumidos, y son conformes con el perfil de riesgo del Grupo.

A continuación, se examinan los sistemas de análisis y control en vigor.

Análisis del riesgo de crédito

El Grupo tiene establecido un sistema formal de atribuciones para la concesión de riesgos según el cual los distintos niveles jerárquicos de la organización tienen asignadas facultades delegadas para la autorización de operaciones, que varían en función de la naturaleza y cuantía del riesgo.

A estos efectos, los escalones de la organización en el área de banca comercial, que representa la casi totalidad del negocio del Grupo, son en primer lugar la Sucursal, a continuación, la Dirección Territorial a la que pertenece (Regional, de Zona o Dirección General en el caso de Bancos y Sociedades filiales), después la Oficina de Inversiones del Grupo y finalmente, el Consejero Delegado. A cada uno de estos niveles corresponde un determinado límite de facultades delegadas para la asunción de riesgos.

La iniciativa de una nueva operación tiene su origen siempre en una Sucursal: para decisión, si entra en sus atribuciones, o para su informe y envío al escalón superior, si las excede. Esta misma regla se aplica en los niveles siguientes, de modo que las operaciones más grandes han sido evaluadas a lo largo de toda la cadena de atribuciones. Ninguna otra oficina o área del Grupo, con independencia del nivel jerárquico de quien ostente su dirección, tiene capacidad para realizar, ni tan siquiera proponer, operaciones de riesgo fuera del circuito indicado.

En las demás áreas de negocio, el procedimiento es similar: las propuestas de riesgo nacen en la Oficina operativa correspondiente, que tiene igualmente unas atribuciones delegadas para decisión. Por encima de éstas, la operación pasa con sus informes previos a la Oficina de Inversiones y, de ésta, si supera sus facultades, al Consejero Delegado.

Las operaciones que exceden las atribuciones otorgadas al Consejero Delegado se presentan finalmente a la Comisión de Créditos, cuya composición y funcionamiento se ha expuesto en un apartado precedente de este Informe.

Los riesgos con partes vinculadas, tales como operaciones a miembros del Consejo de Administración o de la Dirección Ejecutiva, o a sociedades relacionadas con éstos, y a sociedades del Grupo, están excluidos de modo expreso de las anteriores facultades delegadas, de modo que su autorización corresponde únicamente a la Comisión Ejecutiva, con independencia de su cuantía.

Seguimiento y control del riesgo de crédito

El Grupo tiene establecido desde hace muchos años un sistema de seguimiento permanente del riesgo de crédito, fiable y eficaz, que le permite contar con una valoración de su calidad, a nivel de acreditado y para el conjunto de los riesgos clasificados por diferentes atributos. De este modo, pueden establecerse mecanismos de vigilancia especial sobre la evolución de determinados clientes y de sus operaciones y anticiparse a eventuales situaciones de dificultad con medidas preventivas sobre los riesgos en curso. El resultado de este sistema es una alta calidad de los activos de riesgo, con una morosidad inferior a la media del sector.

La metodología del seguimiento, se basa, fundamentalmente, en el análisis de un conjunto de variables referidas a operaciones y a clientes para detectar posibles desviaciones anómalas de su comportamiento.

Para ello, el Grupo cuenta con una oficina de Prevención del Riesgo en cada una de sus Direcciones Territoriales y Bancos filiales, así como un área de igual nombre y cometido ubicada en el centro, dedicadas en exclusiva a las tareas de seguimiento, ejecutadas de modo sistemático y de forma periódica, lo que asegura una adecuada eficacia al procedimiento.

El primer nivel de seguimiento se inicia con un informe contable llamado parte de incidencias, que reciben diariamente las oficinas territoriales. En él se registran todos los incumplimientos e incidencias, con detalle de su importe y naturaleza (cuentas de crédito vencidas, excesos, descubiertos en cuenta, impagados de descuento comercial, amortizaciones de préstamos incumplidas a su vencimiento, etc.)

Paralelamente, el área de Control y Auditoría realiza mensualmente un análisis de los clientes que han presentado incidencias, basado en el comportamiento de un conjunto de parámetros de riesgo predeterminados. A partir de esta información, conocida como "alerta técnica", más la documentación adicional, financiera o de otro tipo, del cliente, Prevención del Riesgo elabora una calificación de los acreditados.

Este sistema de calificación es doble: por una parte, valora la calidad global del riesgo del cliente; por otra, propone la política a seguir en relación con los riesgos contraídos.

En cuanto al primer punto, se establecen tres calificaciones:

Normal (A): Para aquellos clientes que, habiendo registrado una incidencia, tras un minucioso examen de sus riesgos y situación financiera se concluye que su evolución es satisfactoria.

Seguimiento (B): Se aplica a los acreditados que, tras el examen anterior, muestran algún indicio de debilidad en el desenvolvimiento de sus riesgos.

Seguimiento especial (C): Acreditados que presentan signos de dificultad, por las incidencias ocurridas o por la evolución de su situación económico-financiera. Esta calificación lleva implícita la suspensión de las atribuciones delegadas para otorgar nuevos riesgos a estos clientes.

En relación con la política de riesgos a seguir, existen tres niveles:

Riesgos a contener (X): Se trata de clientes cuyo riesgo se comporta sin incidencias. No obstante, a la vista de su solvencia, evolución económica y financiera, garantías, etc. se estima que han alcanzado un techo de riesgo que no es conveniente sobrepasar.

Riesgos a reducir (Y): Acreditados con algunas dificultades en su situación económico-financiera o patrimonial, o en el reembolso de sus riesgos, en los que es aconsejable un menor nivel de exposición.

Riesgos a extinguir (Z): Clientes con evolución desfavorable, o que presentan incidencias o incumplimientos, en los que se estima prudente cancelar sus riesgos.

Las calificaciones Y y Z para un cliente suponen la suspensión de las facultades delegadas de concesión de nuevos riesgos.

Al cierre del ejercicio 2003, los clientes del Grupo calificados según alguno de estos dos criterios son más de 200.000, con un riesgo agregado cercano a 10.000 millones de €, lo que da idea de la amplitud y minuciosidad del sistema de seguimiento implantado.

La combinación de los dos grupos de claves según las circunstancias de cada caso analizado es insertada de forma gráfica en el expediente del acreditado, una aplicación de teleproceso que recoge todas las posiciones mantenidas por el cliente, aportando de forma sencilla y clara sus calificaciones para ser tenidas en cuenta en las decisiones sobre riesgos.

Este sistema basado en alertas técnicas se complementa mediante el informe del analista. Se trata de un sistema integrado en el expediente antes citado que, mediante la respuesta a un cuestionario de preguntas relacionadas con la evolución del cliente, de

sus riesgos, de sus incidencias, situación patrimonial, garantías, etc., permite resumir la política a seguir, con el establecimiento de las acciones precisas para el buen fin de sus riesgos. Estos informes se realizan a todos los niveles de decisión y cuantas veces sea necesario en función de las incidencias, alertas, nuevas propuestas de riesgos, etc.

Además de la evaluación individualizada por cliente y operación, se analiza de modo continuo la estructura de la inversión crediticia, atendiendo a su distribución por importes, plazos, sector de actividad, tipo de operación, área geográfica y otros atributos que se estiman relevantes. El Grupo mantiene una diversificación satisfactoria de sus riesgos atendiendo a un gran número de atributos, que va más allá de la exigida por la normativa vigente. En particular, es importante destacar que ningún cliente o conjunto de éstos que constituyan un grupo económico, alcanza ninguno de los límites de concentración establecidos por el Banco de España.

Gestión de la morosidad

El Grupo dispone de una oficina dedicada a esta función en cada una de las Direcciones Territoriales y Bancos Filiales, así como otra a nivel central. El objetivo fundamental de estas unidades es la recuperación de los saldos calificados como morosos en el menor tiempo y en las mejores condiciones posibles.

Para ello se utiliza en primer término la vía extrajudicial mediante la negociación con los deudores de forma directa, o contratando los servicios de sociedades prestigiosas de recobro. Cuando esta acción amistosa no es suficiente, se hace necesario acudir a la vía judicial, contando para ello con los equipos jurídicos internos especialistas en contencioso, que se complementan con una nutrida red de abogados externos a escala nacional cuando se estima necesario.

Para la adecuada gestión de la morosidad, el Grupo cuenta con una aplicación informática interna, integrada en el teleproceso, que permite un seguimiento puntual y preciso de la evolución de todos los riesgos morosos y en particular, de los procedimientos judiciales instados en reclamación de nuestros créditos.

Seguimiento y control del riesgo de mercado

El Grupo tiene constituido desde 1997 un Comité de Activos y Pasivos - ALCO (Assets and Liabilities Committee) que tiene como función entre otras, el análisis y control del riesgo de mercado. Está presidido por el Consejero Delegado y de él forman parte otros

cinco directivos del Grupo. El Comité establece políticas a corto y medio plazo para la gestión de las masas de empleos y recursos, examina las operaciones de financiación en los mercados monetarios y de capitales (emisiones, titulizaciones de activos y otras) y analiza el impacto en el balance y en el margen de intermediación de distintos escenarios de comportamiento de los tipos de interés.

La determinación de límites de riesgo de mercado del Grupo es competencia de la Dirección General, a propuesta de la Dirección Financiera.

Para gestionar adecuadamente el riesgo de mercado, el Grupo dispone de un conjunto de instrumentos: análisis del gap de depreciaciones de tipos de interés con simulaciones dinámicas del balance, cálculo diario del Valor en Riesgo (VaR) del conjunto del área de mercados y por grupos (mercado monetario, de capitales, renta variable y derivados) con un nivel de confianza del 99%, procedimientos de back testing para contrastar la bondad de los modelos empleados, pruebas de tensión para evaluar el impacto de una posible evolución adversa de los mercados (stress testing) y otros.

Seguimiento del riesgo de liquidez

El órgano responsable del control de este riesgo es también el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) cuya composición se ha detallado más arriba. En estas funciones, dispone de procedimientos formales para el análisis y seguimiento de la liquidez global del Grupo, que incluyen planes de contingencia ante posibles desviaciones de ésta debidas a causas internas o a acontecimientos externos.

El ALCO elabora propuestas sobre los límites de apelación a los mercados monetarios y sobre las operaciones en el mercado de capitales - emisiones de deuda y de participaciones preferentes, y demás instrumentos de largo plazo como titulizaciones de activos. Estas propuestas se elevan a la Comisión Ejecutiva para su decisión.

El Comité supervisa el cumplimiento de los anteriores límites de financiación en el mercado monetario y de sus sublímites por plazo de las operaciones. Igualmente se ocupa del seguimiento del programa de emisiones de notas en el euromercado (EMTN) y de las demás operaciones en el mercado de capitales.

De modo similar al expuesto en el riesgo de tipo de interés, el ALCO cuenta con instrumentos de análisis del balance para determinar el gap de liquidez en los distintos plazos, realizar simulaciones dinámicas de su comportamiento en función de distintos escenarios y mantener un adecuado control de la liquidez del Grupo.

El capítulo Gestión del Riesgo del Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2003 describe exhaustivamente la estructura y composición de los riesgos asumidos por el Grupo, sus coberturas y las medidas de calidad del riesgo resultantes.

La Junta General

Conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia de 17 de Julio de 2003, el Banco debe aprobar una Reglamento de la Junta de Accionistas. El Reglamento de la Junta regulará la Junta General de Accionistas y fijará, en concreto, las reglas de su organización y funcionamiento, convocatoria, preparación, información, concurrencia y desarrollo, con el fin de facilitar a los accionistas el ejercicio de sus correspondientes derechos. Como quiera que la Ley se promulgó con posterioridad a la celebración de la Junta General de accionistas del Banco de 2003, la aprobación del Reglamento de la Junta deberá ser objeto de la próxima Junta General.

Principios que configuran su funcionamiento

El funcionamiento de la Junta General de Accionistas de Banco Popular Español se ha ido configurando a lo largo de los años, formando parte de una cultura cuya finalidad última es la aproximación al accionista, ofreciéndole cauces adecuados y crecientes de información y participación en las decisiones más relevantes de la Entidad.

Los principios que configuran el funcionamiento de la Junta General de Accionistas son los siguientes:

EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

Junta Abierta. Para conciliar las exigencias legales en materia de información periódica con la política de transparencia, prontitud, objetividad y profundidad informativa, la Junta General Ordinaria de Accionistas se inicia con la información hecha pública a finales de enero de cada año y se cierra formalmente con el acto de la Junta de finales de junio. En este sentido, los mecanismos establecidos permiten disponer de la información relevante por parte de los accionistas durante un largo espacio de tiempo.

EL DEBER DE INFORMAR

Proximidad de Información. La realidad de la comunicación entre el Banco y los accionistas se desarrolla a través de la Oficina del Accionista (C/ José Ortega y Gasset, 29. 28006 Madrid. Tfno.: 91.520.72.65. Fax: 91.577.92.09, Correo electrónico: accionista@bancopopular.es), en dos planos distintos aunque interrelacionados: el de la información y el de la participación en la vida del Banco:

- La transparencia de la información al accionista. Los accionistas del Banco como propietarios de la entidad deben tener la información precisa adecuada, entendible y entregada a tiempo. La Oficina del Accionista no se limita a ser un Departamento de entrega de información, sino que trata de facilitar su entendimiento por los accionistas. Asimismo, esta Oficina es el receptor habitual y natural de las consultas y aclaraciones que los accionistas formulan al Consejo de Administración y a la Dirección del Banco.
- La participación en la vida del Banco. Como cauce de participación de los accionistas en la gestión, recibiendo y canalizando sus propuestas y aportaciones al mejor desarrollo de la vida de la entidad y desenvolvimiento de su actividad.

También está a disposición de los accionistas, como cauce de información, la página en internet www.bancopopular.es.

Derecho de Información. En cualquier momento, los accionistas pueden ejercitar el derecho que les reconoce la Ley a examinar toda la documentación en el domicilio social o pedir que se les envíe gratuitamente; hacer las consultas u observaciones que estimen convenientes, en persona, por escrito, telefónica o telemáticamente; manifestarse formalmente a favor o en contra de cada propuesta; ejercer discriminada o selectivamente su derecho al voto, no ejercerlo si es ese su deseo, o sumarse a la decisión de otros.

Convocatoria de las Juntas. Para permitir que los accionistas dispongan del tiempo suficiente para solicitar y obtener información complementaria en relación con los puntos del Orden del Día, o cursar sus instrucciones de voto, el Consejo de Administración procura que el anuncio de las Juntas se haga con una antelación mayor que la exigida legalmente, y que el anuncio sea publicado en un número mayor de medios de comunicación que los que legalmente constituyan el mínimo imprescindible, salvo que ello no sea posible por razones de urgencia u otras circunstancias ajenas a la voluntad del propio Consejo.

Aprovechamiento de nuevos canales de información. Sin perjuicio de los derechos que corresponden a los accionistas, de acuerdo con la legislación aplicable, para solicitar la información en forma impresa, la Sociedad dispone de los medios técnicos, informáticos o telemáticos para el cumplimiento de las obligaciones de información a las que la somete la Ley de Sociedades Anónimas.

En este sentido, la Sociedad dispone de una página web institucional, cuya dirección actual es www.bancopopular.es, para atender el ejercicio, por

parte de los accionistas, del derecho de información y para difundir la información relevante de la Sociedad.

A partir de la publicación de la convocatoria de las juntas generales, se da a conocer a través de la web corporativa:

- la convocatoria,
- el contenido íntegro de todas las propuestas de acuerdos que se someten a la Junta para su adopción,
- toda la documentación relacionada con los acuerdos que se proponen (cuentas anuales, informes de administradores, informes de expertos independientes, etc.).

Asimismo, con posterioridad a la celebración de las Juntas de Accionistas, se informa a los mercados a través de la publicación de un hecho relevante y se da a conocer a través de la web corporativa los acuerdos adoptados en la última Junta General celebrada.

Información sobre los criterios de gobierno corporativo y su observancia. Desde 1998 el Consejo de Administración elabora un Informe anual de gobierno corporativo, en el que se exponen ordenadamente los principios que orientan la actuación de la Entidad.

Información complementaria. La información que se pone a disposición del Accionista en la Junta General de Accionistas, se complementa con otra información que va más allá de la legalmente exigible que se concreta en los siguientes documentos:

- Informe Anual: en el que se incluyen las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado, así como las cuentas y el informe de gestión consolidados.
- Folleto Informativo: en el que se recoge el organigrama, la estructura funcional y las oficinas administrativas.
- Memoria de responsabilidad social corporativa.
- Repertorio de Temas: en el que como contrapunto del Informe Anual y la Memoria, donde se exponen con detalle los resultados económicos obtenidos durante el año, se reflejan con fidelidad y total transparencia pequeños incidentes que son también parte de la marcha del Banco. El accionista tiene derecho a conocer todo lo que sucede en el Banco, incluidas las desgracias, los errores y los fracasos.
- Libro de Estilo: compendio de voces a través de cuya definición se pretende exponer los principios y normas propios del Banco, establecidos a lo largo de años; eso que comúnmente se denomina "cultura empresarial".

DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS EN RELACIÓN CON LA JUNTA

Derecho de Información. Desde la publicación de la convocatoria de la Junta General y hasta el séptimo día anterior al previsto para su celebración, los accionistas podrán solicitar del Consejo de Administración, acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día, las informaciones o aclaraciones que estimen precisas, o formular por escrito las preguntas que estimen pertinentes.

Durante la celebración de la Junta General, los accionistas podrán solicitar verbalmente las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día.

El Consejo de Administración proporcionará la información solicitada, salvo en los casos en que, a juicio del Presidente, la publicidad de la información solicitada perjudique los intereses sociales. Esta excepción no procederá cuando la solicitud esté apoyada por accionistas que representen, al menos, la cuarta parte del capital social.

En caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista a ser informado durante la celebración de la Junta General, el Consejo de Administración facilitará esa información por escrito dentro de los siete días siguientes al de la terminación de la junta.

Derecho de asistencia. Las Juntas Generales se compondrán por los accionistas que posean, como mínimo, el 1 por 1.000 del capital social.

Los accionistas que posean menor cantidad podrán agruparse con el fin de integrar el mínimo fijado o hacerse representar por otro accionista con derecho de asistencia.

Derecho a ser representado. Los accionistas que tengan derecho de asistencia podrán hacerse representar en la Junta General por otro accionista o por el cónyuge, ascendiente o descendiente del representado o por quien ostente poder general conferido en documento público con facultades para administrar todo el patrimonio que el representado tuviere en territorio nacional.

La representación deberá conferirse por escrito y con carácter especial para cada Junta. La representación es siempre revocable. La asistencia personal a la Junta del representado tendrá valor de revocación.

Derecho de Voto y adopción de acuerdos. Los accionistas presentes o representados en la Junta podrán ejercitar su derecho de voto sobre las propuestas de acuerdos sometidos a la Junta General.

Los acuerdos de las Juntas Generales se adoptarán con las mayorías legalmente establecidas, reconociéndose un voto por cada acción.

Participación Universal. Voto a distancia. La Tarjeta de Delegación (Proxy), en la que se recoge información suficiente relativa a los asuntos que se proponen para su adopción por la Junta General, tiene por finalidad la participación de los accionistas, incluso los institucionales, permitiendo que todos pueden ejercitar su derecho de voto, indicando el sentido del mismo con respecto a cada uno de los acuerdos que se someten a la Junta en el Orden del Día. Una vez cumplimentada, puede entregarse en la Sucursal del Banco más próxima o remitirse por correo a la Oficina del Accionista, José Ortega y Gasset, 29, 28006 Madrid.

Limitación del Derecho de Voto. El número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o sociedades pertenecientes a un mismo grupo es el 10 por 100 de los votos a emitir en la Junta General de que se trate.

Juntas Generales celebradas en el ejercicio

Durante el ejercicio 2003 se han celebrado dos Juntas Generales:

- El 27 de mayo una Junta General extraordinaria.
- El 26 de junio la Junta General Ordinaria.

JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA CELEBRADA EL 27 DE MAYO

El quórum de constitución de la Junta General Extraordinaria celebrada el 27 de mayo de 2003 alcanzó el 42,54% del capital social.

En la citada Junta, se adoptaron por amplias mayorías las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración, conforme al siguiente Orden del Día:

- 1º Aumento del capital social mediante aportaciones no dinerarias, por un importe nominal de 5.116.196 euros, mediante la emisión y puesta en circulación de 10.232.392 acciones ordinarias de 0,50 euros de valor nominal cada una, de la misma clase y serie que las actualmente en circulación, representadas mediante anotaciones en cuenta,

con una prima de emisión de 39,83 euros por acción. Supresión total del derecho de suscripción preferente de las nuevas acciones emitidas, las cuales serán suscritas por Topbreach Holding, B.V. e íntegramente desembolsadas mediante aportaciones no dinerarias consistentes en acciones de Banco Nacional de Crédito Inmobiliario, S.A. Previsión expresa de la posibilidad de suscripción incompleta. Delegación en el Consejo de Administración, con facultades de sustitución a favor de la Comisión Ejecutiva, para que en el plazo máximo de un año decida la fecha en que el acuerdo adoptado de aumentar el capital social deba llevarse a efecto en la cifra acordada y de fijar las condiciones del mismo en todo lo no previsto en el acuerdo adoptado por esta Junta General, así como para dar nueva redacción al artículo final de los estatutos sociales relativo al capital social, una vez ejecutado el aumento de capital, realizando a tal efecto cuantos actos sean necesarios hasta la correcta inscripción en el Registro Mercantil del acuerdo. Solicitud para la admisión a negociación de las nuevas acciones emitidas en las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo) y en la Bolsa de Valores de París.

- 2º Modificación del artículo 21º de los Estatutos Sociales con la finalidad de incorporar las disposiciones introducidas por el artículo 47 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, sobre Medidas de Reforma del Sistema Financiero, estableciendo el número de miembros, las competencias y las normas de funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Control.
- 3º Elección de Consejeros.
- 4º Delegación en el Consejo de Administración, con facultades de sustitución, para la más plena ejecución de los acuerdos anteriores y delegación de facultades para la elevación a público de dichos acuerdos.

Tanto las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración como los acuerdos formalmente adoptados por la Junta General pueden consultarse en las páginas web de Banco Popular y de la CNMV, hechos relevantes nº 41646 y nº 42239.

JUNTA GENERAL ORDINARIA CELEBRADA EL 26 DE JUNIO DE 2003

El quórum de constitución de la Junta General Ordinaria celebrada el 26 de junio de 2003 alcanzó el 48,07% del capital social.

En la citada Junta, se adoptaron por amplias mayorías las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración, conforme al siguiente Orden del Día:

- 1º Aprobación de las cuentas anuales y del informe de gestión del Banco y de su grupo consolidado, así como de la propuesta de aplicación del resultado, de la gestión social y del Informe de Gobierno Corporativo, todo ello correspondiente al ejercicio 2002.
- 2º Cese, elección, ratificación y reelección de consejeros.
- 3º Reelección de Auditores para la revisión y auditoría legal de los estados financieros del Banco y consolidados.
- 4º Autorización para adquirir acciones propias en el mercado, dentro de las condiciones que permite la Ley, y para proceder a su amortización con cargo a los recursos propios y consiguiente reducción del capital social, hasta un límite del 5 por 100 del capital.
- 5º Autorización al Consejo de Administración para emitir valores de renta fija, entre ellos obligaciones, pagarés, bonos, participaciones preferentes o valores análogos no convertibles en acciones, simples o hipotecarios, en moneda española o extranjera, subordinados o no, y a tipo fijo o variable, en una o varias veces dentro del plazo máximo legal de cinco años.
- 6º Traspaso de reservas de libre disposición a un fondo especial destinado a cubrir las necesidades financieras derivadas de la realización de eventuales planes extraordinarios de jubilaciones anticipadas, en la cuantía y en los términos que sean previamente autorizados, en su caso, por el Banco de España o por las autoridades administrativas correspondientes.
- 7º Delegación en el Consejo de Administración, con facultades de sustitución, para la más plena ejecución de los acuerdos anteriores y delegación de facultades para la elevación a público de dichos acuerdos.

Tanto las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración como los acuerdos formalmente adoptados por la Junta General pueden consultarse en las páginas web de Banco Popular (www.bancopopular.es) y de la CNMV (www.cnmv.es), hechos relevantes nº 42238 y nº 42949.

Relaciones con auditores externos

La Comisión de Auditoría y Control tiene, entre otras competencias, las de proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Junta General de Accionistas la designación del auditor externo, las condiciones de contratación, el alcance del mandato profesional y, en su caso, la revocación o no renovación del mismo.

En la Junta General Ordinaria de accionistas celebrada el 26 de junio de 2003, de conformidad con la propuesta emitida por la Comisión de Auditoría, Control y Retribuciones, se acordó reelegir a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditores de los estados financieros del Banco y consolidados por el plazo legal de un año.

La remuneración de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., durante el ejercicio 2003 ha sido la siguiente:

	<u>Euros</u>
Auditoría de cuentas	1.080.292
Consultoría	109.781

En la remuneración se incluyen las entidades que consolidan con Banco Popular.

Seguimiento de las recomendaciones de buen Gobierno Corporativo

Para informar acerca del grado de seguimiento de las recomendaciones de buen Gobierno Corporativo se parte de las contenidas en el Informe Olivencia, debidamente actualizadas con las que recoge el Informe Aldama. De esta manera, Banco Popular ha pretendido refundir las recomendaciones contenidas en ambos Informes, para de esta manera informar de la manera más precisa posible acerca del seguimiento de las citadas recomendaciones.

En coherencia con su propia tradición de gobierno corporativo, el gobierno del Banco Popular Español y de las entidades de su grupo, se articula en torno a los siguientes criterios, que se adecuan a las recomendaciones de buen gobierno conforme a los comentarios que con respecto a cada una de ellas se incluyen a continuación, con excepción de la aprobación del Reglamento de la Junta General de Accionistas que será objeto de la próxima Junta General:

Recomendación 1. Funciones del Consejo de Administración

"Que el Consejo de Administración asuma expresamente como núcleo de su misión la función general de supervisión, ejerza con carácter indelegable las responsabilidades que comporta y establezca un catálogo formal de las materias reservadas a su conocimiento".

El Consejo de Administración asume expresamente como núcleo de su misión la función general de supervisión, ejerce con carácter indelegable las responsabilidades que comporta y entiende que, sin inmiscuirse en la gestión de la compañía, son materias indelegables reservadas a su conocimiento:

- la aprobación y supervisión de las estrategias generales de la Sociedad;
- el nombramiento, retribución y, en su caso, destitución de los más altos directivos de la Sociedad;
- el control de la actividad de gestión, evaluación y desarrollo de los directivos; vigila que los estilos y comportamientos se ajusten a la cultura de la empresa manifestada a través de un libro de estilo y los textos anuales de los Repertorios de temas.
- la identificación de los principales riesgos de la Sociedad e implantación y seguimiento de los sistemas de control interno y de información adecuados y
- la determinación y supervisión de las políticas de información y comunicación con los accionistas, los mercados y la opinión pública.
- La aprobación de la política en materia de autocartera;
- En general, las operaciones que entrañen la disposición de activos sustanciales de la Compañía y las grandes operaciones societarias.

Recomendación 2. Independencia del Consejo de Administración

"Que se integre en el Consejo de Administración un número razonable de consejeros independientes, cuyo perfil responda a personas de prestigio profesional desvinculadas del equipo ejecutivo y de los accionistas significativos".

En el Consejo de Administración de la Sociedad, actualmente compuesto por diecinueve miembros, se integran cuatro consejeros ejecutivos y quince externos, de los cuales seis son dominicales y nueve son independientes.

Recomendación 3. Composición del Consejo de Administración

"Que el Consejo de Administración, a través de los consejeros, represente el mayor porcentaje de capital posible."

"Que en la composición del Consejo de Administración, los consejeros externos (dominicales e independientes) constituyan amplia mayoría sobre los ejecutivos y que dentro de los consejeros externos exista una participación muy significativa de consejeros independientes, teniendo en cuenta la estructura accionarial de la sociedad y el capital representado en el Consejo".

En la composición del Consejo de Administración del Popular son una amplia mayoría los consejeros no vinculados a la línea ejecutiva del Banco sobre los que pueden considerarse vinculados.

Existe una mayoría muy amplia de consejeros externos en el Consejo y, dentro de éstos, una participación muy significativa de consejeros independientes, teniendo en cuenta la estructura accionarial de la Sociedad y el capital representado en el Consejo.

Recomendación 4. Dimensión del Consejo de Administración

"Que el Consejo de Administración tenga un número razonable de miembros para asegurar su operatividad y el trabajo de cada consejero, y poder contar con todos los medios necesarios para el mejor y más eficaz ejercicio de sus funciones, incluyendo la comunicación con los responsables de las diferentes áreas de negocio y servicios, y, en su caso, la asistencia de profesionales y expertos externos."

En una entidad cotizada con una base accionarial tan amplia, el Consejo debe dimensionarse para permitir que todas las sensibilidades accionariales queden representadas en su seno.

Con el número actual de consejeros (19), el Consejo de Administración del Banco tiene la dimensión idónea para un funcionamiento eficaz y participativo, conjugando la moderación numérica con la exigencia, esencial en una gran entidad financiera cotizada, de que los accionistas del Popular y sus diversas sensibilidades tengan la posibilidad de verse suficientemente representados en el Consejo.

Recomendación 5. Desconcentración de poder

"Que, en el caso de que el Consejo opte por la fórmula de acumulación en el Presidente del cargo de primer ejecutivo de la sociedad, adopte las cautelas necesarias para reducir los riesgos de la concentración de poder en una sola persona".

No existe acumulación de cargos.

El Consejo de Administración considera que su criterio tradicional de no acumular en el Presidente una concentración de poder, constituye una cautela básica para reducir los riesgos que comporta, de ahí que tradicionalmente se considera al Consejero Delegado como primer ejecutivo, reafirmando una vez más en 2003 en el mantenimiento de dicha línea de actuación iniciada desde hace años.

Recomendación 6. Garantía normativa

"Que se dote de mayor relevancia a la figura del Secretario del Consejo, reforzando su independencia y estabilidad y destacando su función de velar por la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo".

La Secretaría del Consejo, como órgano especializado garante de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo, goza del pleno apoyo del Consejo para desarrollar esas funciones con total independencia y estabilidad, asignándole asimismo los deberes de velar por la observancia de los principios o criterios de gobierno corporativo de la Sociedad, la correcta información de los Consejeros sobre las materias de su competencia y facilitar el buen desarrollo de las sesiones del Consejo. En coherencia con lo anterior, desde junio de 1998, y a lo largo de todo el ejercicio 2003, dichas funciones han sido desarrolladas por un profesional del Derecho.

Recomendación 7. Composición de la Comisión Ejecutiva

"Que la composición de la Comisión Ejecutiva, cuando ésta exista, refleje el mismo equilibrio que mantenga el Consejo entre las distintas clases de consejeros, y que las relaciones entre ambos órganos se inspiren en el principio de transparencia, de forma que el Consejo tenga conocimiento completo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la Comisión".

La Comisión Ejecutiva procura reflejar el equilibrio que se da en el Consejo de Administración, evitando que formen parte de la misma aquellos consejeros que puedan tener negocios con la compañía que puedan dar lugar a conflictos de interés.

Las relaciones entre ambos órganos están presididas por el principio de transparencia, teniendo el Consejo de Administración conocimiento completo de todos los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la Comisión Ejecutiva.

Recomendación 8. Comisiones del Consejo de Administración

"Que el Consejo de Administración constituya en su seno Comisiones delegadas de control, compuestas exclusivamente por consejeros externos, en materia de información y control contable (Auditoría); selección de consejeros y altos directivos (Nombramientos); determinación y revisión de la política de retribuciones (Retribuciones); y evaluación del sistema de gobierno (Cumplimiento)".

En el seno del Consejo de Administración del Popular existen las siguientes Comisiones Especializadas:

- 1.- Comisión Ejecutiva.
- 2.- Comisión de Créditos.
- 3.- Comisiones Especiales:
 - a) Comisión de Auditoría y Control.
 - b) Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses.

Recomendación 9. Información de los consejeros

"Que se adopten las medidas necesarias para asegurar que los consejeros dispongan con la antelación precisa de la información suficiente, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo, sin que pueda eximir de su aplicación, salvo en circunstancias excepcionales, la importancia o naturaleza reservada de la información".

Los consejeros disponen de información específicamente elaborada y orientada para preparar con tiempo suficiente las sesiones del Consejo, sin más limitaciones que las impuestas por el marco legal y reglamentario vigente en materia de información privilegiada. La información se proporciona a los Consejeros con una antelación variable, en función del tema concreto. En temas ordinarios, como los resultados, la información se actualiza continuamente. En los temas extraordinarios, con la antelación suficiente para permitir su estudio o solicitar más información.

Recomendación 10. Frecuencia de las reuniones del Consejo de Administración

"Que, para asegurar el adecuado funcionamiento del Consejo, sus reuniones se celebren con la frecuencia necesaria para el cumplimiento de su misión; se fomente por el Presidente la intervención y libre toma de posición de todos los consejeros; se cuide especialmente la redacción de las actas y se evalúe, al menos anualmente, la calidad y eficiencia de sus trabajos".

El Consejo se reúne, con carácter ordinario, como mínimo una vez cada trimestre, completando de ser necesario las sesiones ordinarias con otras extraordinarias para el mejor cumplimiento de su misión.

Las reuniones de la Comisión Ejecutiva, órgano delegado del Consejo, tienen una periodicidad semanal, sin perjuicio de las que puedan celebrarse con carácter extraordinario si las circunstancias así lo requieren.

El Presidente asume el deber de promover la más activa participación de todos los Consejeros en los debates y de asegurar la libre toma de posición de todos los consejeros, correspondiendo al Secretario la redacción de las actas conforme a criterios de claridad, exactitud y plenitud de contenidos.

El Consejo de Administración evalúa anualmente la calidad y eficiencia de sus trabajos, reflejándose el resultado de su análisis en el Informe de gobierno corporativo.

Recomendación 11. Política de nombramientos

"Que la intervención del Consejo en la selección y reelección de sus miembros se atenga a un procedimiento formal y transparente, a partir de una propuesta razonada de la Comisión de Nombramientos".

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses realiza, cuando procede la selección o reelección de un nuevo Consejero, una propuesta debidamente justificada al Consejo para que este proceda directamente a designarlos (cooptación) o las haga suyas para someterlas a la decisión de la Junta, cuya intervención se atiene a una absoluta transparencia.

El nombramiento de los nuevos Consejeros don Américo Ferreira de Amorim, don Vicente Santana Aparicio y don Emilio Viñas Barba por la Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 27 de mayo de 2003; la ratificación de los restantes miembros del Consejo de Administración acordada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de junio de 2003 una vez verificado el cumplimiento efectivo por su parte de las funciones y responsabilidades para las que fueron nombrados; el nombramiento por cooptación del nuevo consejero don Francisco Aparicio Valls en el Consejo de Administración celebrado el 18 de diciembre de 2003, así como todos los nombramientos de Altos Directivos del Banco realizados durante 2003 han sido examinados e informados por la Comisión a lo largo de sus sucesivas reuniones.

Recomendación 12. Inamovilidad de los consejeros externos

"Una vez elegidos los consejeros externos dominicales o independientes por la Junta General, el Consejo de Administración no debería proponer su cese antes del cumplimiento del periodo estatutario para el que fueron nombrados, salvo por causas excepcionales y justificadas aprobadas por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos."

La duración de los cargos de Consejeros será de cinco (5) años, sin perjuicio de lo cual anualmente se pondrá el cargo a disposición de la Junta. Salvo en supuestos absolutamente excepcionales, el Consejo de Administración no propone a la Junta el cese de los consejeros externos antes del cumplimiento del período estatutario para el que fueron nombrados.

Recomendación 13. Disponibilidad del cargo.

"Que las sociedades incluyan en su normativa la obligación de los consejeros de dimitir en supuestos que puedan afectar negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito y reputación de la sociedad".

Los miembros del Consejo de Administración del Popular asumen el compromiso de poner su cargo a disposición de la Junta General en aquellos casos en los que su continuidad pudiera afectar negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito y reputación del Banco o de alguna de las entidades de su Grupo.

Recomendación 14. Edad de los consejeros

"La Sociedad que adopte una política de limitación de edad de los consejeros, debe establecerla con claridad en su normativa interna".

Los miembros del Consejo de Administración de Banco Popular asumen el compromiso de continuar en el ejercicio de su cargo mientras sigan conservando plenamente las facultades, capacidades y disponibilidad que determinaron su elección para dichos cargos, renunciando a los mismos cuando sus circunstancias personales les dificulten mantenerlo plenamente. Esa cautela se ve reforzada por la práctica establecida de poner año a año todos los cargos del Consejo a disposición de la compañía.

Recomendación 15. Información y asesoramiento adecuados

"Que se reconozca formalmente el derecho de todo consejero a recabar y obtener información y el asesoramiento necesarios para el cumplimiento de sus funciones de supervisión, y se establezcan los cauces adecuados para el ejercicio de este derecho, incluso acudiendo a expertos externos en circunstancias especiales".

Todo consejero tiene el derecho y el deber de recabar y obtener información y asesoramiento apropiados para el cumplimiento de sus funciones de supervisión, en los términos más amplios, canalizando sus peticiones en ese sentido a través de la Secretaría del Consejo, que actuará facilitándoles directamente la información, ofreciéndoles los interlocutores apropiados o arbitrando las medidas para que puedan practicar in situ las diligencias de examen.

Recomendación 16. Remuneración de los consejeros

"Que la política de remuneración de los consejeros, cuya propuesta, evaluación y revisión debe atribuirse a la Comisión de Retribuciones, se ajuste a los criterios de moderación, relación con los rendimientos de la sociedad e información detallada e individualizada".

La política de remuneración de los consejeros, cuya propuesta, evaluación y revisión corresponde a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, se ajusta al tradicional criterio de la entidad, siguiendo la norma de no retribuir a los Consejeros fuera de aquellos que profesionalmente se dedican en exclusiva al Banco (los Presidentes y el Consejero Delegado). Las retribuciones de dichos Consejeros y cualesquiera atenciones estatutarias en favor de los mismos se indican, de forma exhaustiva e individualizada, en la Memoria del Banco y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

El Grupo no tiene establecido ningún sistema de remuneración consistente en la entrega de acciones de

sociedades del Grupo, opciones sobre acciones o cualquier otro tipo de remuneración referenciada a dichas acciones.

Recomendación 17. Lealtad de los consejeros

"Que la normativa interna de la sociedad detalle las obligaciones que dimanen de los deberes generales de la diligencia y lealtad de los consejeros, contemplando, en particular, la situación de conflictos de intereses, el deber de confidencialidad, la explotación de oportunidades de negocio y el uso de activos sociales".

El Informe anual de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Conducta del Grupo Banco Popular en el ámbito de los mercados de valores, detallan las obligaciones que dimanen de los deberes generales de diligencia y lealtad de los consejeros, contemplando, en particular, la situación de conflictos de intereses, el deber de confidencialidad, la no explotación de oportunidades de negocio y el uso de activos sociales.

Recomendación 18. Extensión de los deberes de lealtad a los accionistas significativos y a la alta dirección

"Que el Consejo de Administración promueva la adopción de las medidas oportunas para extender los deberes de lealtad a los accionistas significativos, estableciendo, en especial, cautelas para las transacciones que se realicen entre éstos y la sociedad".

El Consejo de Administración promueve la adopción de las medidas oportunas para extender a los accionistas significativos, integrados o no en el Consejo, así como a la alta dirección del Banco, los mismos deberes de lealtad sometiendo a la máxima transparencia y al más estricto control las transacciones que, en su caso, se realicen entre unos u otros con la Sociedad.

Recomendación 19. Junta General de Accionistas

"Con ocasión de la celebración de las Juntas Generales de Accionistas, y desde su convocatoria, la sociedad debería informar del contenido íntegro de todas las propuestas de acuerdo que se vayan a someter a la Junta, utilizando para ello la propia página web, con independencia de cualquier otro procedimiento legal o voluntario de que se dote la sociedad."

A partir de la publicación de la convocatoria de las juntas generales, se da a conocer a través de la web corporativa:

- a) la convocatoria,
- b) el contenido íntegro de todas las propuestas de acuerdos que se someten a la Junta para su adopción,
- c) toda la documentación relacionada con los acuerdos que se proponen (cuentas anuales, informes de administradores, informes de expertos independientes, etc.).

Asimismo, con posterioridad a la celebración de las Juntas de Accionistas, se informa a los mercados a través de la publicación de un hecho relevante y se da a conocer a través de la web corporativa los acuerdos adoptados en la última Junta General celebrada.

Recomendación 20. Reglamentos de la Junta y del Consejo

"Toda sociedad habría de dotarse de un conjunto de reglas o criterios de gobierno corporativo incluyendo, al menos, los Reglamentos de la Junta General y del Consejo de Administración."

Los criterios y principios en materia de gobierno corporativo que orientan la actuación del Banco se han venido gestando a lo largo de muchos años y se recogen de manera exhaustiva año tras año en las Memorias y en los Informes anuales de Gobierno Corporativo.

El Banco cuenta con el correspondiente Reglamento del Consejo de Administración. Por lo que respecta al Reglamento de la Junta, en la actualidad está en proceso de elaboración. Su aprobación se propondrá en la próxima Junta General.

Recomendación 21. Transparencia informativa

"Que se arbitren medidas encaminadas a hacer más transparente el mecanismo de delegación de votos y a potenciar la comunicación de la sociedad con sus accionistas, en particular con los inversores institucionales".

El Consejo mantiene la transparencia del mecanismo de delegación de votos y la comunicación de la Sociedad con todos sus accionistas que han caracterizado siempre al Grupo. Igualmente el accionista puede obtener en todo momento una amplia información sobre la evolución del Banco a través de la Oficina del Accionista o mediante consulta a la página web de Banco Popular.

Recomendación 22. Amplitud informativa

"Que el Consejo de Administración, más allá de las exigencias impuestas por la normativa vigente, se responsabilice de suministrar a los mercados

información rápida, precisa y fiable, en especial cuando se refiera a la estructura del accionariado, a modificaciones sustanciales de las reglas de gobierno, a operaciones vinculadas de especial relieve o a la autocartera".

El Consejo de Administración, excediendo según ha sido tradicional las exigencias impuestas por la normativa vigente, ha continuado en 2003 suministrando a los mercados información rápida, precisa y fiable, respecto a la estructura del accionariado y a las modificaciones de las reglas de gobierno, así como a las operaciones de especial relieve.

Recomendación 23. Información en materia de gobierno corporativo

"Que se extiendan los deberes de información sobre las estructuras y prácticas de gobierno de cada sociedad y, en general, que se adopten medidas para asegurar la mayor calidad de la información, refundiéndose en un texto único que se publique para su conocimiento general por accionistas e inversores."

Además de la información cuantitativa (económica y contable) y la de impacto más inmediato (hechos relevantes), desde 1998 se publica un Informe Anual de Gobierno Corporativo en el que se da información cumplida en materia de gobierno corporativo y sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de buen gobierno conforme al principio "cumplir o explicar".

Recomendación 24. Información financiera periódica

"Que toda la información financiera periódica que, además de la anual, se ofrezca a los mercados se elabore conforme a los mismos principios y prácticas profesionales de las cuentas anuales, y antes de ser difundida, sea verificada por la Comisión de Auditoría."

La información financiera periódica que, además de la anual, se ofrece a los mercados sigue elaborándose conforme a los mismos principios y prácticas profesionales de las cuentas anuales, y antes de ser difundida es verificada por la Comisión de Auditoría y Control.

Recomendación 25. Información a través de internet

"Contar con una página web a través de la cual se pueda informar tanto a los accionistas, inversores y al mercado en general de los hechos económicos y de todos aquellos de carácter significativo que se produzcan en relación con la Sociedad, como facilitar la

participación de los accionistas en el ejercicio de su derecho de información y, en su caso, de otros derechos societarios."

El Banco cuenta con la página web institucional www.bancopopular.es en la que se incluye información financiera de la entidad, así como acerca de todas las materias relacionadas con el gobierno corporativo.

En ella se pueden consultar los Informes anuales de Gobierno Corporativo, los estatutos de la Sociedad, la identificación de los accionistas con participaciones significativas, su representación en el Consejo de Administración, la composición del Consejo de Administración y de sus Comisiones, así como las participaciones accionariales de los miembros del Consejo. Asimismo se pueden consultar los informes trimestrales del ejercicio y los informes anuales correspondientes a los últimos años, así como la información contenida en las presentaciones hechas a los distintos operadores del mercado y los hechos relevantes comunicados a los mercados en los últimos años. Por último, se pueden consultar las convocatorias de las Juntas Generales y la información contenida en las mismas, las propuestas de acuerdos que se someten a las mismas, así como los acuerdos finalmente adoptados.

Recomendación 26. Independencia del auditor externo

"Que el Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría vigilen las situaciones que puedan suponer riesgo para la independencia de los auditores externos de la sociedad y, en concreto, que verifiquen el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por todos los conceptos sobre el total de ingresos de la firma auditora, y que se informe públicamente de los correspondientes a servicios profesionales de naturaleza distinta a los de auditoría."

El Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Control han supervisado a lo largo del ejercicio 2003, a través de diferentes cauces, el mantenimiento de la independencia de los auditores externos.

La Comisión ha solicitado y obtenido así la asistencia a varias de sus sesiones de los responsables de la auditoría de las entidades del Grupo. Ello ha permitido comprobar que la remuneración satisfecha a los auditores externos por el Banco y las entidades de su grupo, por todos los conceptos, no representa un porcentaje significativo y, en todo caso muy inferior al diez por ciento, sobre el total de los ingresos de la firma auditora, una de las mayores del mundo. También se ha verificado que los honorarios correspondientes a servicios profesionales periódicos o habituales de

naturaleza distinta a los de auditoría, satisfechos a profesionales o compañías relacionados directa o indirectamente con la firma auditora, no alcanzasen un nivel relevante y no afecten nunca ni a la estrategia ni a la planificación general de la Entidad.

Recomendación 27. Calidad contable

"Que el Consejo de Administración procure evitar que las cuentas por él formuladas se presenten a la Junta General con reservas y salvedades en el informe de auditoría, y que, cuando ello no sea posible, tanto el Consejo como los auditores expliquen con claridad a los accionistas y a los mercados el contenido y el alcance de las discrepancias".

El Consejo de Administración procura, por sí y a través de la Comisión de Auditoría y Control, que las cuentas

por él formuladas se presenten a la Junta General sin reservas y salvedades en el informe de auditoría. En el curso de las reuniones mixtas con los auditores externos se ha procedido a solicitar una revisión exhaustiva de varios sectores de las cuentas con objeto de poder evaluar la calidad del esfuerzo llevado a cabo en los mismos.

Recomendación 28. Continuidad

"Que el Consejo de Administración incluya en su informe público anual información sobre sus reglas de gobierno, razonando las que no se ajusten a las recomendaciones de este Código".

El Consejo de Administración se compromete anualmente a elaborar un Informe anual de gobierno corporativo.



Informe de Responsabilidad
Social Corporativa 2003

Introducción

La Comisión de las Comunidades Europeas emitía una Comunicación el pasado 2 de julio de 2002 relativa a la responsabilidad social de las empresas. En esta Comunicación se venía a considerar la responsabilidad social de las empresas como uno de los factores que pueden ayudar a la consecución del objetivo estratégico establecido en marzo de 2000 en la cumbre de Lisboa, de convertir a la Unión Europea en 2010 en "la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social".

En este sentido, el propio Parlamento Europeo ha propuesto integrar el concepto de responsabilidad social de las empresas en todos los ámbitos de competencia de la Unión Europea y aboga por que las empresas incluyan en sus informes un triple balance que mida sus resultados no sólo desde el punto de vista financiero, sino también en materia social y medioambiental.

Es difícil definir y delimitar el concepto de responsabilidad social, pues existen múltiples enfoques según la cultura de cada empresa, el sector de actividad al que pertenecen y su grado de sensibilidad hacia los asuntos sociales. Sin embargo, parece existir un cierto consenso sobre sus principales características, que la citada Comunicación resume en los siguientes términos:

- La responsabilidad social consiste en un comportamiento que adoptan las empresas voluntariamente, más allá de sus obligaciones jurídicas, por considerar que redundará a largo plazo en su propio interés;

- la responsabilidad social está intrínsecamente vinculada al concepto de desarrollo sostenible: las empresas deben integrar en sus operaciones las consecuencias económicas, sociales y medioambientales;

- la responsabilidad social no es algo que pueda añadirse optativamente a las actividades principales de la empresa, sino que afecta a su propia gestión.

Compartimos plenamente el contenido de estos tres puntos, si bien tendríamos que matizar el primero pues, siendo cierto que en el Grupo Banco Popular se tienen asumidos criterios de responsabilidad social desde hace décadas, de forma voluntaria y sin que deriven de obligaciones jurídicas, también es cierto que esta actitud tiene como fundamento la concepción de la responsabilidad social como una obligación moral de las empresas hacia los agentes que intervienen,

participan o se ven afectados por su actividad y hacia el entorno en que ésta se desarrolla.

Está bien que, para facilitar la adopción generalizada de prácticas empresariales responsables, se intente sensibilizar más a las empresas sobre las ventajas económicas de dichas prácticas. Aspectos como la imagen, la reputación y el prestigio desempeñan un papel cada vez más importante en la batalla por la competitividad. Accionistas, consumidores, medios de comunicación y la sociedad en general valoran especialmente los comportamientos éticos, el respeto al medio ambiente y la acción social de las empresas.

Es evidente que el reconocimiento por parte de la sociedad de la existencia de buenas prácticas de responsabilidad social en una empresa supone para ésta una ventaja que, en términos económicos, podría superar ampliamente el importe de los costes que lleva consigo la aplicación de su política social, pero entendemos que sería un error justificar una política social determinada en el beneficio empresarial esperado y no en la obligación moral de llevarla a efecto.

La responsabilidad social, como la ética, son aspectos que deben estar enraizados en la propia cultura de las empresas, y los resultados económicos que puedan derivarse de ello no son sino consecuencia lógica de su puesta en práctica. Invertir los términos significa convertir la acción social en un programa de publicidad engañosa donde con generosas expresiones se pueden esconder cicateras realidades. De todas formas, aunque la acción social responda exclusivamente a criterios comerciales y sea "más el ruido que las nueces", es preferible que se lleve a efecto antes que rechazarla por no dimanar de un verdadero sentimiento de responsabilidad social.

Durante muchos años, el Grupo Banco Popular ha desarrollado una intensa actividad de responsabilidad social sin que apenas haya trascendido más allá del ámbito de los sectores, personas o instituciones que se han beneficiado de la misma. Esta discreción no debe confundirse con la falta de transparencia pues, aparte de la información que legalmente hay que facilitar sobre este tipo de actividades, el Banco siempre ha elaborado una exhaustiva y pormenorizada documentación que ha estado a disposición de cualquier persona que haya mostrado interés por estos temas.

Sin embargo, vivimos en la era del marketing y de la publicidad y parece que lo que no se promociona o se airea en los medios de comunicación es como si no existiera, por lo que se pueden crear estados de opinión que nada tienen que ver con la realidad.

Por eso, el interés de la Comisión de las Comunidades Europeas en promover la introducción de principios de responsabilidad social en las políticas de gestión de las empresas y su recomendación de incluir en los informes de gestión balances relativos a la acción social y medioambiental, hay que aplaudirlo en un doble sentido: primero porque entendemos que los principios de responsabilidad social contribuirán, sin duda, a que la economía europea crezca económicamente de manera sostenible, tal como se decía en la cumbre de Lisboa de marzo de 2000; en segundo lugar porque según se vayan definiendo los balances sociales y medioambientales, la información sobre estos temas se irá homogeneizando y se facilitará que la valoración de las empresas en materia social por parte de accionistas, clientes, analistas, instituciones, organismos y agentes sociales sea cada vez más objetiva y se puedan comparar unas empresas con otras utilizando unos mismos parámetros.

Tratando de seguir el esquema sugerido en la Comunicación de la Comisión, mencionada al principio, en cuanto a la integración de la responsabilidad social empresarial en todas las políticas de la U.E., en los capítulos siguientes se va a tratar de exponer cuál ha sido la actuación del Grupo Banco Popular en esta materia durante 2003 y los criterios y políticas que viene aplicando desde hace varias décadas.

Esperamos que con ello se conozca un poco más la contribución que nuestro Grupo realiza para mejorar el bienestar de la sociedad a la que pertenecemos, sin olvidar que esto no sería posible si antes no cumpliéramos eficazmente con nuestra principal función como empresa, consistente en crear valor con la producción de bienes y servicios que respondan a la demanda de la sociedad y generar de este modo beneficios para los tres colectivos de los que depende nuestra existencia: accionistas, clientes y empleados.

1.- Política de empleo y asuntos sociales

El éxito de las empresas depende no sólo de la capacidad y el buen empleo del tiempo de los ejecutivos más importantes, sino del quehacer y bien hacer de cada uno de los empleados. Por eso todas las empresas aspiran a tener una plantilla eficiente, bien formada, con sentido de la responsabilidad y justamente remunerada.

Ahora bien, en la política de personal, todas las empresas pueden tener un objetivo común y, sin embargo, seguir diferentes caminos para alcanzarlo. Es el juego de las estrategias, de los criterios y de las tácticas para tratar de desterrar de la organización la natural tendencia hacia la rutina y la burocracia y

conseguir que cada cual aporte lo mejor de sí mismo, con el convencimiento de que el beneficio de la empresa, representa beneficio propio.

Nadie discute en la actualidad que el capital humano es el principal activo de las empresas; lo difícil es pasar de las palabras a los hechos y actuar en consecuencia. En el Grupo Banco Popular se tiene asumida plenamente esta filosofía y llevamos tiempo aplicando criterios de gestión de personal coherentes con la misma.

En las páginas siguientes se van a ir desgarrando estos criterios y aportando datos a través de los cuales el lector tenga elementos de juicio para evaluar el resultado de su aplicación y pueda formarse su propio criterio acerca de nuestro grado de responsabilidad social corporativa en esta materia.

1.1.- Selección y contratación de personal

La importancia que tiene para todos el que las personas que se incorporen al Banco tengan el grado máximo de excelencia en todos los aspectos, obliga a que los procesos de selección sean extremadamente meticulosos. Si para conceder un crédito a un cliente es necesario analizar la operación para determinar su viabilidad y evaluar el riesgo que se va a asumir, mucho más necesario es contrastar las cualidades de la persona que se va a contratar, por cuanto la inversión que va a realizar el Banco en este caso no se limita a una determinada cantidad de dinero, sino a lo que supone toda una vida laboral.

En este sentido, el Grupo Banco Popular sólo contrata a personas cuya evaluación global merece una alta calificación en todas sus variables, valorando especialmente su **capacidad para intuir el riesgo** y sus **dotes comerciales**, su **facilidad de adaptación al cambio** y sus **conocimientos de informática e idiomas**.

Las ofertas de empleo se difunden a través de los medios de comunicación escritos, respetando el principio de igualdad de oportunidades. Asimismo, en las demandas de trabajo recibidas, por correo ordinario o a través de nuestra página web, se actúa siempre con criterios de profesionalidad e independencia, aplicando sistemas de evaluación objetivos y realizando la selección atendiendo a los méritos y capacidad de cada uno, sin discriminar por razón de sexo o extracción social.

Una vez seleccionado un candidato, debe pasar un período de prueba de seis meses con las mismas condiciones salariales que si estuviera fijo. Durante este período de prueba, el empleado debe seguir un plan de rotación por los diferentes puestos de trabajo de la oficina a fin de que conozca mejor las características de su profesión y el Banco pueda evaluar su valía en todos los ámbitos.

Si su evolución ha sido satisfactoria, al finalizar el período de prueba y antes de pasar a la plantilla con carácter fijo, el candidato debe afrontar tres entrevistas al máximo nivel; en la Dirección Regional o Dirección de Área si está en una oficina administrativa, en la Dirección de Recursos Humanos y con un miembro de Alta Dirección, siendo necesaria para la admisión, la opinión favorable de los tres entrevistadores.

Durante 2003 se han incorporado al Grupo Banco Popular 978 nuevos empleados, de los que el 42% son

mujeres y el 58% hombres. Es de destacar la evolución que ha tenido la incorporación de la mujer a la plantilla de nuestro Grupo en los últimos años y que se puede ver en los cuadros siguientes, en donde se exponen series estadísticas de los últimos cinco años sobre diversos aspectos de la plantilla. También se puede apreciar que el Grupo Banco Popular ha sido capaz de crear empleo neto, año tras año, a pesar de los programas de prejubilaciones, por lo que se ha producido un importante rejuvenecimiento de la plantilla. (Datos referidos a Banco Popular y sus Bancos regionales).

Plantilla del Grupo Banco Popular al 31 de diciembre de cada año

Distribución	1999	2000	2001	2002	2003
Hombres	9.538	9.691	9.806	9.559	9.062
Mujeres	1.724	1.938	2.055	2.312	2.389
Total	11.262	11.629	11.861	11.871	11.451

Empleados incorporados en los últimos cinco años

Distribución	1999	2000	2001	2002	2003
Hombres	621	835	818	759	571
Mujeres	504	565	434	593	407
Total	1.125	1.400	1.252	1.352	978

Plantilla según el tipo de contrato

Distribución	1999	2000	2001	2002	2003
Contrato indefinido	10.823	11.158	11.414	11.558	11.168
Contrato temporal	439	471	447	313	283
Total	11.262	11.629	11.861	11.871	11.451

Distribución de la plantilla por edad y antigüedad al 31 de diciembre de 2003

Antigüedad	Edad						Total
	Menos de 21	De 21 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 a 60	Más de 60	
Menos de 6 años	1	2.827	550	21	-	-	3.399
De 6 a 10	-	98	862	16	4	-	980
De 11 a 20	-	2	1.226	355	29	-	1.612
De 21 a 30	-	-	7	1.783	917	7	2.714
De 31 a 40	-	-	-	802	1.823	28	2.653
Más de 40	-	-	-	-	79	14	93
Total	1	2.927	2.645	2.977	2.852	49	11.451

1.2.- Formación continua

En una reciente entrevista a nuestro director de Recursos Humanos, publicada en la revista especializada "Capital Humano", se expresaba en los siguientes términos sobre la Formación: "La Formación no sólo constituye un apoyo claro para acometer los proyectos de presente y futuro del Grupo Banco Popular, sino que también es una de las principales herramientas dentro de la política de gestión de los Recursos Humanos que cumple con distintos objetivos:

- Transmisión de los valores y cultura del Grupo.
- Adecuación de las personas al puesto de trabajo.
- Motivación de la plantilla.
- Base para afrontar el desarrollo de carreras profesionales.
- Elemento de mejora de las habilidades directivas.

La formación es así entendida por el Banco como Formación Estratégica, y lo es porque está muy próxima a la línea de Gestión de los Recursos Humanos, cuenta con la implicación directa de la Alta Dirección -que impulsa desarrollos y apuesta por el crecimiento y perfeccionamiento de las acciones formativas que se plantean-, y porque desde Recursos Humanos se entiende que la Formación y el Desarrollo son herramientas ineludibles de Gestión de Personas".

La actividad formativa en el Grupo Banco Popular se inicia en el año 1963 con la creación de un servicio de capacitación dependiente del departamento de personal. Fue una iniciativa pionera en el sector financiero que con el tiempo se ha ido desarrollando y consolidando hasta constituir hoy día uno de los pilares en los que se fundamenta la buena evolución del Banco.

Si en el proceso de selección del personal se trata de valorar esencialmente la capacidad, potencialidad y actitud de los candidatos, con la formación permanente **se pretende que adquieran las aptitudes necesarias** para explotar al máximo esas cualidades y **facilitar su desarrollo profesional**. Es un objetivo tan beneficioso para el empleado como para la propia empresa.

Esta formación permanente está estructurada en Planes de Formación y Desarrollo que tienen como ejes fundamentales:

- Potenciar la implicación de todos los empleados con los criterios de gestión del Grupo.
- Mejorar las habilidades de relación personal.
- Mejorar las habilidades de relación colectiva.
- Potenciar los procesos de gestión de personas basados en el liderazgo.
- Mejorar las capacidades operativas y de contacto con los clientes.

- Potenciar el equipo como unidad de trabajo.
- Vertebrar las carreras profesionales.

Con todo ello se pretende que toda nuestra organización esté orientada hacia el cliente, como elemento básico del negocio del Banco, optimizando la relación y la cercanía con él. Asimismo se persigue difundir, inculcar y desarrollar la cultura propia del Grupo, que ha venido matizándose a lo largo de toda su trayectoria, y que es elemento clave de nuestra entidad. Por último, se trata de impulsar la motivación de las personas que integran la plantilla, independientemente de su posición jerárquica.

Desde el punto de vista de los contenidos y colectivos destinatarios, los Planes de Formación se pueden agrupar en tres grandes apartados: a) Planes de Formación Estructurados, b) Formación de Desarrollo Directivo y c) Formación en Desarrollo de Negocio, cuyas características y peculiaridades se describen a continuación:

a) Planes de Formación Estructurados.- Están dirigidos, por una parte a los nuevos empleados, con una duración global de 18 meses y, por otra, a aquellas personas que acceden a nuevas funciones -directores, interventores y apoderados-, en este caso con una duración de tres años.

Uno de los objetivos fundamentales de los planes estructurados es **vertebrar el desarrollo profesional**, para lo que se realiza un seguimiento individualizado de su evolución y aplicación.

En cuanto a la metodología, cada uno de los Planes incorpora diferentes canales formativos (presencia, distancia, e-learning) lo que permite dotar de flexibilidad al desarrollo de los mismos.

b) Formación de Desarrollo Directivo.- Estas acciones van dirigidas a diferentes colectivos del Grupo que exigen una respuesta formativa de calidad, muy a su medida y de estructuración muy definida.

Así, los directivos clave del Grupo desarrollan programas de dirección para estar a la vanguardia de las nuevas técnicas de gestión y conocer las más recientes aportaciones científicas en el campo de la dirección. Para llevar a cabo estos programas contamos con la colaboración del IESE y otras prestigiosas Escuelas de Negocios.

Pero, probablemente, uno de los programas más importantes dentro del apartado de formación de directivos sea el PDD (Programa de Desarrollo de Directivos), que **pretende formar en conocimientos y habilidades a directivos con alto potencial de desarrollo y probada competencia profesional**. Este

programa se desarrolla durante nueve meses y está dividido en tres bloques que abarcan el desarrollo comercial, el desarrollo técnico-financiero y el desarrollo directivo. Sus objetivos son los siguientes:

- Potenciar las competencias y habilidades en los ámbitos comercial, técnico, financiero y humano.
- Transmitir una línea de gestión directiva en consonancia con la estrategia y la cultura del Grupo.
- Propiciar sinergias para aunar esfuerzos individuales orientados a fines comunes de nuestra Organización.
- Aportar valor añadido a la gestión individual mediante sistemas de planificación y ayuda a la toma de decisiones.
- Mejorar el conocimiento en determinadas áreas necesarias para una comprensión global de nuestro negocio.
- Analizar la influencia del factor humano en la Organización, facilitando herramientas para mejorar la gestión de equipos.
- Potenciar las competencias de liderazgo y trabajo en equipo como estrategia para la consecución de objetivos.

Otro de los programas singulares de Formación de Desarrollo Directivo es el proyecto Cenit, que está dirigido a **directores de sucursal veteranos**. La edad media de los participantes ha sido de 52 años y el tiempo medio de permanencia como directores, de 17.

Los objetivos genéricos de este proyecto consisten en:

- Tomar conciencia de la necesidad estratégica de apoyar y promover el desarrollo de las personas que están bajo su responsabilidad.
- Mejorar sus habilidades directivas mediante el trabajo y puesta en práctica de acciones que consoliden modos de actuación eficientes.
- Dotarles de herramientas que permitan optimizar las tareas de dirección y el ejercicio de un liderazgo eficaz.
- Desarrollar destrezas de comunicación y participación para su aplicación en el día a día.

El programa combina sesiones presenciales y actividades de desarrollo en el día a día. En el intervalo temporal entre una sesión presencial y la siguiente se plantea la aplicación práctica de los contenidos aprendidos, los cuales son revisados y ampliados en sesiones posteriores hasta la finalización del proyecto.

La sólida experiencia profesional que tiene cada uno de los participantes, es fundamental en el desarrollo metodológico del programa.

El proyecto Cenit, que se inició al principio de 2003 y está previsto que concluya a finales de 2004, nos permitirá contar con un nutrido grupo de profesionales con capacidad para desarrollar la función de Tutoría o de Mentor de profesionales más jóvenes y con menor experiencia en puestos de dirección.

c) Formación en Desarrollo de Negocio.- Este tercer apartado comprende la formación permanente en las áreas de negocio bancario, que ha sido una de las constantes en la actividad formativa del Grupo. La formación en Riesgos, Morosidad, Negocio Internacional, Productos de Previsión, etc. son materias que, aparte de integrarse en mayor o menor medida en los Planes de Formación Estructurados, se abordan cotidianamente en función de las necesidades del negocio y las carencias que se van observando en la formación de las personas.

En el año 2003 se ha iniciado un programa de formación para Gestores de Banca Personal que consta de cuatro módulos y en el que participan más de 500 personas de la red operativa. Consta de sesiones presenciales sobre fiscalidad, mercados financieros, soluciones de inversión y plan comercial con actividades de transferencia al puesto de trabajo para cada módulo, así como sistema de tutorías y realización con seguimiento del plan comercial final. El programa tiene los siguientes objetivos:

- Mejorar las aptitudes y actitudes comerciales en un entorno práctico relacionado con situaciones reales de atención experta al cliente de Banca Personal.
- Comprender y compartir el porqué de Banca Personal y su sentido dentro de la política del Grupo y en el entorno competitivo de la actual banca española.
- Manejar las herramientas conceptuales que les permitan dar respuesta a situaciones concretas de clientes.
- Tener una visión suficiente de las particularidades del entorno económico en general y de las implicaciones que la evolución del mismo tiene en el negocio bancario y en las relaciones con los clientes.
- Obtener una visión general del funcionamiento de los diferentes mercados financieros que les permita ganar en seguridad en su función de servicio a la clientela de Banca Personal.
- Conocer la génesis y la arquitectura de los principales productos de inversión colectiva así como el tratamiento fiscal que recibe cada uno de ellos.

- Aprender a buscar y a procesar la información más adecuada para dar un servicio de excelencia a la clientela de Banca Personal.

continuación se exponen algunos datos que pueden facilitar su cuantificación en términos absolutos y relativos.

Como resumen de la actividad formativa llevada a cabo en el año 2003 en el Grupo Banco Popular, a

Formación por sexos

Distribución	Número de participantes	Volúmenes		
		Personas atendidas	Horas lectivas presenciales	Horas lectivas a distancia
Hombres	12.830	5.414	123.805	101.931
Mujeres	4.745	2.002	45.791	37.701
Total	17.575	7.416	169.596	139.632

Formación por categorías profesionales

Distribución	Número de participantes	Volúmenes		
		Personas atendidas	Horas lectivas presenciales	Horas lectivas a distancia
Técnicos	12.654	5.340	122.109	100.535
Administrativos	4.921	2.076	47.487	39.097
Total	17.575	7.416	169.596	139.632

Indicadores del esfuerzo formativo realizado en 2003

Inversión en formación (directa e indirecta)	4,9 Millones de euros
Horas de formación por empleado	26,3 Horas
Porcentaje de personas atendidas sobre total plantilla	63,1 %

1.3. Promoción

Necesariamente la política de promoción guarda una relación directa con la política de formación, máxime cuando en ésta se aplica un seguimiento de carreras, como ya se ha explicado.

En nuestro Grupo el **ascenso es una manera de reconocer y sacar provecho de la capacidad de cada persona** y supone la asunción de mayores responsabilidades.

Casi por tradición se suele admitir como normal que la docilidad y diligencia en seguir las órdenes jerárquicas es una muestra de la adhesión del empleado hacia la empresa y una variable fundamental para determinar su promoción. Mal asunto; se sobrevalora al dócil y se infravalora al crítico. La realidad viene a demostrar que

el sentido crítico es una forma de evidenciar que quien lo posee piensa y razona, por lo que es mejor valorar positivamente esa cualidad que despreciarla.

Por eso, procuramos que las decisiones sobre promociones se sustenten, por encima de todo, en el criterio de la profesionalidad, valorando las cualidades profesionales y humanas de los candidatos y dejando aparte el grado de amistad o simpatía que nos pueden merecer.

En las promociones hay que poner de manifiesto que, aparte de que la empresa está facultada para ascender a quien quiera y cuando quiera, en la escala administrativa se puede ascender por examen de capacitación hasta el nivel VIII de técnico. Los ascensos a cualquier categoría que suponga asunción de poderes se producen por designación directa del

Banco, al ser una delegación de atribuciones y, por lo tanto, precisar de su confianza.

Como se ha dicho al principio, una promoción es el final de un proceso de formación continuada, teórica y práctica, cuyo objetivo es preparar al empleado para trabajar mejor y asumir mayores responsabilidades. No quiere esto decir que todo el que sigue ese proceso de formación va a tener al final el premio de un ascenso, pero sí es seguro que nadie puede aspirar a una promoción si antes no ha adquirido una sólida formación y no ha sabido aplicar en su trabajo los conocimientos adquiridos.

Las posibilidades de promoción del personal en nuestro Grupo se ven potenciadas por una serie de factores que forman parte de la propia cultura del Banco. Entre los más importantes se podrían citar:

- El crecimiento sostenido del Grupo, con incremento del volumen de negocio y apertura de nuevas sucursales.

- La utilización de la cantera propia para cubrir todos los puestos de responsabilidad.

- El rechazo a los fichajes espectaculares de altos ejecutivos.

- La aplicación de una política incentivadora de las prejubilaciones que acelera los relevos generacionales.

- La aplicación de un sistema de atribuciones muy amplio y descentralizado que incrementa las posibilidades de acceder a la escala técnica. De hecho, al 31.12.2003, el 64,48% de la plantilla eran técnicos y el 35,52% administrativos.

Quizá todo cuanto se ha dicho pueda verse y entenderse mejor a través del siguiente cuadro en el que aparecen los ascensos que ha habido en el Grupo durante el año 2003.

	Mujeres		Hombres		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
Plantilla	2.389	20,86	9.062	79,14	11.451	100
Ascensos	452	27,73	1.178	72,27	1.630	100

1.4. Remuneración

En el sector bancario, al igual que en cualquier otro, las remuneraciones básicas vienen reguladas por el Convenio Colectivo, detallando los conceptos retributivos y su cuantía para cada una de las distintas categorías existentes. Ahora bien, difícilmente se puede establecer en un Convenio una escala de asignaciones específicas para conceptos tan sutiles como eficacia, esfuerzo, responsabilidad, dedicación, etc.

Por eso, todos los bancos tienen establecido algún sistema de incentivos para retribuir adecuadamente a quienes están prestando a su entidad unos servicios más allá de lo que recoge un Convenio Colectivo que, como es lógico, sólo puede regular situaciones tipo y de carácter general.

En el Grupo Banco Popular estas retribuciones voluntarias, no incluidas en convenio, tradicionalmente han consistido en gratificaciones por poderes -personal apoderado-, gratificaciones por puesto de trabajo, -directores e interventores- y gratificación "fin de año", que teóricamente pretendían premiar la gestión realizada en el ejercicio por el personal directivo de cada oficina.

El carácter de voluntariedad y el propio objetivo de estas remuneraciones complementarias parecían ser razones de peso para que el sistema fuera lo suficientemente flexible como para poder recompensar económicamente los diferentes grados de responsabilidad, dedicación y eficacia de cada persona.

Sin embargo, a finales de 1990, se decidió someter a revisión el sistema de remuneración, ya que los objetivos no parecían haberse cumplido y el modelo había dado suficientes muestras de su tendencia a la burocratización. Cuando algo no funciona correctamente, hay que analizar las causas y establecer medidas correctoras. Así se hizo en este caso, dando un paso más hacia el perfeccionamiento de la gestión de personal.

El colectivo de técnicos en el Popular es amplio -más del 64% de la plantilla-, abierto y accesible -se necesitan capacidad y disposición para asumir mayores responsabilidades-. Éste es tan variado, como diferentes son las cualidades de sus componentes. Por lo tanto, el sistema retributivo de este colectivo debe reconocer esas circunstancias personales y someterlas a evaluación periódica para seguir la evolución de cada uno y establecer en cada caso la remuneración más

ajustada a las prestaciones que cada cual aporta al Banco, adaptándose a la flexibilidad y objetividad que impone el actual mercado de trabajo.

Este perfeccionamiento del sistema supone unas nuevas reglas de juego y técnicamente exige un contrato individual, en el que se recoja la voluntariedad de las partes, como voluntarios son siempre -por ambas partes-, los puestos de confianza en las empresas.

Al tener que valorar a cada persona individualmente, el sistema obliga a un mejor seguimiento de las carreras profesionales; cada directivo conoce la valoración que de él tienen en cada momento sus superiores; se facilita la comunicación entre ellos, porque en realidad el sistema lleva implícita esta mayor comunicación, y todo el mundo sabe a qué atenerse. En definitiva, es un paso más hacia la optimización de la gestión de personal.

Se trata de llegar a acuerdos individuales sobre la retribución global que cada cual va a percibir en cómputo anual. La diferencia entre la retribución global y la cantidad que corresponde a cada uno por Convenio en cada momento, se distribuye en sus recibos de haberes entre doce pagas ordinarias como un complemento denominado precisamente **pacto individual**.

Este complemento trata de reconocer económicamente la **responsabilidad** derivada del ejercicio de los poderes que el Banco nos tiene concedidos, el **nivel del puesto ocupado, gestión y desempeño del mismo, dedicación, disponibilidad, formación de empleados, iniciativa, etc.** En fin, conceptos todos ellos que, globalmente analizados, nos llevan a la conclusión de que difícilmente dos personas merecen la misma valoración. Su filosofía es premiar una gestión continuada.

En aplicación de esta filosofía, el personal administrativo, aunque no puede acogerse al sistema

de "pacto individual", también puede recibir selectivamente gratificaciones complementarias a los haberes reglamentados, si existen circunstancias que aconsejen tal reconocimiento.

En el año 2002 y con el fin de **premiar una gestión excepcional** se introdujo un bonus que perseguía básicamente apoyar la consecución de los objetivos comerciales y premiar a aquellos empleados que hayan obtenido los mejores resultados en su desempeño profesional. Para el año 2003 se ha vuelto a aplicar esta medida mejorando las variables utilizadas para su cuantificación y ampliando el número de los beneficiarios, lo cual quiere decir que el Grupo ha cumplido globalmente sus objetivos de crecimiento y rentabilidad.

El bonus se aplica tanto a los directivos como a los administrativos, no es acumulable ni consolidable y sólo se hace extensivo a aquellas personas que hayan tenido un desempeño excepcional en función de los criterios establecidos.

Estos criterios contemplan variables y magnitudes fundamentales del negocio y también variables de índole personal que son importantes para evaluar cómo se consiguen los resultados, como por ejemplo la **capacidad de liderazgo, de trabajo en equipo, la iniciativa, la motivación, la contribución a mejorar el clima laboral, grado de colaboración, eficacia, calidad del trabajo**, etc. Las variables de negocio que se consideran se centran en los **volúmenes** (Objetivos de Producción Comercial) y en los **resultados** (Margen de Gestión).

Considerando todos los conceptos salariales y depurando de la plantilla las personas que no han trabajado durante todo el año por haber causado alta o baja a lo largo del mismo, así como los ejecutivos que forman parte del Consejo de Administración, la tabla por tramos salariales y empleados incluidos en cada uno, en el año 2003, ha sido la siguiente:

Tramo (euros)	Personas		Remuneración total		Media por tramo
	Número	%	Importe	%	
Hasta 20.000	1.069	9,55	18.748.587	5,02	17.538
De 20.001 a 26.000	1.318	11,78	31.413.132	8,42	23.834
De 26.001 a 32.000	4.164	37,21	120.258.643	32,23	28.881
De 32.001 a 38.000	2.059	18,40	71.590.155	19,19	34.769
De 38.001 a 50.000	1.735	15,50	74.298.302	19,91	42.823
De 50.001 a 80.000	739	6,60	43.189.897	11,57	58.444
De 80.001 a 120.000	75	0,67	7.001.761	1,88	93.357
De 120.001 a 180.000	16	0,14	2.390.713	0,64	149.420
Más de 180.000	21	0,15	4.255.134	1,14	250.302

1.5. Seguridad y Salud

Tanto la Constitución Española en su apartado segundo y en el artículo 43, como la Unión Europea a través de diferentes Directivas-89/391, 91/383, 92/85, 94/33- se han preocupado de los derechos de los trabajadores en lo referente a la salud laboral, seguridad e higiene en el trabajo.

De acuerdo con lo establecido en nuestra Constitución y en cumplimiento de la obligación de incorporar a nuestra legislación las disposiciones de carácter general contenidas en las Directivas de la UE mencionadas anteriormente, se promulgó la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. La normativa que desarrolla esta Ley se recoge en el RD 39/1997, de 17 de enero, en el que se publica el "Reglamento de los Servicios de Prevención", definiendo las actividades que han de realizar dichos servicios de prevención y concretando su organización y acciones preventivas.

Posteriormente se han ido publicando otros Reales Decretos, guías técnicas, protocolos de vigilancia de la salud, normas UNE, etc., que han ido completando y aclarando acciones preventivas sobre actividades profesionales concretas.

El Grupo Banco Popular siempre ha tratado de cumplir escrupulosamente con la legalidad vigente y de seguir las recomendaciones de la Autoridad, asumiendo criterios de actuación que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, sobre todo en lo que afecta a las relaciones con clientes, accionistas y trabajadores.

Prueba de ello son las iniciativas que, en materia de seguridad y salud, ha desarrollado en los últimos tiempos y que se exponen a continuación.

- El 10.7.96, por acuerdo entre la representación de los trabajadores y la Empresa, se constituye el Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS) que, como órgano paritario y colegiado, asume las competencias de consulta y participación en materias relacionadas con la política de prevención y salud laboral, de acuerdo con el artículo 39 de la Ley 31/95.

- Dentro del acuerdo suscrito con la representación de los trabajadores por el que se constituye el CESS, se establece la figura del Delegado de Prevención Territorial que, por delegación del propio CESS, tiene la función específica de control, seguimiento y vigilancia de las actividades de prevención dentro de su ámbito territorial.

- El 19.3.97 la Dirección General del Grupo Banco Popular, efectuada la consulta previa a la representación de los trabajadores a través del CESS y

recibido el refrendo favorable, autorizó la creación de un Servicio de Prevención Mancomunado para las empresas del Grupo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.

- En el ejercicio de la responsabilidad social del Grupo, la Dirección General, en la sesión correspondiente al 14.4.97, asume que "la prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste, como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles".

- En octubre de 1999 el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales quedó integrado en el Departamento de Recursos Humanos.

Con todas estas actuaciones se ha pretendido sentar las bases y poner lo medios para fomentar una auténtica cultura preventiva, contando en todo momento con la participación y colaboración de los representantes de los trabajadores.

Para llevar a cabo esta importantísima función que tanto puede beneficiar al bienestar de los trabajadores, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales cuenta con una plantilla de 10 personas altamente cualificadas (3 médicos, 5 DUE's de empresa y 2 técnicos superiores). Asimismo dispone a tiempo parcial de 32 técnicos territoriales que han sido formados convenientemente en estas materias y cuenta con la colaboración de 90 delegados de prevención designados por los sindicatos en proporción a los resultados de las últimas elecciones sindicales.

El resultado de su actividad en 2003 puede deducirse del análisis de los datos que se expondrán más adelante cuantificando las actividades preventivas. Antes conviene explicar los criterios que está utilizando el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y que constituyen en su conjunto la base de la Gestión de la Prevención:

- Evaluación de riesgos. En el año 2001 se procedió a la implantación de un nuevo procedimiento de evaluación de riesgos laborales denominado GBPE 2001 desarrollado por el Servicio de Prevención y consensado en el seno del CESS. El objetivo inicial era actualizar y revisar en un plazo de cinco años todas las evaluaciones de riesgos de nuestras oficinas aplicando el nuevo procedimiento, al mismo tiempo que se hacía extensivo a los centros nuevos, trasladados o reformados en el periodo. Al 31.12.2003, más del 60% de nuestras oficinas tenían una evaluación de riesgos con arreglo al nuevo procedimiento.

- Medidas de emergencia. De acuerdo con las características de los centros de trabajo, se han definido cuatro modelos diferentes de planes de emergencia: A, B, C y D.

Los planes A y B son prácticamente iguales pues sólo difieren en aspectos administrativos derivados de las competencias de alguna Comunidad Autónoma. Están diseñados para edificios de oficinas del Grupo y en ellos se realiza un estudio exhaustivo de aspectos como las características constructivas del edificio, las vías de evacuación y los medios de protección contra incendios con los que cuenta. También contemplan el establecimiento de un plan de actuación en caso de evacuación, simulacros, etc. y el nombramiento de los equipos de emergencia.

El plan C corresponde a sucursales que superen los 250 metros cuadrados, o tengan más de 20 empleados. Se tienen en cuenta los mismos parámetros que para los planes A ó B, excepto el análisis de las características constructivas del edificio.

El plan D se realiza para el resto de sucursales no incluidas en los otros planes.

- Accidentes de Trabajo. Por accidente de trabajo se entiende toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o consecuencia del trabajo que se ejecuta por cuenta ajena. Atendiendo a sus consecuencias y a la forma en que se han producido se clasifican en: 1) accidentes **con baja médica** producidos durante la jornada laboral; 2) Accidentes **sin baja médica** producidos durante la jornada laboral y 3) Accidentes **in itinere**, que son los que sufre el trabajador al ir o volver del lugar de trabajo. Para poder diseñar y aplicar una adecuada política de prevención de riesgos laborales es necesario conocer las cifras de la siniestralidad en la población laboral. Los instrumentos utilizados son los siguientes indicadores:

- Índice de Incidencia, que es el número de accidentes con baja ocurridos durante la jornada de trabajo por cada mil empleados.

- Índice de Duración Media, que es el número de jornadas perdidas por cada accidente con baja.

- Índice de Frecuencia, que es el número de accidentes con baja ocurridos durante la jornada laboral por cada millón de horas trabajadas.

- Índice de Gravedad, que es el número de jornadas perdidas por accidentes de trabajo por cada 1.000 horas trabajadas.

Para poder tener información casi inmediata de cualquier accidente que se produzca en nuestra Organización, existe incluido en la Intranet del Grupo un proceso informático que permite al responsable de cada oficina trasladar los datos del accidente, de forma inmediata, a los departamentos donde se debe investigar y efectuar el tratamiento administrativo de los mismos -Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Administración de Personal y Dirección Territorial-.

Esta información, al contener datos personales, es confidencial y, por lo tanto, sólo accesible para los responsables de la oficina del accidentado y de los departamentos citados.

- Vigilancia de la salud. Se trabaja permanentemente en la adaptación de los protocolos médicos aconsejados para la Banca por parte de la AEB, con los protocolos de vigilancia médica editados por el Ministerio de Sanidad y de acuerdo con los niveles de riesgos observados en nuestros centros de trabajo.

- Información, formación y comunicación. La información y la comunicación en el Servicio de Prevención es una labor a cuidar y en desarrollo continuo. Requiere una permanente reflexión sobre la mejora de los canales de comunicación que permitan llegar de la forma más eficaz a todos y cada uno de los centros de trabajo.

Con carácter general y con independencia de la formación especializada y específica para los técnicos de prevención, se utilizan tres canales para informar, sensibilizar y formar a todo el personal sobre los aspectos básicos de la salud laboral. Por una parte, se utiliza la Intranet del Grupo para transmitir cualquier información que pueda resultar de interés; en segundo lugar se dispone del portal de Formación - "Formanova"-, accesible a todos los empleados, en el que se van introduciendo "cápsulas" formativas sobre medidas de prevención; por último, también se elabora documentación que, impresa en cuadernillos, se distribuye a los trabajadores, bien por parte del Servicio de Prevención o del propio CESS.

A la luz de los anteriores criterios y de los datos cuantitativos sobre actividades preventivas desarrolladas en 2003 que se exponen a continuación, se puede analizar el esfuerzo realizado por el Grupo Banco Popular en materia de Seguridad y Salud Laboral.

Evaluaciones de Riesgos - Procedimientos de Evaluación GBPE 2001

Centros al 31.12.2003	Número de Centros a evaluar				Evaluación real 31.12.2003	% Cump. objetivo
	2001	2002	2003	Total		
2.216	222	444	444	1.110	1.345	60,7

Riesgos estimados en las evaluaciones realizadas (2001 al 2003)

Muy leves y leves		Moderados		Graves		Muy graves		Total	
Identif.	Elimin.	Identif.	Elimin.	Identif.	Elimin.	Identif.	Elimin.	Identif.	Elimin.
2.206	1.389	-	-	-	-	-	-	2.206	1.389

Accidentalidad laboral

En centro de trabajo		En desplazamiento		In itinere		Total	
Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja
35	80	11	9	54	46	100	135

Análisis estadístico de accidentes

Índice	1999		2000		2001		2002		2003*	
	GBPE	Sector	GBPE	Sector	GBPE	Sector	GBPE	Sector	GBPE	Sector
Incidenia	3,6	5,6	4,2	5,9	3,1	6,0	3,2	6,0	3,7	5,9
Duración	29,5	27,9	27,0	30,2	26,3	28,8	29,7	30,0	70,9	29,2
Frecuencia	2,1	3,3	2,4	3,5	1,8	3,6	2,3	3,6	2,2	3,5
Gravedad	0,09	0,09	0,08	0,11	0,05	0,10	0,06	0,11	0,16	0,10

* El dato del sector, al no tenerlo publicado el Ministerio de Trabajo, se ha estimado calculando la media desde 1999

Medidas de emergencia

Todas las oficinas del Grupo tienen su plan de emergencia de acuerdo al modelo (A, B, C ó D) que les corresponda según sus características.

A lo largo del año se han realizado 13 simulacros de evacuación, como se viene haciendo periódicamente. Estos simulacros tienen dos objetivos primordiales: uno, que los empleados conozcan y se habitúen a utilizar las salidas de emergencia y a mantener unas normas de conducta que les permita efectuar una evacuación de los edificios de forma ordenada y rápida, caso de que se produzca alguna contingencia; otro, comprobar la aplicación de los planes de emergencia y, en caso necesario, modificarlos a la vista de las incidencias observadas en los simulacros.

Además de los planes de emergencia, se envía a toda la plantilla de cada centro de trabajo y a las personas responsables de asumir la organización de la evacuación, diversa documentación de tipo informativo y formativo que, junto a la remitida o puesta a su disposición por otros canales, pretende evitar que se produzca algún accidente por falta de información o adiestramiento sobre cómo proceder en caso de una emergencia.

Esta documentación tiene el siguiente contenido y destinatarios:

- Información para toda la plantilla de cada centro.- Se les informa sobre las salidas a utilizar en caso de emergencia y su posición, los medios de protección contra incendios que hay en el centro y quiénes son las personas responsables de la evacuación.
- Información para los responsables de emergencia.- Además de la información anterior, reciben documentación complementaria sobre fuego, métodos de extinción, agentes extintores y forma de actuación en caso de emergencia.
- Cartel de normas de actuación en caso de emergencia.- Es un cartel de colocación obligatoria en los tableros de anuncios de cada centro.
- Información en Intranet.- Desde finales de 2001 están incluidas en Intranet las medidas generales de emergencia, conteniendo la información necesaria para plantilla y responsables.

Vigilancia de la Salud

Con carácter general, se realiza un reconocimiento médico a todos los empleados de nuevo ingreso. Posteriormente se lleva a cabo un reconocimiento periódico anual a todas las personas mayores de 50 años y bianual a las menores de dicha edad.

Estos reconocimientos, que tienen lugar bien en los servicios médicos del Banco o bien en los centros de una Entidad concertada, se ejecutan bajo un protocolo consensuado con los representantes de los trabajadores y contemplan tanto exploraciones clínicas como pruebas analíticas.

Todo ello sirve para recomendar actuaciones preventivas de forma personalizada y tener puntual información del estado de la salud de la plantilla, conocer los factores de riesgo que la afectan y emprender actuaciones tendentes a disminuir esos riesgos y mejorar la calidad de vida de todos los empleados.

Durante 2003 y en términos cuantitativos, la actividad de vigilancia de la salud en el Grupo Banco Popular se puede deducir de las siguientes cifras:

Nº de reconocimientos de ingreso: 1.200 empleados
Nº de reconocimientos periódicos: 5.656 empleados
Consultas atendidas por nuestros servicios médicos: 3.500 consultas

Información, formación y comunicación

Dentro del Plan General de Formación/Información desarrollado por el Servicio de Prevención, que tiene por objetivo cumplir con lo establecido por la legislación en esta materia y además crear una cultura preventiva en el colectivo de empleados del Grupo, se han realizado las siguientes actividades:

- Cursos de Técnicos Nivel Básico.- Curso a distancia con la supervisión de nuestra Mutua concertada, dirigido esencialmente a personas con competencias directas en prevención de riesgos laborales, y cuyo contenido se corresponde con lo establecido en el RD 39/1997 (Reglamento de los Servicios de Prevención). Durante el año 2003, han sido formados 37 Técnicos Territoriales y Delegados de Prevención.
- Portal -Formanova-. Está incluido en el portal de formación del Grupo un curso cuyo objetivo es difundir de la forma más sencilla y resumida los aspectos esenciales de la prevención de riesgos laborales. Este curso ha sido seguido por 19 empleados durante 2003. En este último año se han incorporado en internet cuatro nuevas fichas formativas relativas a "carga y uso de estanterías", "posturas adecuadas en oficinas", "uso de escaleras de mano" y "uso de escaleras fijas".
- Formación a los empleados integrados en los equipos de emergencia.- El Servicio de Prevención ha diseñado y elaborado un curso específico para las personas integradas en los equipos de control de

emergencias de los edificios que tienen establecidos planes de evacuación (A ó B). Una vez formados todos los componentes de dichos equipos, el curso se aplica cada vez que las circunstancias lo requieren, en función de los cambios que se producen en las personas que componen los equipos o porque se han efectuado reformas en los edificios que hacen aconsejable un nuevo planteamiento.

1.6. Beneficios sociales

En el sector financiero existen determinados beneficios sociales -anticipos sobre sueldo, préstamos para adquisición de vivienda, licencias, etc.- que están recogidos en el convenio colectivo sectorial. Adicionalmente, por decisión discrecional de cada empresa, se pueden ampliar o mejorar esos beneficios sociales como sistema de motivación y vinculación de los empleados.

Desde siempre, en el Grupo Banco Popular ha existido una gran sensibilidad para fomentar la acción social en el colectivo constituido por todos los empleados de las empresas del Grupo y también por el formado por sus familiares.

En el año 2003 se ha procedido a la revisión de las condiciones existentes para este tipo de beneficios sociales y se han creado nuevos productos específicamente diseñados para ambos colectivos. Fruto de esta actualización ha sido la elaboración de una "Guía Resumen de Beneficios Sociales para Empleados del Grupo Banco Popular y sus Familiares" que, incluida en la Intranet, está accesible para cualquier empleado del Grupo.

Planes de Pensiones

De acuerdo con lo establecido en la cláusula adicional sexta del vigente Convenio Colectivo de Banca, en el artículo 87 del Estatuto de los Trabajadores y al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 1588/99, sobre la exteriorización de los compromisos de pensiones, se firmó un acuerdo laboral con los representantes de los trabajadores para la constitución de planes de pensiones de empleo en los siguientes Bancos del Grupo: Popular, Andalucía, Castilla, Crédito Balear, Galicia, Vasconia, bancopopular-e.com y Popular Hipotecario.

En este acuerdo se pacta la exteriorización de los compromisos por pensiones con el personal en activo en cada banco a través de un plan de pensiones del sistema de empleo, en el que se establecen dos colectivos:

Colectivo A: Mediante el sistema de prestación definida, tanto para la contingencia de jubilación y de

sus derivadas (viudedad y orfandad), como para las de incapacidad y fallecimiento en situación de actividad.

Acoge a las personas en activo en el banco, que hubieran ingresado antes del 8 de marzo de 1980, y las que, aun habiendo ingresado después, tengan o se les reconozca por el banco el derecho a prestaciones definidas para cubrir la contingencia de jubilación.

El importe de la prestación definida viene descrito en el artículo 25 del reglamento del plan de pensiones de cada banco.

Colectivo B: Mediante un sistema mixto, de aportación definida, para cubrir la contingencia de jubilación, y de prestación definida, para cubrir las de incapacidad y fallecimiento en situación de actividad.

Acoge a las personas en activo del banco, que hubieran ingresado o ingresen en él a partir del 8 de marzo de 1980, inclusive, y no estén integradas en el Colectivo A.

Para la contingencia de jubilación el banco aportará al plan de pensiones, en nombre de cada empleado que se haya adherido al plan y que cuente con más de dos años de antigüedad el último día del mes anterior a aquél en que se realice la aportación, las cantidades anuales que a continuación se especifican:

- Para empleados de edad igual o superior a 40 años, cumplidos hasta el día 31 de diciembre del año anterior a la realización de la aportación: hasta el 1,65% de su salario anual de convenio al día 31 de diciembre del año anterior, en dos tramos:

1,30% de aportación directa.

0,35% adicional, condicionado a que el empleado aporte, como mínimo, otro 0,35%.

- Para empleados cuya edad al día 31 de diciembre del año anterior a la realización de la aportación sea menor de 40 años: hasta el 1,50% de su salario anual de convenio al día 31 de diciembre del año anterior, en dos tramos:

1,25% de aportación directa.

0,25% adicional, condicionado a que el empleado aporte, como mínimo, otro 0,25%.

En cualquier caso la aportación anual del banco por empleado no será inferior a 300,51€ a los que se añadirían 60,10€ anuales, condicionados a una aportación adicional mínima por parte del empleado de otros 60,10€

1.7. Información interna y participación de los trabajadores

En el Libro de estilo del Grupo Banco Popular, constituido por una serie de voces a través de cuya definición se pretende exponer los principios y normas propios del Banco, se recoge el término "transparencia" como norma asumida desde el inicio de la democracia por entender que era la mejor manera de afrontar la libertad de prensa y de afinar en nuestra rectitud de comportamiento, no sólo bancariamente, sino también políticamente.

Partiendo de la convicción, reforzada por la experiencia, de que lo único que es desfavorable para el Banco es el secretismo, la opacidad y el ocultismo, desde entonces se ha desarrollado una intensa labor tendente a que en toda nuestra Organización se asuma y comparta esta filosofía y se ponga en práctica en el ámbito de competencia de cada uno.

A tenor de los numerosos premios nacionales e internacionales que hemos recibido en reconocimiento a nuestra política de transparencia, podemos decir que hemos conseguido nuestro objetivo cara al exterior. Más difícil es lograrlo internamente, pues cada persona es un mundo y el grado de sensibilidad y susceptibilidad de cada uno puede favorecer la autocensura y dificultar la transparencia.

No obstante, ello no es óbice para que desde el Área de Recursos Humanos se considere la información interna y la participación de los trabajadores como uno de los elementos clave en los que fundamenta su gestión. Prueba de ello son las numerosas iniciativas y proyectos emprendidos en el año 2003 tratando de mejorar los canales de comunicación interna y conocer los problemas, inquietudes y aspiraciones de toda la plantilla. Como datos y hechos significativos, cabe destacar:

- **Buzón del empleado.**- En su primer año de actividad, ha recibido más de 400 consultas o sugerencias, contestándose a todas ellas de forma individualizada.

- **Visitas a Sucursales.**- El equipo de la Oficina de Gestión de Personas ha visitado durante 2003 más de la tercera parte de las sucursales del Grupo, habiendo mantenido entrevistas personales con más de 3.300 empleados.

- **Ofertas de puestos de trabajo.**- A través de la Intranet, se han ofertado puestos de promoción interna en cuatro ocasiones para atender necesidades de cobertura en diferentes áreas geográficas. Se han recibido 230 solicitudes para los destinos ofrecidos, contestándose todas por una u otra vía y, quienes no han podido ver satisfechos sus deseos, quedan como

primera opción para cubrir futuras necesidades que pueden surgir en dichos destinos.

- **Guía de Beneficios Sociales.**- Se han mejorado los beneficios sociales para los empleados y sus familiares y se han recopilado en una guía que se ha "colgado" en la Intranet para facilitar su actualización automática y el acceso a la misma de todos los interesados.

- **Oficina del Portal del Empleado y Comunicación Interna.**- Esta oficina se ha creado en el presente año con el cometido y responsabilidad de actualizar y mejorar los contenidos del Portal del Empleado, negociar con los proveedores del Club del Empleado y controlar que toda la información dirigida a los empleados se transmite por este cauce. Además coordinará las acciones y eventos que se lleven a cabo con empleados y sus familiares. Están muy avanzados los trabajos de desarrollo e implantación de una nueva plataforma informática de Recursos Humanos en la que se incluye el desarrollo de un **Portal del Empleado** como canal de información y comunicación, así como vía de tramitación y resolución de asuntos administrativos.

- **Club del Empleado.**- Se ha creado este club como un nuevo espacio de comunicación en un ámbito de actuación distinto a lo que es la actividad bancaria cotidiana. Ha iniciado sus actividades con ofertas preferentes en salud, ocio y viajes, pero está previsto ampliar el número de proveedores e incluir nuevos sectores de actividad.

En cuanto a la participación de los trabajadores, respetando la legalidad y sin interferir en las competencias de los representantes de los trabajadores, caben diferentes actitudes ante el hecho sindical.

El Banco acepta el fenómeno sindical tal como existe en cada momento; procura mantener un talante negociador permanente; se abstiene de intervenir directa o indirectamente en los procesos electorales, y persigue la máxima transparencia, interna y externa.

La aplicación efectiva de estos criterios supone ir más allá del cumplimiento estricto de lo que la actual legalidad impone en materia de información, negociación, comunicación y participación, por entender que el conocimiento del clima laboral en cada momento y la solución de los problemas existentes es un componente importante de la gestión y que **los sindicatos son entidades básicas** tanto en el conocimiento como en la creación del clima y en la resolución de los problemas de relación.

Precisamente por eso, desde que los sindicatos adquirieron reconocimiento legal, siempre se ha

mantenido con ellos unas fluidas relaciones al máximo nivel, como lo acredita el hecho de que en la estructura organizativa del Banco exista una **Oficina de Relaciones Sindicales** que, en la práctica, es una **"mesa permanente" de negociación** entre la representación sindical y la Dirección. Resuelve las cuestiones de aplicación general, evita las sorpresas para una y otra parte, constituye un tribunal de apelación para conflictos y se convierte en canal natural de informaciones, sugerencias, propuestas y discrepancias.

Por otra parte, desde diciembre de 1977, un año antes de que entrara en vigor la vigente Constitución Española, existe en el Banco la **Asociación Profesional de Directivos**, cuyos fines quedan claramente definidos en el artículo 5 de sus Estatutos: "La Asociación tendrá como fin principal lograr la mayor **participación de los jefes en la gestión directiva del Banco**. Asimismo se ocupará de mejorar la función del jefe, de defender sus intereses profesionales, económicos y sociales y de fomentar la progresiva capacitación y promoción de la totalidad de la plantilla activa del Banco, sin olvido de la situación del personal jubilado".

Este objetivo de "participación en la gestión" y su propia estructura organizativa, adaptada totalmente a la del Banco en cuanto a que todos los órganos de representación de la misma se ajustan automáticamente a la división por Regiones y Centros de Trabajo que exista en cada momento, le permiten conocer al instante cualquier circunstancia, incidencia o noticia de interés que pueda surgir en cada oficina, analizar los hechos y aportar sus puntos de vista para que las decisiones que se tomen estén avaladas por el conocimiento exacto de cada situación.

La Asociación es una figura peculiar y sin parangón en el sistema financiero español. La dualidad de sus objetivos -participación en la gestión y defensa de los intereses de un colectivo concreto-, indujo a muchas personas a desconfiar del futuro de la Asociación por estimar que existirían serios problemas para compatibilizar ambos objetivos y conseguir el necesario equilibrio en sus actuaciones.

Sin embargo, el tiempo vendría a disipar esta inicial desconfianza de algunos escépticos pues, tras los primeros pasos titubeantes, la Asociación fue configurando su marco de actuación y consolidando su implantación en todos los niveles directivos, propiciando una paulatina identificación de todos con los fines estatutarios.

El Consejo de Administración, que había visto con buenos ojos el nacimiento de la Asociación por la confianza que le merecía la **demostrada**

profesionalidad y capacidad del conjunto de jefes del Banco y los beneficios que para el mismo podrían derivarse de una mayor participación en la gestión, siguió con atención esta evolución y fue adoptando algunas decisiones -refrendadas por la Junta General de Accionistas cuando era preciso- que dejan traslucir su positiva valoración.

Así, en 1979 se produce una modificación de los Estatutos del Banco en los que se incluye y reconoce a la Asociación de Directivos, estableciéndose la consulta previa a la misma para el nombramiento de los componentes de la Dirección General. En 1980 se nombra a la Asociación miembro del Consejo de Administración del Banco y en 1981 se modifican los artículos relativos al nombramiento de Consejero Delegado, disponiendo que cualquier modificación posterior de estos artículos deberá ser aprobada por la Junta General de Accionistas, oído en el seno de la misma el parecer de la Asociación de Directivos. Por último, en 1985, la Asociación ya aparece como consejero responsable del área de Gestión y Control.

De esta forma quedaba definido formalmente el marco a través del cual la Asociación podía hacer efectiva la participación de todos los directivos en la gestión del Banco, sin que ello supusiera relegar su cometido en la defensa de los legítimos intereses de los asociados.

Esta actuación de la Asociación, constructiva y constante, queda perfectamente definida en el informe anual que su presidente sometía a la Asamblea General celebrada en marzo de 2003: "No somos un sindicato ni estamos en competencia con nadie. Por eso ni podemos ni queremos ni debemos apuntarnos medallas por el hecho de que la Asociación haya intercedido en algunos asuntos y se le haya escuchado. Estamos para eso, para contribuir a que el Banco funcione cada vez mejor y quienes en él trabajamos veamos reconocido nuestro esfuerzo, dedicación y profesionalidad. Nada de lo que sucede en el Banco nos puede resultar ajeno. Si algo funciona mal, nuestra obligación es decirlo para que se arregle. Estamos en la mejor posición para transmitir sin interferencias nuestra percepción del negocio, la actuación de la competencia, las demandas de la clientela y la idoneidad y grado de aceptación de nuestros productos y servicios, así como para exponer ante la Dirección del Banco nuestros problemas y preocupaciones, el clima laboral, el grado de motivación o desmotivación de la plantilla y cualquier otra circunstancia que pueda afectar al desarrollo de nuestro trabajo".

2.- Política empresarial

"Sólo las empresas competitivas y que generan beneficios son capaces de contribuir a largo plazo al desarrollo sostenible creando riqueza y empleo sin poner en peligro las necesidades sociales y medioambientales de la sociedad. De hecho, únicamente las empresas rentables son sostenibles, con más oportunidades de adoptar y llevar a cabo prácticas socialmente responsables".

Esta aseveración, extraída de la Comunicación del 2 de julio de 2002 de la Comisión de las Comunidades Europeas, matiza esa otra idea enarbolada por algunas estrellas fugaces en el mundo de las finanzas que en el cenit de su esplendor pontifican que el fin de la empresa se limita a "crear valor para los accionistas".

Afortunadamente, algún que otro espectacular batacazo han movido a la reflexión y han centrado el objetivo de las empresas en la producción de bienes y servicios para atender las necesidades y demandas de la sociedad, obteniendo a cambio un beneficio. Esto significa crear valor, no para un único beneficiario, sino para la sociedad en general, el accionista, el cliente y el trabajador.

Pero si importante es determinar el fin, el objetivo, no lo es menos establecer el cómo se va a conseguir, pues es lo que distingue a unas empresas de otras. Las políticas de gestión se constituyen pues en un elemento diferenciador y en un factor esencial para poder evaluar el grado de responsabilidad social de una empresa en el ejercicio de su actividad.

Los accionistas, los posibles inversores, demandan una información pormenorizada de esas políticas de gestión y sus resultados porque están invirtiendo su dinero y quieren conocer el riesgo que están asumiendo. Nadie invierte en un negocio si no ve unas razonables expectativas de beneficios y su inversión la mantiene y consolida en la medida que se confirman los beneficios y no se diluyen las expectativas.

En el caso concreto de las inversiones en sociedades que cotizan en Bolsa, la rentabilidad depende del dividendo percibido y de las plusvalías generadas. Los dividendos están íntimamente relacionados con los resultados obtenidos en el ejercicio y los criterios aplicados para su distribución. Por el contrario, las plusvalías son consecuencia del libre juego del mercado, aunque la cotización de las acciones en Bolsa, por muy libre, inestable y hasta irracional que parezca el mercado bursátil, no puede dejar de reflejar a la larga la evolución real de una empresa.

Convencidos de que esto es así, el Banco viene aplicando una política empresarial sustentada en unos criterios de gestión que se mantienen en el tiempo y que se hacen públicos en los informes anuales para conocimiento general. La responsabilidad social del Banco va implícita en la aplicación de dichos criterios y en la forma, modo y medios para darlos a conocer a los accionistas o potenciales inversores, tal como se expone a continuación.

2.1.- Accionistas

Para el Banco los accionistas significan más que la propiedad jurídica. Es el colectivo en el que descansa su estabilidad, imprescindible para que se pueda llevar a efecto una buena gestión. Por eso, tiene definidas claramente unas líneas básicas de actuación que ponen de manifiesto esa preocupación por el accionista, que se concreta en los siguientes puntos:

- Información periódica, rápida, objetiva y transparente.
- Oferta de participación en la gestión.
- Política de capital orientada a mantener el equilibrio entre solvencia y crecimiento.
- Dividendo creciente en el tiempo, compatible con el mantenimiento del nivel de solvencia, y periodicidad trimestral de su pago.
- Respeto escrupuloso a los mecanismos de formación de precios en el mercado bursátil y, como consecuencia, nivel cero de autocartera.

Tradicionalmente el accionariado del Banco presenta dos características muy peculiares que se mantienen en el tiempo a pesar de la gran liquidez que tiene el valor. Por una parte, es muy importante la participación de capital extranjero en el accionariado del Popular a través de inversores institucionales, ya que suele estar por encima del 50% y, en segundo lugar, las participaciones en el capital social correspondientes a accionistas españoles están muy atomizadas, como se puede observar en los dos cuadros siguientes:

Distribución del accionariado al 31 de diciembre de 2003

Número de acciones poseídas por accionista	Número de accionistas	%	Participación en el capital (%)
Hasta 200 acciones	34.918	48,97	1,21
De 201 a 800	22.148	31,06	3,89
De 801 a 2.000	7.905	11,09	4,48
De 2.001 a 4.000	3.123	4,38	3,93
De 4.001 a 8.000	1.562	2,19	3,88
De 8.001 a 40.000	1.253	1,76	9,04
De 40.001 a 80.000	169	0,24	4,16
De 80.001 a 160.000	93	0,13	4,53
Más de 160.000	129	0,18	64,88
Total	71.300	100,00	100,00

Distribución del capital al 31 de diciembre de 2003 (%)

	Inversores españoles	Inversores extranjeros	Total
Representado por el Consejo de Administración (directa o indirectamente)	19,83	13,89	33,72
Inversores institucionales	14,00	34,78	48,78
Inversores individuales	17,21	0,29	17,50
Total	51,04	48,96	100,00

Las características del accionariado expuestas en estos cuadros requieren un tratamiento diferente para cada cuadro porque diferentes son sus necesidades de información. En este sentido, con los inversores institucionales extranjeros se mantiene un contacto permanente y personalizado que facilita la comunicación y les garantiza unos niveles de transparencia y minuciosidad informativa tan altos, si no más, como los que están acostumbrados a tener en sus respectivos países. Estos contactos se hacen extensivos a los intermediarios y analistas financieros que siguen la evolución de nuestro Grupo.

Durante el año 2003, se han llevado a cabo más de 300 reuniones individuales con inversores institucionales en España y en el extranjero. También se han producido presentaciones colectivas en distintos foros ante cerca de 1.200 inversores.

Del mismo modo, los pequeños accionistas tienen un dispositivo organizativo a su exclusivo servicio, además de la propia página web del Banco. Se trata de la **Oficina del Accionista**, ante la que pueden plantear cualquier duda, queja, sugerencia o solicitud de información.

En este afán por conseguir que el accionista o posible inversor tenga pleno conocimiento de todo cuanto le

pueda interesar del Banco, sus criterios, sus políticas, sus éxitos y sus fracasos, y pueda participar en la gestión con la frecuencia y profundidad que desee, el Popular ha ido diseñando y desarrollando en el tiempo un proceso de comunicación que se puede contemplar en tres planos distintos aunque interrelacionados: información, participación y decisiones de gestión.

La **información de gestión** del Banco está siempre disponible para satisfacer las exigencias de los usuarios interesados. Se rinden cuentas exhaustivas en el mes de enero, nada más terminar cada ejercicio anual; se hacen presentaciones profesionales en diferentes centros financieros del mundo y se atiende la demanda permanente de los analistas, para satisfacer las necesidades informativas de los inversores institucionales; se difunde puntualmente la información financiera trimestral; se contestan en persona, telefónicamente, o por escrito, las peticiones o comunicaciones concretas de accionistas individuales; y se atienden las demandas periódicas o esporádicas de los medios de comunicación que, en una sociedad compleja como la actual, constituyen el vehículo normal de relación con la sociedad, en general, y con los colectivos interesados en la marcha del Banco, en particular.

La **participación** de los accionistas de una sociedad anónima se manifiesta formalmente a través del ejercicio del derecho de voto. Por respeto a sus accionistas, y muy particularmente a las minorías normalmente silenciosas, el Popular ha procurado hacer realidad -y no por puro formulismo- la posibilidad del ejercicio libre e independiente del derecho de voto, directamente o por delegación.

Para ello las juntas de accionistas se vienen desarrollando siguiendo la tradición anglosajona. En lugar de pedir la delegación usual a favor del Consejo, se detalla en la convocatoria cada una de las propuestas, dando oportunidad al accionista de manifestarse a favor o en contra de cada una de ellas, de ejercer discriminada y selectivamente su derecho al voto, de no ejercerlo si ese es su deseo, o de sumarse a la decisión de otros.

El último plano en el que cabe contemplar el proceso de comunicación banco-accionista es el de las **decisiones de gestión**. A estos efectos, lo verdaderamente importante es que se expliciten y se conozcan en su integridad -no necesariamente que se compartan- los criterios de decisión, para actuar en consecuencia.

Difícilmente hay desacuerdo en cuanto a los grandes criterios abstractos, como la mejora de la rentabilidad de los recursos propios, el aumento de los dividendos, etc. El problema surge con frecuencia en la formulación y puesta en práctica de criterios y políticas instrumentales. El conocimiento exacto de las políticas practicadas permite al accionista inversor con preocupación por estos temas colocar sus ahorros en la entidad que sintoniza más con sus propios criterios.

El Banco no escatima los esfuerzos precisos para que queden patentes sus criterios y señas de identidad y por eso todos los años publica en el Informe Anual una síntesis de los mismos. En el siguiente apartado se hace una exposición más amplia recopilando los aspectos más importantes que definen el ser y proceder de nuestra entidad.

2.2.- Criterios de Gestión

Contra viento y marea, con pequeñas modificaciones coyunturales obligadas por las circunstancias de cada momento, el Banco ha mantenido su modelo de gestión que ha sido capaz de superar con notable éxito diferentes fases de la economía y merecer el elogio y reconocimiento de los medios económicos y financieros.

La esencia del negocio ha cambiado poco desde los fenicios. Han cambiado los medios, la tecnología, pero no ha cambiado un ápice su razón de ser: satisfacer

necesidades que la sociedad demanda y hacerlo con las mejores calidades de producto y servicio. Algo muy simple, tan sencillo de decir como difícil de ejecutar.

En el Popular seguimos pensando que nuestro modelo ha sido, es y será válido mientras lo avalen los resultados y no porque se considere que está más o menos de moda. Los criterios que se van a exponer a continuación y que definen este modelo, son prácticamente los mismos desde hace dos o tres décadas, lo que viene a confirmar que se puede llevar a cabo una total transformación, como la que ha tenido el Banco en los últimos años para adaptarse a la propia evolución del negocio y de la sociedad, sin que para ello se tengan que perder las señas de identidad.

Señas de identidad del Grupo.

- **Preferencia por el mercado ibérico minorista.**- Sin renunciar a otras áreas de negocio, el Popular centra sus esfuerzos principalmente en lo que tradicionalmente ha sido el núcleo de su actividad: la banca comercial al por menor.

- **Estrategia comercial orientada a la "banca de clientes" basada en la vinculación a través de múltiples productos (venta cruzada).**- Para llevar a cabo esta estrategia es imprescindible disponer de buena información sobre la situación y comportamiento bancario de cada cliente, sus necesidades y grado de propensión a la adquisición de determinados productos o servicios. De esta forma se pueden diseñar campañas comerciales teniendo buenas perspectivas de un aceptable índice de aceptación.

- **Oferta personalizada de productos, adaptada a las preferencias de cada segmento homogéneo de clientes.**- El Popular fue pionero en la segmentación de la clientela por colectivos homogéneos. Se iniciaba la década de los 60 y con ella un cambio radical en la sociedad española. El Banco estuvo atento a este cambio social y trabajó para intuir las nuevas necesidades de los clientes y detectar también la existencia de colectivos de la población insuficientemente atendidos desde el punto de vista financiero por su presunta baja rentabilidad. El medio rural, la emigración, los residentes extranjeros, etc. fueron los primeros colectivos que recibieron ofertas de servicios específicos para ellos y la atención personalizada de empleados del Banco que no sólo les resolvían sus problemas financieros, sino que, a modo de asistentes sociales, atendían las consultas y encargos más inverosímiles.

Después vendrían otros muchos colectivos para los que se desarrollaron productos y servicios adaptados a las necesidades de cada uno. Incluso se han dado bastantes casos en los que se nos ha solicitado

nuestra colaboración en el diseño de determinadas propuestas de servicios sociales para los asociados de algunos colectivos. Estas propuestas, en las que suelen incluirse bastantes servicios financieros, prestigian a los directivos de los colectivos ante sus asociados, benefician a todos sus componentes y permiten al Banco captar una serie de clientes que se van a vincular cada vez más a nuestra entidad al tener una oferta financiera integral en condiciones ventajosas.

En la actualidad, el Grupo tiene en vigor más de 400 convenios firmados con colectivos profesionales y más de 80 con colectivos empresariales (Pymes). Nuestra cuota de mercado en muchos de estos colectivos supera el 50%.

- Canales múltiples de distribución comercial.-

Aunque una parte importante de la clientela bancaria sigue prefiriendo el más amigable entorno de la

sucursal para realizar sus operaciones, se evidencia una acelerada evolución hacia el empleo de otros medios para dichos menesteres. Los avances tecnológicos, la expansión de los medios de pago, la introducción de la informática en las empresas y en los hogares y el cambio cultural en las nuevas generaciones, son factores determinantes en esa evolución.

Por eso el Banco, que ya fue en su día la primera entidad financiera española en disponer de una red propia de cajeros automáticos -Multicard-, ha desarrollado un gran esfuerzo para estar en disposición de ofrecer a sus clientes en activo o potenciales el canal que mejor se adapte a sus necesidades, gustos o preferencias, como se puede deducir de los datos reflejados en el siguiente cuadro:

Canales de distribución y usuarios al 31 de diciembre de 2003

Sucursales abiertas	2.279
Número de clientes	5.298.187
Tarjetas de crédito emitidas	1.183.318
Tarjetas de débito emitidas	1.488.468
Cajeros automáticos instalados (ATM)	3.321
Terminales punto de venta (TPVs)	117.253
Banca a distancia (número de contratos en vigor)	1.285.000
Bancopopular-e.com (número de clientes)	116.408
Popular Banca Privada (número de clientes)	19.200

- Competencia basada en la calidad, agilidad y personalización del servicio.- Por entender que la agilidad, la calidad y el trato personalizado en los servicios que se prestan son instrumentos básicos de competencia, el Banco ha afrontado el reto de potenciar dichos instrumentos actuando directamente sobre los factores en los que se sustentan.

Así, para conseguir la mayor agilidad, además de trabajar en la mejora de los procesos operativos, se ha establecido una estructura organizativa en la que la toma de decisiones está descentralizada, lo que permite que la gran mayoría de las operaciones queden bajo la única responsabilidad de los equipos directivos de cada sucursal.

Respecto a la calidad se actúa permanentemente en tres frentes distintos: el primero en tener los mejores medios técnicos y el personal más cualificado, procurando su formación continua, de lo cual ya se ha

hablado en un capítulo anterior; el segundo en detectar cualquier fallo, técnico o humano, que se haya podido cometer con un cliente, para lo cual se ha desarrollado un sistema informático de auditoría continua que chequea diariamente todos los apuntes contables que se han realizado en el Grupo y selecciona todos aquellos que resultan extraños para que se revisen minuciosamente y se verifique que son correctos; por último, cuando a pesar de todos los esfuerzos por atender bien al cliente y de todos los controles establecidos para detectar y corregir de inmediato cualquier tipo de error o incidencia, se produce una queja o reclamación de un cliente, se dispone de la Oficina de Atención a Clientes que, desde 1977, viene actuando como "Defensor del Cliente" y de cuya gestión se hablará más adelante.

En cuanto al trato personalizado, es el eje sobre el que gira y se desarrolla toda la actividad comercial del Banco.

- **Acuerdos y alianzas con otras entidades, en términos paritarios, para el desarrollo de actividades globales o específicas.**- Hay que remontarse a 1964 para encontrar la primera demostración de la vocación del Popular por establecer alianzas estratégicas con entidades extranjeras de primera línea que nos aportaran su "know-how" con el fin de desarrollar productos novedosos y especializados y así poder atender las necesidades de los clientes mediante su comercialización a través de nuestra red operativa. En dicho año se fundó la sociedad de factoring Heller Factoring Española, a medias con Heller Financial (actualmente GE Capital). En el año 2001, con este mismo socio, se alcanzó un nuevo acuerdo para la participación paritaria en Heller Factoring de Portugal.

Especial relevancia, por su amplitud y características, tiene el acuerdo de cooperación firmado a finales de 1988 con el Grupo asegurador alemán Allianz. El desarrollo de esta alianza ha supuesto que en la actualidad dicho Grupo tenga una participación significativa en el capital del Popular -cerca al 10%- y que esté representado en su Consejo de Administración.

A finales de la década de los 80 se iniciaba en España el desarrollo y despegue de los productos de previsión y el acuerdo venía a aprovechar las sinergias derivadas de la utilización del "know how" de Allianz en este tipo de negocio y de la amplia red de distribución del Popular en España para su comercialización. En aplicación del acuerdo, se constituyeron las sociedades Europensiones y Eurovida, participadas paritariamente por ambas entidades; la primera para desarrollar y gestionar los fondos de pensiones y la segunda los seguros de vida. También como fruto de esta alianza, los productos de seguros generales de Allianz son comercializados a través de la red operativa del Popular.

El acuerdo de cooperación más reciente es el alcanzado con el grupo belga-luxemburgués Dexia, con el que compartimos la propiedad -40% Dexia, 60% Popular- de la entidad Popular Banca Privada, constituida en 2002 y especializada en gestión de carteras y patrimonios, fondos de inversión especializados, seguros y otros productos de previsión dirigidos a clientes de rentas altas.

Pero hay otra serie de acuerdos que no suponen compartir riesgos y negocios con otros colegas y que constituyen una de las peculiaridades de las políticas del Popular. Son 16 los acuerdos de colaboración con diferentes bancos de primera calidad, ubicados en países con los que España mantiene fuertes relaciones comerciales, y mediante los cuales nuestros clientes pueden utilizar sus redes de

sucursales del mismo modo que las nuestras están a disposición de los suyos. Esto supone que en la actualidad nuestro Grupo pueda ofrecer a sus clientes una red adicional a la española formada por más de 20.000 sucursales distribuidas por los principales países del mundo y que nuestra cuenta de resultados se vea beneficiada de forma creciente con la aportación que se deriva del negocio captado gracias a estos acuerdos.

Criterios de Gestión

- **Crecimiento rentable del negocio.**- Todavía hay quien considera los conceptos rentabilidad y crecimiento como un dilema en el que hay que optar por uno u otro camino, al estimar que son dos proposiciones contrapuestas; sin embargo, no son conceptos antagónicos. Una cosa es que en alguna ocasión haya que poner mayor énfasis en uno u otro, dependiendo de la coyuntura económica o circunstancias puntuales, y otra que necesariamente haya que optar por uno de los dos caminos.

- **Máxima sanidad del balance.**- Tradicionalmente el Grupo Banco Popular ha presentado unos índices de morosidad por debajo de los que soporta el sector, lo cual puede deberse a la confluencia de múltiples factores, como pueden ser la rigurosidad y profesionalidad en el análisis del riesgo, el meticuloso seguimiento de las operaciones y la no menos importante política de reconocer los errores y quebrantos en cuanto se producen para poder tomar medidas inmediatas.

Efectivamente, no se puede poner dinero bueno sobre dinero malo. Si una operación o un cliente presentan dificultades es preferible reconocerlo cuanto antes y "cortar por lo sano", pues con ello se evita un daño mayor para el Banco y para el cliente.

- **Elevada eficiencia operativa.**- La ratio de eficiencia operativa representa la parte de margen ordinario o productos totales absorbida por los costes operativos. Cuanto menor es esta ratio, mayor es la eficiencia operativa.

A pesar de que el desarrollo de la banca minorista lleva consigo unos mayores costes de transformación, el Popular está considerado, año tras año, como uno de los bancos más eficientes del mundo, presentando una ratio de eficiencia alrededor de 15 puntos porcentuales inferior a la media del sector en España que, a su vez, también es más baja que la de sus colegas europeos.

- **Regularidad de la marcha del negocio, del beneficio y del dividendo.**- Este es un criterio que, por aplicarlo con notable éxito, ha provocado que más

de un analista nos asigne el calificativo de banco aburrido, porque damos pocas sorpresas y casi todo es previsible y hasta predecible con un ligero margen de error.

Lo que se pretende con la aplicación de este criterio es que la evolución del negocio y la cuenta de resultados reflejen la actividad ordinaria, que los beneficios sean recurrentes y no consecuencia de operaciones atípicas de improbable repetición.

Esta regularidad en la evolución del negocio y de la cuenta de resultados es la que permite mantener también la regularidad en el crecimiento del dividendo como principal vía de remuneración al accionista y factor esencial para ser merecedores de su confianza.

- **Organización orientada al cliente, flexible y plana.**- La pieza clave de la Organización es la sucursal que, por su proximidad al cliente, es quien mejor conoce sus necesidades. En ella se inician, desarrollan y terminan todas las operaciones y son las que generan la mayor parte del beneficio, tanto captando y prestando recursos como comercializando todos los productos financieros ofrecidos por el Grupo. Las oficinas centrales, sin perjuicio de sus funciones de dirección y control, están al servicio de la red operativa.

Los clientes son quienes determinan, directa o indirectamente, los cambios organizativos del Banco, las modificaciones en su estructura y todas las políticas a seguir. Esperan que se les ofrezca productos y servicios de calidad, que se les atienda con agilidad y eficacia y que se les trate de forma personalizada. Por ello, buscando la mayor operatividad, agilidad y eficacia, siempre se ha procurado la máxima horizontalidad posible en los niveles de decisión. De hecho, entre el equipo directivo de cualquier sucursal del Grupo y el director general de la Red Comercial, tan sólo existe un escalón intermedio, o como máximo dos, constituidos por las Divisiones Territoriales.

- **Profesionalidad de los procesos de decisión.**- La aplicación de este criterio supone evitar los conflictos de intereses que, en el caso del Popular, se ve facilitado por la ausencia de ligaduras de posesión con sus clientes.

La tradición del Banco desde su fundación ha sido comercial, es decir, ha dedicado sus recursos a atender a sus clientes. El Banco ha rehuído la tenencia de participaciones accionariales en empresas que no fueran complementarias de su actividad bancaria. Financia a los clientes, pero no participa en el gobierno de las empresas que financia, evitando las servidumbres que toda relación de posesión implica.

En el plano de las ideas, el Popular mantiene también una estricta neutralidad, sin discriminar ideologías ni creencias cuya pluralidad tiene reflejo en los clientes, empleados y accionistas del Grupo.

- **Gestión activa del capital intelectual, formación y motivación del equipo humano.**- El Popular se ha distinguido por tener una excelente cantera de profesionales, como lo pueden atestiguar algún que otro colega que, a golpe de talonario y con promesas tentadoras, tratan de cubrir sus necesidades o carencias abriendo la puerta de nuestra despensa y cogiendo lo primero que pescan, ya sea una lubina o una carpa.

La gestión activa del capital intelectual lleva consigo la planificación de las carreras de los empleados para tener siempre disponibles personas adecuadas para asumir responsabilidades directivas a todos los niveles.

Además, el Banco evita los fichajes externos de directivos, reduciéndolos solamente a casos excepcionales en que son imprescindibles. El equipo directivo se forma en la propia cantera de empleados, por lo que, a priori, todos tienen posibilidades de llegar a ser algún día el primer ejecutivo del Grupo.

Esto es posible por un riguroso proceso que empieza por la base, con la selección de jóvenes aspirantes a ingresar en nuestra entidad, casi todos con estudios universitarios concluidos, a los que se les exige aptitudes sobresalientes para desarrollar una carrera bancaria. Continúa con la formación permanente, de tipo universal, en las que la movilidad y rotación por distintos puestos de trabajo son etapas fundamentales del proceso.

- **Empleo intensivo de la tecnología de la información para potenciar la acción comercial.**- El conocimiento de nuestros clientes juega un papel fundamental para el desarrollo del negocio del Grupo. La acción comercial debe desarrollarse con cierta garantía de que va a ser eficaz y ello no sería posible sin la utilización de las prestaciones que ofrecen las tecnologías de la información.

En este sentido, el Grupo se dotó en 2002 de nuevos instrumentos para potenciar su acción comercial, entre los que destaca la implantación de un CRM (Customer Relationship Management) analítico y operacional que, a través de un mejor conocimiento de la clientela y de sus preferencias por productos, permite diseñar campañas y procesos de gestión enfocados a segmentos específicos del negocio.

Continuando en la misma línea, en 2003 se ha iniciado el desarrollo del proyecto GIS (Sistema de Información Geográfica) como herramienta de apoyo a CRM, con el

objetivo de incrementar el conocimiento de los clientes y lograr una mayor vinculación de los mismos y la captación de nuevos.

- **Transparencia informativa interna y externa.**- Por definición, una persona con poca o nula información sobre una institución tiende a mostrar desinterés o desconfianza sobre la misma. Por eso es un objetivo común de todas las empresas el darse a conocer para captar ese interés y confianza de sus clientes reales o potenciales.

Sin embargo, hay diferentes maneras de entender la política informativa, tanto en la forma de llevarla a efecto como en el fondo de lo que se considera conveniente transmitir. Hay quien magnifica y divulga los aspectos que le son favorables y minimiza fallos o errores. En estos casos quizá sería más apropiado hablar de política de propaganda que de política informativa.

Otras instituciones, por el contrario, abogan por una política de total transparencia, ya que consideran que es un antídoto contra el rumor y el mejor sistema de auditoría, pues posibilita el conocimiento y corrección de los fallos técnicos y humanos y contribuye a la mejora de la organización.

El Popular comparte este criterio sobre la transparencia y lo viene aplicando desde hace años, tanto en informaciones internas como en las externas. Un buen ejemplo de ello es la edición anual, desde hace más de 25 años, de un Repertorio de Temas que acompaña al Informe Anual, en el que, deliberadamente, predominan los sucesos desagradables para el Banco, aunque en el quehacer diario sean muchísimas más las satisfacciones y los éxitos que los disgustos y los fracasos. Costó mucho que se asumiera que el hecho de que en una organización existan cosas mal hechas y que éstas se cuenten, no debe sorprender ni molestar a nadie. No son trapos sucios, son gajes del oficio, consecuencia inevitable de las leyes de la estadística.

Para los accionistas, clientes, autoridades y otros agentes sociales la aplicación de esta política es una garantía de la calidad de información, y para los empleados y directivos constituye una ayuda para formar criterio en la toma de decisiones al saber que todo lo que hacen debe poder resistir, sin escándalo y sin demasiadas explicaciones, la primera página de los periódicos.

3.- Política medioambiental

Aparentemente, la actividad financiera tiene un impacto medioambiental directo muy limitado por la propia naturaleza de dicha actividad. Sin embargo, la responsabilidad social corporativa no debe circunscribirse a evitar los daños directos que la empresa ocasiona al medio ambiente, sino que debe ampliarse a todo su ámbito de influencia estableciendo criterios y políticas que vayan más allá del marco de sus obligaciones legales y sirvan para poner de manifiesto su compromiso con la sociedad y demostrar que la conservación del medio ambiente es una necesidad que nos atañe a todos y no debemos desentendernos de este problema.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscrito el 9 de abril de 2002, tiene como objetivo fomentar la colaboración empresarial en la construcción de una sociedad mejor mediante la protección al medio ambiente y la contribución al desarrollo sostenible.

Nuestro Grupo se siente plenamente identificado con este objetivo y tiene establecidas políticas y criterios estrictos de actuación que tratan de reducir el efecto sobre el entorno de la propia actividad empresarial, tanto en lo que se refiere al mantenimiento, conservación y utilización de los locales en que se desarrolla nuestra actividad, como en lo que afecta a los elementos y consumo de material de oficina.

Del mismo modo, se han establecido exigencias de calidad medioambiental a los proveedores y también a las empresas con las que se contrata algún servicio.

Por último, y quizá como punto más importante, hay que destacar la financiación de proyectos de protección y conservación del medio ambiente, así como los convenios firmados con el Instituto de Crédito Oficial, en los que se establecen líneas de financiación blanda para paliar los efectos de catástrofes originadas por fenómenos atmosféricos -inundaciones, sequías, pedrisco, etc.- o ayudar a zonas o sectores deprimidos.

En los apartados siguientes se detallan las áreas de actuación en las que se perciben más significativamente los esfuerzos realizados por el Grupo en la protección del medio ambiente.

3.1.- Mantenimiento del inmovilizado

El Grupo utiliza para el ejercicio de su actividad locales propios y alquilados, pero en unos y otros aplica los mismos criterios de adaptación de los espacios de trabajo y cuidado de las condiciones medioambientales. Como norma general se siguen los siguientes criterios:

- **Instalación de Bombas de Calor.**- Se ha generalizado la instalación de este tipo de maquinaria en la climatización de las Sucursales, tanto en las obras nuevas como en las obras de reforma, ya que presentan un mejor rendimiento energético y menores consumos de energía con respecto a sistemas tradicionales, permitiendo la producción de frío o calor según la temperatura demandada.

- **Sustitución de Torres de Refrigeración.**- Este tipo de instalaciones requieren la aplicación de una serie de medidas preventivas contra la contaminación por la bacteria denominada legionela con el fin de limitar los riesgos de contraer enfermedades producidas por esta familia de microorganismos. Al tratarse de un problema de salud pública y para evitar los riesgos de posibles infecciones, se han estudiado soluciones alternativas como los equipos de bombas de calor y condensación por aire y se está procediendo a su sustitución, proceso que se espera tener totalmente concluido en 2004.

- **Sistemas de recuperación de calor.**- Dentro del apartado de mejora y reducción del consumo de energía, también se están instalando sistemas de recuperación de calor procedente de la energía disipada por el funcionamiento de maquinaria, utilizándose como calefacción en áreas colindantes y consiguiendo con ello un ahorro efectivo.

- **Energía solar.**- Como aportación a la producción de energías renovables, se han llevado a cabo los estudios previos para la instalación en los centros administrativos que reúnen condiciones adecuadas, de instalaciones de energía solar fotovoltaica mediante un inversor que realiza las funciones de transformar la corriente continua en alterna y efectúa el acoplamiento a la red.

3.2.- Material de oficina y consumibles

Las necesidades y obligaciones de información a la clientela llevan consigo la impresión y envío de cantidades ingentes de documentos y el consumo de muchas toneladas de papel con el consiguiente efecto negativo sobre el mantenimiento de la masa forestal del planeta.

Para paliar este negativo efecto, el Grupo hace años que comenzó a tomar medidas tendentes a racionalizar el consumo de papel y procurar el reciclaje de material de oficina y consumibles. En el año 2003, el resultado de las medidas adoptadas ha sido el siguiente:

- **Correo integrado.**- Es un sistema de envíos a clientes sobre impresión centralizada de información de operaciones que tenemos instalado desde hace años y que consiste en integrar y enviar en un solo sobre la información correspondiente a un cliente generada en un plazo prudencial.

Esto ha supuesto un ahorro de más de 85 millones de sobres en el año.

- **Correo interno.**- La generalización del uso del correo electrónico en las comunicaciones internas y la utilización de sobres multiuso para el envío de documentación entre oficinas, ha supuesto una radical disminución en el consumo de papel. Sólo con los sobres multiuso el ahorro supera el 90% respecto a lo que supondría la utilización de los sobres normales.

- **Destrucción de archivo y documentación sensible.**- En el Grupo existe un Archivo General en el que se guarda la documentación durante el tiempo que legalmente está prescrito y que, obviamente, todos los años hay que actualizar. Del mismo modo, todas las sucursales reciben o imprimen documentación necesaria para su gestión que puede contener información confidencial de clientes y que, por lo tanto, una vez que ya no se necesita, debe remitirse al Archivo General en bolsas especiales para su destrucción.

Durante 2003, en el Archivo General se han destruido más de 1.350 toneladas de documentos que han ido a parar a empresas papeleras para su reciclaje.

- **Impresos.**- La racionalización del uso de impresos permite reducir el consumo de papel en la confección de los mismos y homogeneizar su utilización a través de hojas de papel común (sin impresión).

Esta racionalización ha permitido reducir los 1.300 modelos que existían en 1996 a 500 que hay en la actualidad.

- **Equipos ofimáticos y de reproducción.**- Todos los equipos ofimáticos, fotocopiadoras, faxes y demás aparatos auxiliares que son renovados en cualquier oficina, son enviados a empresas especializadas que se ocupan de su reciclaje. Por ejemplo, en el Grupo existe un consumo de cartuchos de tóner de unas 16.300 unidades anuales que, una vez utilizados en los centros de trabajo, se remiten a nuestro Centro Logístico para, a través de una firma oficialmente autorizada, proceder a su reciclado o destrucción.

3.3.- Financiación de proyectos medioambientales

Los proyectos medioambientales suelen tener cuatro características comunes que, en cierta manera, los hace distintos de otros proyectos para analizar e instrumentar su financiación:

- Requieren importantes volúmenes de financiación.
- Suelen participar varias entidades financieras como acreditantes o prestamistas.

- Participan equipos de asesores técnicos y legales independientes que evalúan y controlan todos los aspectos previos a la financiación que afectan al cumplimiento de toda la normativa medioambiental y administrativa aplicable a cada sector.
- Los contratos de financiación incorporan cláusulas específicas que obligan a las empresas acreditadas o prestatarias a mantener siempre en vigor todos los permisos, autorizaciones, licencias y normativa medioambiental vigente para el correcto desarrollo de su negocio.

El Grupo Banco Popular, en su larga tradición de responsabilidad social, ha sido sensible a la hora de atender la financiación de este tipo de operaciones, por el beneficio que representan para el conjunto de la sociedad, participando muy activamente sobre todo en los sectores eólico, residuos y biomasa, así como colaborando con el I.C.O. en el establecimiento de líneas de financiación blanda para paliar los efectos de catástrofes o ayudar a zonas o sectores deprimidos.

- Sector eólico.-

La energía eólica desempeñará un papel esencial en el futuro energético español, ya que es la única energía totalmente limpia, cuya generación no tiene consecuencias negativas para el medio ambiente, y que se produce a partir de una fuente autóctona, el viento, ampliamente disponible en nuestro país. Por tanto, el sector eólico es el que más eficazmente puede mitigar los efectos adversos del cambio climático, contribuyendo a la vez al desarrollo industrial y económico que garantizará la convergencia de nuestro país con Europa.

A diferencia de otras tecnologías de generación eléctrica, la energía eólica reducirá la elevada dependencia energética de España al no requerir la importación de combustibles y puede suponer importantes ahorros correspondientes a la menor adquisición de derechos de emisión de CO₂ para cumplir los compromisos que resulten de la Directiva europea de comercio de emisiones derivada del Protocolo de Kioto.

En la actualidad, nuestro Grupo está financiando 48 parques eólicos, con una potencia instalada de 1.072 MW y una inversión de casi 85 millones de euros y tiene suscrito un convenio con el I.C.O y el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía para financiar específicamente la construcción de centrales eólicas.

- Sector Residuos.-

Estamos financiando la construcción de una planta de valorización energética de residuos sólidos urbanos por un importe superior a los 3 millones de euros.

La finalidad de esta planta es convertir dichos residuos, un recurso renovable, en energía eléctrica y, al mismo tiempo, resolver el problema de la gestión de las basuras domésticas.

- Sector Biomasa.-

En el sector Biomasa estamos financiando cuatro proyectos muy diferentes pero que tienen en común un importante y beneficioso impacto sobre el medio ambiente. El importe de la inversión supera los 16 millones de euros, siendo las características de cada proyecto las siguientes.

- *Planta de tratamiento de residuos ganaderos.*- La transformación a una ganadería industrial, el aumento de explotaciones y la implantación de sistemas intensivos de producción han generado la aparición del grave problema medioambiental derivado de la eliminación de sus residuos, siendo de relevante importancia el caso específico de los estiércoles líquidos del porcino (purines).

Tradicionalmente, la forma de eliminación de estiércoles ha sido su aplicación agrícola como fertilizante natural, por su aportación de nutrientes a las tierras y cultivos. Pero la falta de terrenos suficientes ha propiciado los vertidos directos a los cauces de los ríos y una aplicación excesiva a las tierras, provocando la contaminación y los desequilibrios ecológicos.

Este proyecto está constituido básicamente por un proceso de evaporación y secado del purín, utilizando como fuente calorífica los gases de escape de una central de cogeneración que cuenta con 15 MW de potencia instalada.

- *Planta de producción de bioetanol.*- La planta está diseñada y se construye para la obtención de alcohol deshidratado (etanol) para uso industrial, concretamente para servir de aditivo a gasolinas sin plomo, utilizando como materia prima el trigo.

El proceso de obtención de etanol a partir de cereales ha sido desarrollado en varios países con el objeto de utilizar estos productos en el campo de los biocarburantes, bien solo como combustible, en mezclas variables con gasolina o utilizado como materia prima para la elaboración de aditivos oxigenados para gasolinas. Con esta última aplicación se pretende sustituir el plomo tetraetilo por un componente oxigenado que produzca el mismo efecto que éste, pero con las ventajas de una considerable reducción de la contaminación.

- *Plantas de tratamiento de orujillo.*- Las industrias extractoras de aceite de orujo producen como excedente los restos secos de pulpa, piel y hueso de la

aceituna originaria. Estos restos componen una materia orgánica de alto poder calorífico que se denomina orujillo y es susceptible de utilizarse como combustible.

Los dos proyectos que se financian consisten en la construcción de sendas plantas de cogeneración que, utilizando orujillo y gas natural como combustible, producen energía eléctrica y energía térmica que se utiliza en el proceso de secado del alpeorajo (subproducto derivado del proceso de elaboración de aceite de oliva que contiene alpechín, sustancia muy contaminante cuyo vertido fue prohibido por la ley de vertidos industriales de 1983).

- Convenios I.C.O.

El Instituto de Crédito Oficial es un Organismo que se ha mostrado especialmente activo en establecer los cauces y poner los medios para resolver situaciones coyunturales negativas que afectan a algún sector de la economía española o paliar los efectos derivados de sucesos catastróficos.

Para ello aporta fondos que pone a disposición de las entidades financieras que se adhieran a los convenios, para que mediante financiación blanda los pongan a disposición de los solicitantes que tengan reconocida su condición de beneficiarios.

El Grupo Banco Popular viene colaborando muy activamente en estas iniciativas, como lo demuestra el hecho de que durante el año 2003 se hayan firmado 16 convenios que han supuesto disponer de unas líneas de financiación para nuestros clientes por un importe total de 326 millones de euros. Estas líneas de financiación han ido dirigidas principalmente a potenciar el desarrollo de la pequeña y mediana empresa y a propiciar la renovación tecnológica de determinados sectores. También se han atendido por esta vía situaciones de emergencia o catastróficas provocadas por incendios, inundaciones, etc.

Al 31 de diciembre de 2003, los saldos vivos de las operaciones instrumentadas al amparo de los convenios firmados con el Instituto de Crédito Oficial ascendían a 841 millones de euros.

4.- Política de protección de los consumidores

Más que de una política de protección habría que hablar de una política de servicio a los consumidores, en la que la protección no es sino una parte de ese conjunto de relaciones de interdependencia entre el Banco y el Cliente.

Efectivamente, proteger y defender los intereses de los consumidores, no significa necesariamente disponer de la figura del Defensor del Cliente, a quien se puede acudir cuando hay algún motivo de queja por el trato recibido. Significa, ante todo, considerar al cliente como eje y motor de toda actividad empresarial y actuar en consecuencia.

El cliente es el factor determinante de toda la actividad de las empresas y, por lo tanto, quien determina los cambios organizativos y las diferentes políticas a seguir, todo ello buscando su vinculación a través del ofrecimiento de un óptimo servicio a sus necesidades reales.

Así se entiende que en el Popular se procure tener siempre un buen catálogo de productos y soluciones que respondan satisfactoriamente a las necesidades o exigencias de la potencial clientela; una adecuada red de puntos de venta y canales de comercialización que hagan llegar dichos productos allá donde haya posibilidad de ser demandados; un servicio técnico que resuelva con prontitud y eficacia las dudas o problemas de los clientes y una estructura sencilla y flexible que pueda amoldarse a los cambios que experimenta la sociedad con la misma celeridad con que dichos cambios se producen.

Pero todo esto serviría de poco si después la realidad nos dice que los hechos no se corresponden con las buenas intenciones. Una forma de contrastar la calidad, eficiencia y eficacia en la atención al cliente es analizar y evaluar los motivos de las quejas y reclamaciones de los clientes para detectar nuestros fallos y deficiencias y así poder corregirlos. En nuestro Grupo, desde hace más de 25 años, esta función la viene desempeñando la Oficina de Atención a Clientes.

4.1.- La Oficina de Atención a Clientes

Desde el año 1977, mucho antes de que se comenzara a hablar del "ombudsman" (defensor del cliente) en el sector financiero y de la creación del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, el Popular dispone de la Oficina de Atención a Clientes.

Esta oficina, desde que inició su actividad, ha sido la encargada de conocer, analizar y resolver las consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los clientes del Grupo, corrigiendo los errores o las actuaciones personales indebidas y estableciendo los cauces para evitar su repetición, presentando los informes, recomendaciones y propuestas pertinentes en el ejercicio de su control de calidad.

En 1987 se creó el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y se institucionalizó la figura del Defensor del Cliente en las empresas. En ese momento, esta oficina asumió formalmente la condición de Defensor del Cliente que ya venía ejerciendo y, para evitar cualquier condicionamiento en sus decisiones y dotarla de la máxima independencia y libertad, se la vinculó organizativamente a la Oficina de Presidencia. De esta forma, al no tener ningún tipo de dependencia de la red operativa o de otras áreas administrativas, puede ejercer su cometido con absoluta independencia, como requiere su función.

Con su actuación contribuye a que las relaciones del Grupo con sus clientes se ajusten siempre a los principios de las buenas prácticas y usos bancarios y a la transparencia informativa, ejerciendo ante el cliente como un mediador neutral con capacidad para analizar sus quejas y reconocer sus derechos.

La Oficina interviene ante cualquier discrepancia entre el cliente y la entidad, a excepción de las que afecten a decisiones de asunción de riesgos o sean objeto de litigio en los Tribunales de Justicia. Claro está que no en todas las reclamaciones el cliente tiene razón: aunque generalmente son planteadas de buena fe, existen también clientes que tratan de abusar del Banco con cualquier pretexto, o pretenden involucrarle en litigios que le son ajenos. En estos casos, la actuación de la Oficina pone las cosas en su sitio.

El cometido de la Oficina tiene también su vertiente pedagógica: transmite criterios uniformes para gestionar y resolver las incidencias dentro de la organización del Grupo sin que el cliente tenga que recurrir a otras instancias. De esta forma habitúa a los

empleados a que consideren la atención a las reclamaciones y quejas como un servicio más.

Quizá esta larga experiencia y la labor de sensibilización de toda la red operativa acerca de la atención y trato al cliente tenga mucho que ver con las bajas cifras de quejas y reclamaciones que presentan nuestros clientes y que se exponen a continuación, si bien para el Popular el hecho de que haya clientes descontentos significa que hay algo en lo que tenemos que mejorar, por muy bajo que sea el índice de incidencias.

4.2.- Quejas y reclamaciones

Está muy extendida la tesis de que una queja o reclamación de un cliente es una excelente oportunidad para convertir un suceso desagradable en una eficaz gestión comercial. Efectivamente esto es así, como también lo es ese dicho de raíces populares que sentencia que "el que no se conforma es porque no quiere". El caso es que, aun estando de acuerdo con ambas cuestiones, el Popular siempre ha preferido no aprovechar el lado comercial de los sucesos negativos, ya que considera que lo más positivo es evitar que éstos se produzcan.

En los cuadros siguientes se presenta la actividad de la Oficina de Atención a Clientes desde diferentes perspectivas, de forma que a través de esta información se pueda tener un conocimiento cuantitativo y cualitativo de los niveles de calidad del Grupo deducibles del número, naturaleza y resultado de las incidencias atendidas.

Incidencias resueltas por la Oficina de Atención a Clientes durante 2003

Vía presentación	Naturaleza			Total
	Reclamaciones	Quejas	Consultas o sugerencias	
Por carta	317	288	94	699
Por teléfono	314	445	63	822
Por internet	371	381	24	776
Defensor del Cliente	144	74	5	223
Banco de España	70	22	2	94
Otras vías	194	159	37	390
Total	1.410	1.369	225	3.004

Tipología de las incidencias resueltas durante 2003

Area a la que afectan	Número	%
Operaciones activas	696	23,17
Tarjetas de crédito	605	20,14
Operaciones pasivas	496	16,51
Incidencias varias	394	13,12
Letras, cheques, recibos	220	7,32
Consultas varias	217	7,22
Valores y Deuda del Estado	143	4,76
Transferencias	124	4,13
Trato personal	97	3,23
Divisas y Billetes extranjeros	12	0,40
Total Grupo	3.004	100,00

Dictámenes de la Oficina de Atención a Clientes en 2003

Decisión	Naturaleza		
	Quejas	Reclamaciones	Total
A favor del Banco	605	388	993
A favor del reclamante	463	981	1.444
A favor de ambos	3	38	41
En vía judicial	-	3	3
Sin pronunciamiento	298	-	298
Totales	1.369	1.410	2.779

Incidencias tramitadas a través del Banco de España en 2003

Escritos recibidos	Allanamientos	Número	Informes emitidos por el Banco de España		
			Favorables al reclamante	Favorables al Banco	Sin pronunciamiento
96	23	71	14	48	9

Este último cuadro es quizá el que sirva para valorar más objetivamente la actuación de la Oficina de Atención a Clientes como instrumento para proteger los intereses de la clientela, pues refleja el número de clientes que no han estado de acuerdo con sus dictámenes y han apelado al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Es significativo que en todo el Grupo, con más de cinco millones de clientes y centenares de millones de operaciones en el año, solamente en 96 ocasiones los clientes han discrepado de las decisiones de la Oficina

y han acudido al Banco de España. Pero más ilustrativo es que, en tan sólo 14 casos, el Banco de España haya mostrado su desacuerdo con los criterios y resoluciones adoptadas por la Oficina de Atención a Clientes.

Teniendo en cuenta el número de clientes y de operaciones efectuadas en el año 2003 y el número de quejas, reclamaciones, consultas y asuntos que han acabado en el Banco de España en el mismo año, se obtienen las siguientes ratios por cada millón de clientes u operaciones:

	Número	Reclamaciones	Quejas	Consultas	Banco España
Clientes	5.298.187	262,14	258,40	42,47	18,12
Operaciones	248.946.767	5,66	5,50	0,90	0,38

5.- Política social externa

Partiendo del principio de que la solidaridad es una virtud y, como tal, consecuencia de la libertad de acción que tienen las personas, llegaremos a la conclusión de que no se puede imponer algo que, por su propia naturaleza, debe ser expresión manifiesta de la voluntad personal.

Conviene, pues, precisar que la responsabilidad social, de forma individual o colectivamente, es consecuencia de decisiones voluntarias de las personas.

Desde el punto de vista de las empresas, caben muchas formas de ejercer la responsabilidad social. En el caso del Grupo Banco Popular, se han expuesto en los anteriores capítulos multitud de actividades y proyectos puestos en marcha en aplicación de criterios de responsabilidad social y medioambiental.

Es bastante frecuente en muchas empresas que se utilice también el patrocinio y el mecenazgo como fórmulas de sostener y apoyar determinados proyectos que benefician al conjunto de la sociedad. Es otra forma de mostrarse solidarios con las necesidades de nuestro entorno.

En el Popular no se utilizan estas modalidades desde hace muchos años. En su Libro de estilo se recogen ambas voces, mecenazgos y patrocinios, con los siguientes textos: Mecenazgos -"El mecenazgo, modalidad de patrocinio para proteger las artes, las letras y, en general, la cultura, tiene un tratamiento específico en el Popular, lo ejerce concediendo créditos en condiciones de riesgo fuera de las normales, pero no regalando dinero, que es la materia prima con la que trabaja". Respecto a los patrocinios, el texto también es clarificador: "El Banco decidió hace tiempo no patrocinar nada. La adopción de ese criterio se debe en parte a la aparición de numerosos intermediarios dedicados a conseguir patrocinadores. Los empleados del Banco no deben emplear su tiempo en atender, estudiar y trasladar a la superioridad esa clase de peticiones. Han de declinar el ofrecimiento de modo automático, sin excepciones".

Sin embargo, viene aplicando una singular fórmula de ejercer la solidaridad: Desde hace muchos años una parte de la remuneración que les podría corresponder a los miembros del Consejo de Administración conforme a los Estatutos Sociales, es aportada a diferentes Fundaciones de carácter social. La principal es la Fundación para Atenciones Sociales, de cuya actividad se hablará más adelante.

Coherente con lo que se dice en el Libro de estilo, en las voces cuyo texto se ha transcrito anteriormente, el

Banco no hace obras de solidaridad con el dinero de sus accionistas.

5.1.- Otras formas de ejercer la solidaridad

A lo largo del presente informe se ha ido exponiendo cómo el Grupo Banco Popular desarrolla su actividad teniendo siempre en cuenta criterios de responsabilidad social y medioambiental, por considerar que es su obligación contribuir a mejorar el bienestar de la sociedad a la que sirve y del entorno en el que actúa.

Introducir criterios de responsabilidad social en la gestión significa involucrarse en la problemática de la sociedad que nos rodea y ser solidarios con la situación de los más desfavorecidos contribuyendo a mejorarla en la medida de lo posible.

Desde esta óptica hay que contemplar las numerosas iniciativas y esfuerzos realizados por el Grupo que han tenido por beneficiarios a colectivos u organizaciones y que difícilmente se hubieran llevado a cabo si se hubieran aplicado exclusivamente criterios financieros. Como muestra, valgan los siguientes ejemplos:

Microcréditos.- Los microcréditos son operaciones de financiación de proyectos de no muy elevado importe presentados por personas que, como principal garantía, sólo pueden ofrecer la viabilidad del propio proyecto.

Durante 2003 el Grupo ha recibido casi 200 solicitudes de financiación en esta modalidad, de las que se han aprobado más del 65% por un importe de casi 2,5 millones de euros.

La mayoría de las operaciones han tenido por objetivo financiar la instalación de pequeños negocios relacionados con el sector servicios y el comercio minorista.

Es significativo que el 43% de los beneficiarios hayan sido inmigrantes a los que, por esta vía, se les ha facilitado su integración en la sociedad española. También es importante destacar que el porcentaje de mujeres ha superado ligeramente al de los hombres.

Tarjetas Solidarias.- El Grupo colabora con organizaciones no gubernamentales, fundaciones, asociaciones, etc. que recaudan fondos para llevar a cabo su benefactora función. En estos casos el Banco actúa de intermediario prestando sus servicios gratuita y desinteresadamente para recoger los donativos a ellas destinados o poner a la venta productos a través de los que se financian (loterías, felicitaciones de Navidad, etc).

Una forma de comprometerse más firmemente con los fines sociales de estas instituciones es darlos a conocer y facilitar los medios e instrumentos para que puedan obtener recursos con los que llevar a cabo su misión. La emisión de tarjetas de crédito con marca compartida, -"affinity"- dirigidas a aquellas personas que quieran contribuir a potenciar esta labor social, es una de las acciones más eficaces de prestación de ayuda.

En la actualidad el Grupo tiene firmados acuerdos para la emisión de este tipo de tarjetas con Aldeas Infantiles, Mensajeros de la Paz, Domund y, dentro del campo de la enseñanza, con la Universidad de Navarra, con la Universidad Pontificia de Comillas (ICAI-ICADE) y con el Colegio Tajamar. En aplicación de estos acuerdos, una parte de la comisión por renovación y mantenimiento de las tarjetas y un porcentaje sobre el consumo efectuado con las mismas, es cedido por el Banco a dichas instituciones, sin que ello suponga un mayor coste para los usuarios de las tarjetas.

Fondos Solidarios.- El Grupo tiene un acuerdo con la Fundación para la Investigación Médica Aplicada, dependiente de la Universidad de Navarra, por el que comercializa y gestiona el Fondo Biogem FIMP. Al igual que sucede con las tarjetas solidarias, de las que se ha hablado anteriormente, el Grupo cede un porcentaje de sus ingresos, en este caso de la comisión de gestión del Fondo, a la citada Fundación, que es una de las instituciones con mayor prestigio en el campo de la investigación médica.

5.2.- La Fundación para Atenciones Sociales

La acción social externa del Grupo Banco Popular se desarrolla principalmente a través de la Fundación para Atenciones Sociales y de otras fundaciones afines que colaboran con ella, desde las que concede ayudas que, en su mayor parte, tienen el carácter de reembolsables.

Esta Fundación, creada en 1981, sirve de cauce para el desarrollo de la acción social de las empresas del Grupo Banco Popular y de sus consejeros y directivos. Es una fundación de último recurso, que lleva a cabo su labor social principalmente concediendo ayudas para financiar a personas con dificultades.

Canaliza las liberalidades de personas físicas y jurídicas con inquietud por atender necesidades de su entorno. Su objetivo es la satisfacción de necesidades sociales, educativas, benéficas y culturales, actuando a instancia de parte, lo que se concreta en no crear ni sostener instituciones, sino complementar lo que otros hacen y ayudar a personas individuales y colectivas del entorno. Toma especialmente en consideración proyectos viables que puedan repercutir en el ámbito social en el que se realizan.

La Fundación no tiene gastos operativos, ya que su administración es ejercida íntegramente por voluntarios. Rinde cuentas a los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte y a los de Economía y Hacienda y sus cuentas son sometidas a revisión anual por una auditoría externa.

Para desarrollar su labor durante 2003, la Fundación ha dispuesto de unos fondos que han alcanzado los 29.388 millares de euros, cuya procedencia ha sido la siguiente:

-Aportaciones recibidas del Grupo Banco Popular	21.620 millares de €
-Devoluciones de préstamos concedidos en años anteriores . . .	7.768 millares de €
Fondos Totales	29.388 millares de €

Estos fondos han sido aplicados a diferentes proyectos e instituciones involucrados en la acción social, entre los que cabe destacar (en millares de euros):

	Importe reembolsable	Importe no reembolsable	Total
Fundaciones	4.773	7.084	11.857
Clubes juveniles y universitarios	2.077		2.077
Centros Culturales	2.394	39	2.433
Colegios mayores	1.322		1.322
Escuelas agrarias	40		40
Formación profesional de marginados	310		310
Monasterios, parroquias y congregaciones religiosas . .	409	265	674
Guarderías infantiles, centros sociales, escuelas deportivas, residencias de profesionales, ciudades de vacaciones, etc.	1.030		1.030
Colegios de enseñanza y escuelas de F. profesional . .		53	53
Colectivos de viudas y huérfanos		587	587
Créditos educativos (instrumentados a través de entidad financiera)	5.708		5.708
Sumas	18.063	8.028	26.091

Al 31 de diciembre de 2003, el saldo vivo de las ayudas reembolsables y la naturaleza de sus destinatarios eran los siguientes:

	Millares de euros
Fundaciones	22.810
Clubes juveniles y universitarios	7.384
Centros Culturales	2.624
Colegios mayores	5.051
Colegios de enseñanza y escuelas de formación profesional	358
Escuelas agrarias	466
Formación profesional de marginados	1.186
Monasterios, parroquias y congregaciones religiosas	5.729
Guarderías infantiles, centros sociales, escuelas deportivas, residencias de profesionales, ciudades de vacaciones, etc.	2.680
Total	48.288
