

III. ANÁLISIS DEL EJERCICIO DE CAJA SEGOVIA

CAPTACIÓN DE AHORRO Y SERVICIOS A CLIENTES

Los recursos gestionados de clientes terminaron el año con un saldo de 5.222,97 millones de euros. El incremento acumulado en el ejercicio fue de 352,03 millones de euros, alcanzando un 7,2% de crecimiento anual. Los recursos ajenos de clientes finalizaron el año con un saldo de 4.972,10 millones de euros, suponiendo un incremento anual de 411,75 millones de euros, que representa una tasa anual del 9%; en fondos de inversión y planes de pensiones hubo un descenso de 59,72 millones de euros.

En recursos ajenos de clientes destacan los aumentos de 259,57 millones de euros en las cédulas hipotecarias singulares, 135,09 millones en pagarés y obligaciones ordinarias, 121,15 millones en cuentas a plazo y 15 millones en obligaciones subordinadas; mientras que se produjeron descensos de 132,88 millones de euros en cesión temporal de activos del sector privado, 42,60 millones de euros en cuentas de ahorro vista y 17,58 en cuentas de las administraciones públicas. Los ajustes por valoración de los recursos ajenos de clientes aumentaron 72,62 millones de euros en el año.

Caja Segovia además canaliza mayoritariamente los flujos de cobros y pagos en la práctica totalidad de los sectores de la economía segoviana, así como las nóminas y pensiones, recibos, cheques, efectos, impuestos, seguros sociales y subvenciones.

Durante 2008, la Caja ha proporcionado a sus clientes una gama diversa de instrumentos de ahorro; la novedad en el ejercicio ha sido el lanzamiento del “Depósito inflación garantizado”, del “IPF Premium” y “Depósito Relax”, continuando ofreciendo “Depósitos de pasivo estructurados”. En el área de seguros destacó el “Seguro de Vida 10”, siendo dignas de mención las campañas de telemarketing con Caser Direct, de seguros agrarios combinados y seguros multirriesgos en establecimientos comerciales.

La Entidad sigue apostando por la potenciación de los medios de pago y nuevos canales, especialmente dentro de su ámbito de actuación. La Caja tiene distribuidas entre sus clientes 125.971 tarjetas, cuyo incremento neto en el año ha sido de 6.041, lo que ha supuesto un aumento del 5%. En los 132 cajeros automáticos que componen su propia red de autoservicio se han efectuado más de 1,87 millones reintegros de efectivo, por un importe de 199,2 millones de euros, con aumento anual del 2,1%. En los comercios adheridos a Caja Segovia se han efectuado operaciones, por importe de 69 millones de euros.

En 2008 se han dado de alta 6.449 nuevos usuarios en el servicio “SegoVÍA”, que terminó el año con 35.860 clientes, experimentando un crecimiento del 22% anual. A través de dicho medio se han efectuado durante el año casi 1,23 millones de operaciones transaccionales y 6,76 millones de consultas.

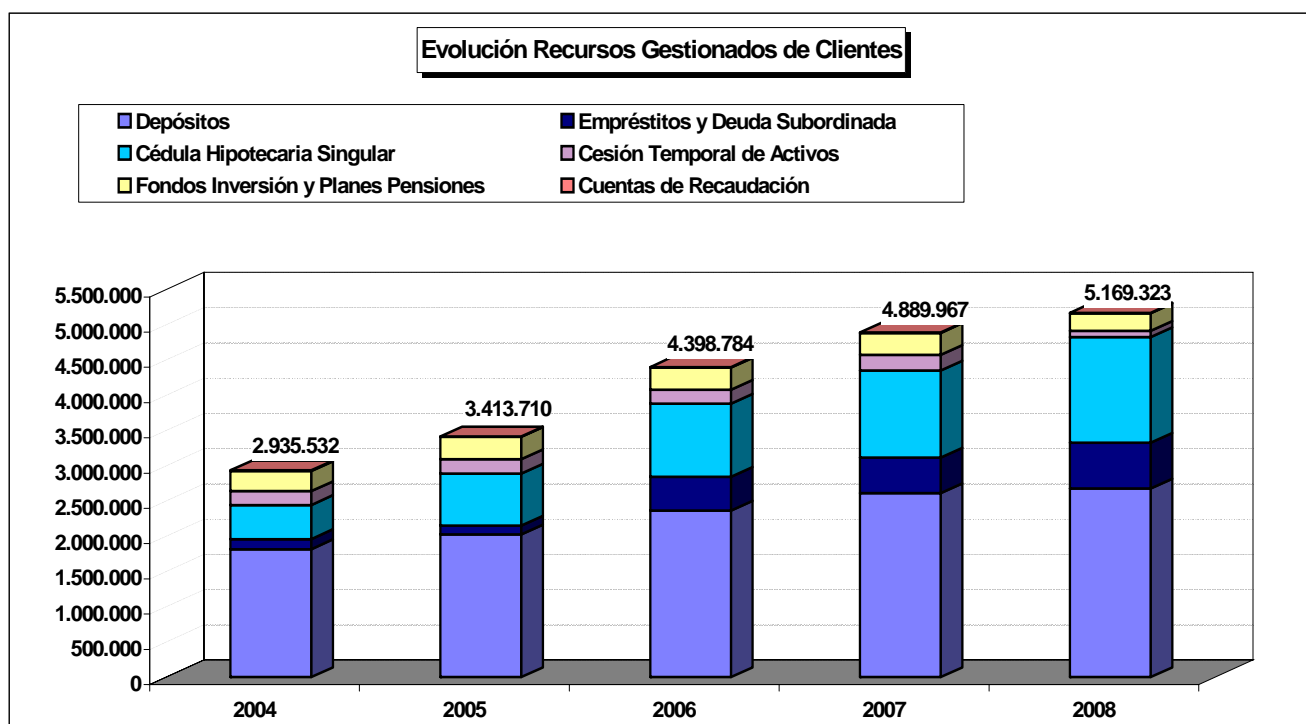
El servicio “Línea Caja Segovia” ha realizado 132.651 operaciones, entre consultas y transacciones, representando un importante apoyo a la red comercial en la gestión con la clientela de la Entidad. Se atiende este servicio a través del Call Center de CECA, ampliando el

horario a las veinticuatro horas al día, siete días a la semana. Se han realizado veinticuatro campañas de telemarketing, con 17.442 llamadas telefónicas. Se han atendido desde dicho Call Center más de 1.500 consultas de clientes recibidas por correo electrónico.

EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES

(Miles de €uros)	2004	2005	2006	2007	2008
Depósitos	1.816.167	2.024.948	2.361.392	2.610.721	2.675.661
Empréstitos y Deuda Subordinada	143.000	124.000	481.000	502.000	652.089
Cédula Hipotecaria Singular	484.000	739.000	1.039.000	1.238.910	1.498.477
Cesión Temporal de Activos	194.647	202.497	197.775	221.289	85.828
RECURSOS AJENOS DE CLIENTES	2.637.814	3.090.445	4.079.167	4.572.920	4.912.055
Fondos Inversión y Planes Pensiones	288.325	317.952	313.409	310.585	250.867
Cuentas de Recaudación	9.393	5.313	6.208	6.462	6.401
RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES	2.935.532	3.413.710	4.398.784	4.889.967	5.169.323

* Sin ajustes de valoración



RECURSOS AJENOS

(Miles de €uros)	31/12/2007	31/12/2008	Diferencia relativa
SECTOR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	105.363	87.787	-16,7%
OTROS SECTORES RESIDENTES	3.961.293	4.166.526	5,2%
Cuentas Corrientes	411.413	376.974	-8,4%
Cuentas de Ahorro Ordinario	598.834	590.678	-1,4%
Cuentas de Ahorro a Plazo	1.493.424	1.614.569	8,1%
Cédula Hipotecaria Singular	1.238.910	1.498.477	21,0%
Cesiones Temporales de Activo	218.712	85.828	-60,8%
SECTOR NO RESIDENTE	4.265	5.654	32,6%
DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA	4.070.920	4.259.966	4,6%
Empréstitos y Otros Títulos Negociables	275.000	410.089	49,1%
Deuda Subordinada	227.000	242.000	6,6%
TOTAL RECURSOS AJENOS DE CLIENTES	4.572.920	4.912.055	7,4%
OPERACIONES DE DESINTERMEDIACIÓN	310.585	250.867	-19,2%
Fondos de Inversión	220.602	167.421	-24,1%
Fondos de Inversión: Unit Linked	1.990	185	-90,7%
Fondos de Pensiones	87.992	83.260	-5,4%
CUENTAS DE RECAUDACIÓN SECTOR PÚBLICO	6.462	6.401	-0,9%
TOTAL RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES	4.889.967	5.169.323	5,7%
Ajustes por valoración	-12.570	60.047	-577,7%
Promemoria: RECURSOS AJENOS AJUSTADOS	4.560.350	4.972.102	9,0%
Promemoria: RECURSOS GESTIONADOS AJUSTADOS (Crit. CECA)	4.870.935	5.222.969	7,2%
Promemoria: sobre Recursos Ajenos de Clientes, en unidades			
Número de Cuentas de Recursos Ajenos de Clientes	188.206	188.511	0,2%
Número de Operaciones	17.076.928	17.902.092	4,8%

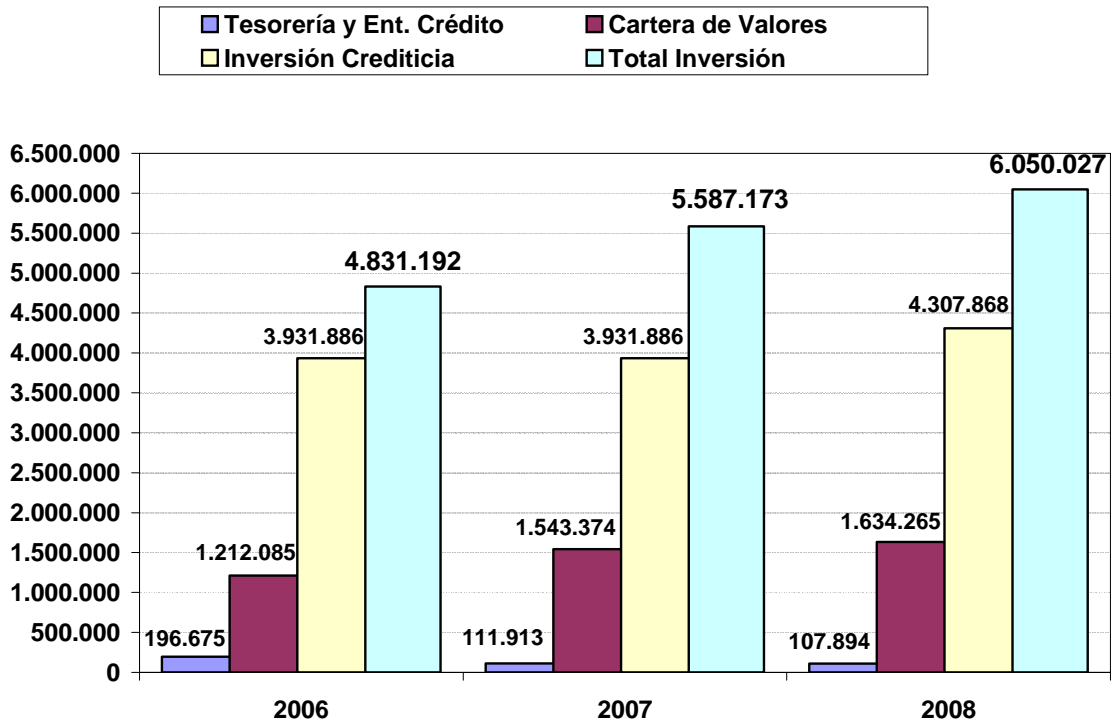
INVERSIONES

La crisis del sistema financiero internacional, iniciada por el problema de la crisis de las hipotecas de alto riesgo en Estados Unidos, con la consiguiente secuela de falta de confianza entre los operadores de dicho sistema, ha tenido un impacto negativo en la economía real, que ha supuesto el inicio de la recesión en las principales economías desarrolladas. Es previsible que esta situación termine afectando al comercio internacional y al resto de las economías del resto del mundo. La Reserva Federal, en respuesta a dicha situación, bajó los tipos de interés en cuatro puntos, durante 2008, hasta el 0,25%. El Banco Central Europeo ha secundado la iniciativa de inyectar liquidez al sistema bancario, reduciendo, además, en dos puntos el tipo de interés de referencia, hasta el 2%. Por otro lado, las Bolsas tuvieron un comportamiento negativo durante el año 2008, cerrando con un pronunciado descenso, después de cinco años de alzas en sus índices.

Ante este escenario, la Entidad ha moderado sus ritmos de crecimiento de inversión crediticia y adaptado sus políticas a las nuevas circunstancias económicas impuestas por su contexto económico, a pesar de lo cual ha mantenido un importante dinamismo. Así, las inversiones financieras terminaron 2008 con un saldo de 6.050,03 millones de euros, 462,85 millones más que al comienzo del año, lo que supone un crecimiento del 8,3% anual. Las inversiones por naturaleza con mayor incremento anual, en términos absolutos, fueron los valores representativos de deuda, cuyo aumento fue de 370,41 millones de euros; los préstamos, con 364,82 millones; y otros deudores, con 79,61 millones de euros de incremento anual. En términos relativos, destacó el epígrafe de otros deudores, cuyo crecimiento ascendió al 120,5% anual; seguido de caja y depósitos en bancos centrales con el 82% y valores representativos de deuda con el 44,5% anual; mientras que otros instrumentos de capital y las cuentas de tesorería activa descendieron, respectivamente, en un 45,6% y un 45,3% anual. Por sectores, el mayor incremento, en valor absoluto, se obtuvo en otros sectores residentes, que aumentó durante el año en 565,08 millones de euros, que suponen una tasa de crecimiento anual del 12,1%. Las inversiones en Administraciones públicas tuvieron una evolución más modesta, aumentando en un 5,2% anual; mientras que las inversiones financieras en el sector no residente tuvo un retroceso de 130,7 millones de euros.

Los activos materiales e inmateriales a finales del año alcanzaron un saldo neto de 141,61 millones de euros, aumentando en un 44,3% anual; explicado, sobre todo, por el incremento de 43,24 millones de euros experimentado en inversiones inmobiliarias.

Inversión Financiera



DETALLE DE LAS INVERSIONES CLASIFICADAS POR NATURALEZA

	31/12/2007 (Miles €)	% s/ Total Inversión	31/12/2008 (Miles €)	% s/ Total Inversión	Diferencia relativa
CRÉDITO A LA CLIENTELA AJUSTADO	3.931.886	69,2%	4.307.868	69,6%	9,6%
Cartera de Efectos (neto)	65.044	1,1%	42.183	0,7%	-35,1%
Cuentas de Crédito (Dispuesto)	213.758	3,8%	199.522	3,2%	-6,7%
Factoring	57.747	1,0%	78.477	1,3%	35,9%
Préstamos	3.610.627	63,5%	3.975.442	64,2%	10,1%
Otros Deudores	66.084	1,2%	145.690	2,4%	120,5%
Ajustes por valoración	(81.689)	-1,4%	(133.886)	-2,2%	63,9%
Otros Act. Financieros incl. Créd. Clientela	316	0,0%	441	0,0%	39,7%
CARTERA DE VALORES AJUSTADA	1.543.374	27,1%	1.634.265	26,4%	5,9%
Valores representativos de Deuda	831.892	14,6%	1.202.304	19,4%	44,5%
Otros instrumentos de capital	642.356	11,3%	349.539	5,6%	-45,6%
Participaciones	69.126	1,2%	82.422	1,3%	19,2%
TESORERÍA	111.913	2,0%	107.894	1,7%	-3,6%
Caja y depósitos en Bancos centrales	36.635	0,6%	66.689	1,1%	82,0%
Depósitos en Entidades de crédito	75.278	1,3%	41.205	0,7%	-45,3%
TOTAL INVERSIÓN FINANCIERA	5.587.173	98,3%	6.050.027	97,7%	8,3%
ACTIVOS MATERIALES E INMATERIALES	98.141	1,7%	141.610	2,3%	44,3%
Activo material de uso propio	66.651	1,2%	65.881	1,1%	-1,2%
Inversiones inmobiliarias	19.106	0,3%	62.343	1,0%	226,3%
Otros activos en arrendamiento operativo	35	0,0%	52	0,0%	47,9%
Activo afecto a la Obra social	7.914	0,1%	8.674	0,1%	9,6%
Activos no corrientes en venta (activo material)	2.014	0,0%	1.951	0,0%	-3,1%
Activo intangible	2.421	0,0%	2.709	0,0%	11,9%
TOTAL INVERSIÓN	5.685.314		6.191.637		8,9%
Promemoria:					
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	551.024	9,7%	579.461	9,4%	5,2%
OTROS SECTORES RESIDENTES	4.657.375	81,9%	5.222.455	84,3%	12,1%
SECTOR NO RESIDENTE	378.774	6,7%	248.111	4,0%	-34,5%
TOTAL INVERSIÓN FINANCIERA	5.587.173	98,3%	6.050.027	97,7%	8,3%

DETALLE DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA

	<u>31/12/2007</u> (Miles €)	<u>31/12/2008</u> (Miles €)	<u>Diferencia</u> <u>relativa</u>
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	35.805	39.826	11,2%
OTROS SECTORES RESIDENTES	3.966.273	4.378.401	10,4%
Crédito comercial	123.692	129.656	4,8%
Deudores con garantía real	3.087.427	3.245.472	5,1%
Otros deudores a plazo	659.922	719.224	9,0%
Deudores a la vista y varios	41.475	83.043	100,2%
Arrendamientos financieros	18.585	15.704	-15,5%
Adquisición Temporal de Activos	0	46.497	***
Activos dudosos	35.172	138.804	294,6%
NO RESIDENTES	11.182	23.086	106,5%
INVERSIÓN CREDITICIA BRUTA	4.013.260	4.441.313	10,7%
Del que: Total Activos Dudosos	35.189	139.042	295,1%
OTROS ACT. FINANCIEROS INCL. CRED. CLIENTELA	316	441	39,7%
AJUSTES POR VALORACIÓN	-81.689	-133.886	63,9%
Del que: Corrección de valor por deterioro de activos	-90.056	-144.464	60,4%
CRÉDITO A LA CLIENTELA AJUSTADO	3.931.886	4.307.868	9,6%
Índice de Morosidad del Crédito a la clientela	0,88%	3,13%	
Cobertura de Insolvencias del Crédito a la clientela	255,9%	103,9%	

INVERSIONES CREDITICIAS Y RIESGOS DE FIRMA

El crédito a la clientela, una vez efectuados los ajustes por valoración, se cifró en 4.307,87 millones de euros, con un crecimiento anual del 9,6%. La inversión crediticia bruta, antes de aplicar los ajustes por valoración, terminó el ejercicio con un saldo de 4.441,31 millones de euros, con aumento en el ejercicio de 428,05 millones de euros, que representa un aumento del 10,7% anual. De ellos la mayor parte corresponden al crédito a otros sectores residentes, que aumentó durante el ejercicio en 412,13 millones de euros. El crédito con garantía real tuvo un aumento de 158,05 millones de euros, que representan una tasa de crecimiento del 5,1% anual, lo que supone una relevante desaceleración respecto al ejercicio anterior. También se obtuvo un crecimiento en otros deudores a plazo, por importe neto de 59,30 millones de euros, que suponen una tasa de crecimiento del 9% anual. Los créditos a las administraciones públicas aumentaron en el año en un 11,2% y los créditos a no residentes duplicaron su saldo durante el ejercicio comentado.

Fruto de la situación económica anteriormente descrita, los activos clasificados como dudosos tuvieron un incremento de 103,85 millones de euros, situándose en 139,04 millones de euros. El índice de morosidad del crédito a la clientela aumentó hasta el 3,13%. La cobertura de dichos activos dudosos del crédito a la clientela finalizó el año en el 103,9%.

Los avales y créditos documentarios se situaron al finalizar el año en un saldo de 421,27 millones de euros, con un descenso anual del 10,9%.

Agricultura y Ganadería

El apoyo de Caja Segovia al sector agropecuario y al medio rural se puso de manifiesto a través de la inversión crediticia, especialmente en un año en el que la crisis ganadera ha servido de contrapunto a las buenas cosechas de cereales y otros cultivos. A finales de 2008, el sector agropecuario alcanzó las 3.982 operaciones crediticias con la Caja, con un saldo total de 120,77 millones de euros, lo que supone un incremento neto de 10,06 millones de euros, que representa una tasa de crecimiento del 9,1% anual.

En el año 2008 la Caja ha seguido colaborando con la Administración para canalizar las ayudas de la PAC, lo que supone mantener un importante dispositivo para asesorar y atender las consultas de los clientes del medio rural, a través de nuestra extensa red de oficinas en el medio rural de nuestra provincia.

Se mantienen las líneas de créditos de campaña y equipamientos agrícolas, para anticipar los ingresos de las cosechas y financiar la adquisición de fincas, inversiones de mejora en explotaciones y adquisición de maquinaria agraria. Se ha producido un significativo incremento en las primas de seguros agrarios, destacando la gestión de los subvencionados por Agroseguro.

Vivienda y Construcción

Durante este ejercicio se ha mantenido un significativo descenso en la demanda de viviendas, que ha supuesto una importante reducción en la actividad productiva del sector. La financiación para la adquisición de viviendas a personas físicas y familias alcanzó al terminar el año las 19.600 operaciones, con un saldo de 1.468,57 millones de euros, lo que supone una tasa de crecimiento del 19,8% anual. Para financiación al sector de la construcción había 1.935 operaciones crediticias, por importe de 175,08 millones de euros, lo que representa un aumento del 5,3% anual.

Se continuaron aplicando convenios con organismos y administraciones públicas en condiciones preferentes para nuestros clientes, al objeto de apoyar la adquisición o rehabilitación de viviendas por las familias de su ámbito de actuación.

Industria

Existían 1.215 operaciones para financiar a dicho sector, con un saldo de 173,06 millones de euros, un 2,1% menos que el año anterior.

Siguen ofreciéndose a las empresas industriales diversos convenios con el ICO, BEI y otros organismos públicos para el apoyo a las industrias, así como para la financiación de otras pequeñas y medianas empresas.

Comercio, Hostelería y otros

En “otros servicios” había 7.660 operaciones con un saldo de 1.949,16 millones de euros, creciendo a una tasa del 7,5% anual; la mayor parte de ellos, 1.673,11 millones de euros, correspondían a actividades inmobiliarias, que descendió durante el año en 4,48 millones de euros, que representan una disminución del 0,3%, frente a los significativos aumentos experimentados en ejercicios anteriores. Comercio y reparaciones, y hostelería y turismo tenían créditos vivos por importes respectivos de 96,61 y 78,06 millones de euros, con tasas de variación anual del -0,3% y 12,6%. Transportes y comunicaciones alcanzaba un saldo de crédito de 55,05 millones de euros, cifra inferior en 8,52 millones a la del año anterior. En el resto de servicios el crédito ascendió a 276,05 millones de euros, duplicándose a lo largo del ejercicio pasado.

El crédito al consumo y otras necesidades de las personas físicas y familias contaba con un saldo, a finales de año, de 118,65 millones de euros, reduciéndose a casi la mitad respecto al saldo del inicio del año. Por el contrario, el saldo del crédito a las Administraciones Públicas se incrementó en un 11,2%, durante 2008, hasta la cifra de 39,83 millones de euros; al igual que el Sector no residente, que finalizó dicho ejercicio con un saldo de 23,09 millones de euros, que duplicó su saldo inicial.

CLASIFICACIÓN POR FINALIDADES DE CRÉDITO

(Importe en miles de €uros)	Datos a 31/12/07		Datos a 31/12/08	
	Importe	Número	Importe	Número
I.- FINANCIACIÓN ACTIVIDADES PRODUCTIVAS	2.497.226	12.819	2.647.781	18.080
Agricultura y Ganadería	110.710	3.314	120.773	3.982
Industria	176.844	1.387	173.057	1.215
Construcción	166.195	1.374	175.075	1.935
Comercio y reparaciones	96.943	1.316	96.614	1.595
Hostelería y Turismo	69.321	508	78.055	654
Transporte y Comunicaciones	63.572	999	55.052	1.039
Otros Servicios	1.813.641	3.921	1.949.155	7.660
II.- OTRAS FINANCIACIONES A PERSONAS FÍSICAS Y FAMILIAS	1.457.104	31.327	1.587.214	32.620
Adquisición de viviendas	1.225.947	16.857	1.468.569	19.600
Consumo y Otros	231.157	14.470	118.645	13.020
III.- FINANCIACIÓN OTRAS INSTITUCIONES PRIVADAS SIN FIN DE LUCRO Y SIN CLASIFICAR	11.943	3.850	143.406	728
SUBTOTAL FINANCIACIÓN SECTOR RESIDENTE	3.966.273	47.996	4.378.401	51.428
IV.- FINANCIACIÓN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	35.805	90	39.826	87
V.- FINANCIACIÓN AL SECTOR NO RESIDENTE	11.182	45	23.086	80
VI.- OTROS ACT. FINANCIEROS INCL. CRED. CLIENTELA	316		441	
VII.- MENOS: AJUSTES POR VALORACIÓN	(81.689)		(133.886)	
TOTAL CRÉDITO A LA CLIENTELA AJUSTADO	3.931.886	48.131	4.307.868	51.595

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

La Caja ha seguido prestando soporte a la internacionalización de las empresas y, en general, a su clientela. Así se han realizado operaciones de financiación de importaciones y exportaciones, créditos y remesas documentarias de importación y exportación y, en general, todos los medios de pago utilizados en el comercio internacional

En operaciones con personas físicas se siguen realizando aperturas de cuentas corrientes y depósitos en divisa y durante el año 2008 ha habido un incremento considerable de préstamos hipotecarios con opción multidivisa.

Toda esta actividad en divisas y euros se ha traducido en 40.554 operaciones, por importe de 763,15 millones de euros en volumen de negocio. Comparativamente con el año anterior, se ha traducido en un discreto aumento en el número de operaciones, con un volumen algo inferior de ingresos por comisiones y diferencias de cambio.

CARTERA DE VALORES

La Cartera de valores, a 31 de diciembre de 2008, tenía un saldo, tras aplicar los ajustes por valoración, de 1.634,26 millones de euros, con un crecimiento anual del 5,9%. Si se excluyen los ajustes por valoración, la Cartera de valores se cifraba a dicha fecha en 1.784,66 millones de euros, con una tasa de crecimiento anual del 18,3%.

El principal aumento durante el año ha tenido lugar en la cartera de valores representativos de deuda. Una vez aplicados los ajustes por valoración, el saldo de valores representativos de deuda era de 1.202,30 millones de euros, que supone un aumento del 44,5% anual. La cartera de valores representativos de deuda finalizó el ejercicio con un saldo, sin aplicar los ajustes por valoración, de 1.276,90 millones de euros, con un incremento durante el año de 403,40 millones de euros, lo que representa una tasa de crecimiento anual del 46,2%. Los aumentos más relevantes, que se han producido en el año dentro de dicha cartera, han sido los incrementos de 329,44 millones de euros en títulos emitidos por otros sectores residentes y de 111,47 millones de euros en valores representativos de deuda emitidos por entidades de crédito y bancos centrales.

En la cartera de otros instrumentos de capital, fundamentalmente valores cotizados en bolsa, el descenso anual ha sido de 141,20 millones de euros, con una disminución del 24,9%. El saldo, una vez aplicados los ajustes por valoración, se situó en 349,54 millones de euros, con un decremento de 292,82 millones de euros, que supone un 45,6% anual.

La cartera de participaciones a finales del ejercicio alcanzó un saldo de 82,60 millones de euros, con un incremento anual de 13,32 millones de euros, que supone un crecimiento del 19,2% anual. El importe de dicha cartera de participaciones, una vez aplicados los ajustes por valoración, ascendía a 82,42 millones de euros, que representa un incremento de 13,30 millones de euros, que, en términos relativos, supone un crecimiento del 19,2% anual. Destacan las participaciones en Desarrollos Urbanísticos de Segovia S.A. (Durbasa), Oncisa Iniciativas de Desarrollo S.L., Leaderman Investment Group S.L., Desarrollos Urbanísticos Los Castaños S.L., Urbapinar S.L., Asentis Promoción S.A., Fincagest Inmobiliaria S.A., Vallenava Inversiones, S.L., Hestendar S.L., Desarrollos Inmobiliarios Salamanca, Navicoas Castilla S.L., Soto Once S.L., Inversión Alquiler de Viviendas, Mego Inversiones S.L., y, por su interés cualitativo, Caja Segovia Operador de Banca Seguros Vinculado S.A.

CARTERA DE VALORES

(Miles de €uros)	31/12/2007	31/12/2008	Diferencia Relativa
VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	873.509	1.276.904	46,2%
Administraciones públicas españolas	483.646	462.425	-4,4%
Entidades de crédito y bancos centrales	111.265	222.734	100,2%
Otros sectores residentes	129.020	458.458	255,3%
No residentes	149.078	132.786	-10,9%
Activos dudosos	500	500	0,0%
OTROS INSTRUMENTOS DE CAPITAL	566.358	425.162	-24,9%
PARTICIPACIONES	69.272	82.595	19,2%
Entidades asociadas	15.497	12.727	-17,9%
Entidades multigrupo	39.585	49.562	25,2%
Entidades del grupo	14.190	20.306	43,1%
TOTAL CARTERA DE VALORES	1.509.139	1.784.661	18,3%
Ajustes por valoración	34.235	-150.396	-539,3%
TOTAL CARTERA DE VALORES AJUSTADA	1.543.374	1.634.265	5,9%

TESORERÍA

La tesorería neta de la Entidad, como diferencia entre la tesorería activa y pasiva ajustadas, suponía al final de año una posición tomadora de 882,42 millones de euros, presentando un incremento anual en dicha posición de 368,52 millones de euros.

La tesorería activa ajustada descendió en un 3,6%, mientras que sin ajustes por valoración la reducción anual fue del 4,2%; destacando los aumentos de 28,95 millones de euros en el saldo de Banco de España, de 1,02 millones de euros en Caja euros y 0,09 millones de euros en Caja moneda extranjera; mientras que descendió el saldo por importe neto de 26,23 millones de euros en Tesorería inversión, de 5,99 millones de euros en Otros depósitos en Entidades de crédito, y de 2,35 millones de euros en Tesorería intercambios y otros. La tesorería pasiva ajustada aumentó en 364,50 millones de euros, mientras que sin ajustes por valoración el aumento fue de 363 millones de euros, lo que representa un 58,2%; destacando el incremento de 238,14 millones de euros en cesiones temporales de activos a intermediarios financieros, 170,04 millones de euros en Banco de España, 3,08 millones de euros en cuentas de provisión de Entidades Oficiales de Crédito; mientras que se produjeron descensos de 45,82 millones de euros en mercado monetario e interbancario y de 2,45 millones de euros en otra tesorería pasiva.

TESORERÍA

(Miles de €uros)	31/12/2007	31/12/2008	Diferencia Relativa
TESORERÍA ACTIVA AJUSTADA	111.913	107.894	-3,6%
Caja, euros	15.220	16.244	6,7%
Caja, moneda extranjera	134	220	63,9%
Banco de España	21.281	50.226	136,0%
Tesorería inversión	55.371	29.138	-47,4%
Tesorería intercambios y otros	4.912	2.564	-47,8%
Adquisición Temporal de Activos a Interm. Financieros	0	0	0,0%
Otros Depósitos en Entidades de Credito	11.039	5.054	-54,2%
TOTAL TESORERÍA ACTIVA	107.956	103.445	-4,2%
Ajustes por valoración	3.957	4.449	12,4%
TESORERÍA PASIVA AJUSTADA	625.817	990.316	58,2%
Banco de España	50.001	220.045	340,1%
Mercado Monetario e Interbancario	153.777	107.962	-29,8%
Cuentas de Provisión (Entidades Oficiales de Crédito)	64.380	67.463	4,8%
Cesiones Temporales de Activos a Interm. Financieros	353.085	591.222	67,4%
Otros	2.528	79	-96,9%
TOTAL TESORERÍA PASIVA	623.771	986.771	58,2%
Ajustes por valoración	2.046	3.545	73,3%
TESORERÍA NETA AJUSTADA	-513.903	-882.422	71,7%
TESORERÍA NETA	-515.814	-883.327	71,2%

RESULTADOS

En los estados financieros a diciembre de 2008 ha entrado en vigor el nuevo modelo establecido por la circular del Banco de España nº 6/2008, de 26 de noviembre, por la que se modifican las normas de información financiera pública y reservada y los modelos de los estados financieros. El margen de intereses, que expresa la diferencia entre productos y costes financieros alcanzó la cifra de 92,27 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 16,7%; si se añade el rendimiento de los instrumentos de capital, se obtiene el margen de intermediación, que fue de 108,84 millones de euros, lo que supone un crecimiento anual del 14,2%. En términos relativos, sobre el balance total medio se situó en el 1,85%, aumentando seis centésimas, respecto a dicha ratio durante el ejercicio anterior.

Los intereses y rendimientos asimilados registrados alcanzaron los 294,14 millones de euros, con crecimiento anual del 29,8%, destacando el aumento de 56,13 millones de euros experimentado por los ingresos financieros de inversiones crediticias. Los rendimientos de instrumentos de capital alcanzaron los 16,57 millones de euros, incrementándose en un 2,1%. Los intereses y cargas asimiladas alcanzaron 201,88 millones de euros, y aumentaron un 36,9%; en términos relativos sobre el balance total medio alcanzaron una ratio del 3,43%.

Las comisiones cobradas ascendieron a 36,85 millones de euros; mientras que las comisiones pagadas alcanzaron los 2,06 millones de euros; por lo que las comisiones netas se cifraron en 34,79 millones de euros, siendo su ratio del 0,59% sobre el balance total medio. Como consecuencia, el margen básico registró 143,64 millones de euros, lo que supone un aumento del 31,7% anual y representa el 2,44% sobre el balance total medio, cuatro décimas más que en el año anterior.

Los resultados de operaciones financieras alcanzaron los 39,76 millones de euros, que, prácticamente, duplica la obtenida durante el ejercicio anterior. Sobre el balance total medio suponen un 0,68%. En concepto de diferencias de cambio se contabilizaron 0,16 millones de euros, un 54,5% menos que el año anterior. El margen ordinario fue de 183,55 millones de euros, que supera en un 41,9% al registrado en el ejercicio anterior y supone una ratio sobre el balance total medio del 3,12%. Si a dicho margen se añaden 3,40 millones de euros, en concepto de otros productos de explotación, y se detraen 1,39 millones de euros de otras cargas de explotación, se alcanza un margen bruto de 185,56 millones de euros, superior en un 41,3% a dicha ratio estimada para el año anterior.

Los gastos de explotación registraron 60,40 millones de euros, con aumento del 7,7% respecto al ejercicio anterior; su ratio sobre el balance total medio fue del 1,03%, reduciéndose durante el ejercicio en tres centésimas, gracias a la política de contención del gasto aplicada a lo largo del periodo. Los gastos de personal alcanzaron 37,38 millones de euros, con un crecimiento del 4,2% anual. Otros gastos generales de administración alcanzaron los 20,25 millones de euros, con aumento del 15% anual. En amortización se contabilizaron 2,77 millones de euros, aumentando en un 6% anual. El margen de explotación alcanzó 125,16 millones de euros, que suponen un crecimiento anual del 66,3%. La ratio del margen de explotación sobre el balance total medio fue del 2,13%, aumentando en setenta y una centésimas respecto al año anterior.

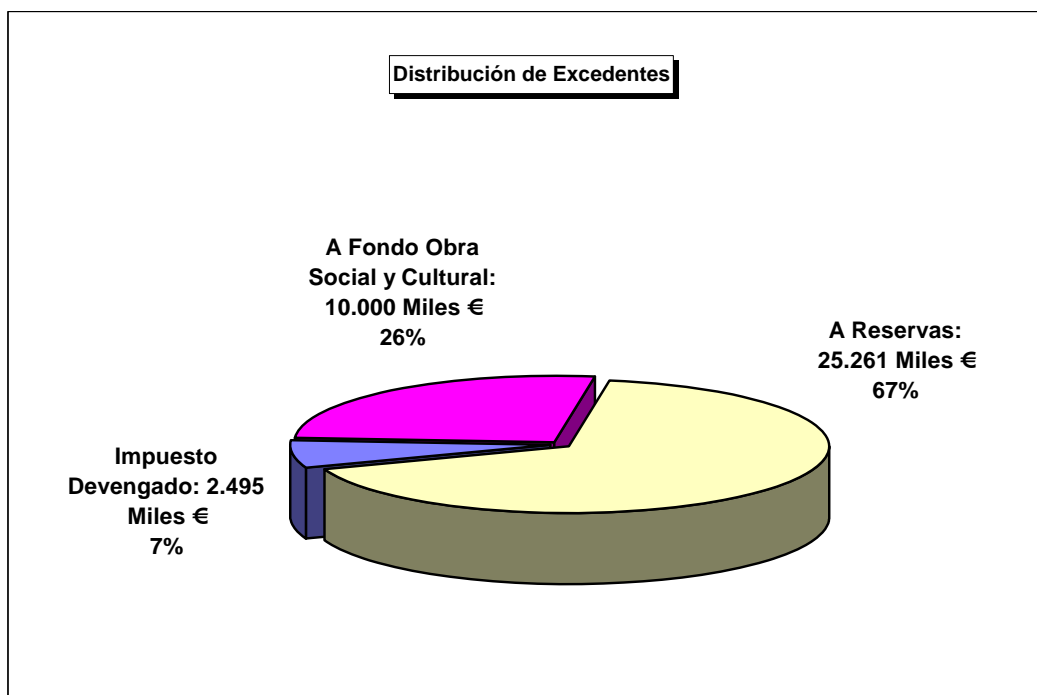
La Entidad ha destinado durante el ejercicio 77,30 millones de euros a pérdidas por deterioro de activos financieros (neto), 46,41 millones más que el año anterior; y 12,96 millones de euros a dotaciones a provisiones (neto), 5,89 millones más que en el ejercicio anterior. El resultado de la actividad de explotación fue de 34,90 millones de euros, que sobre balance medio representa el 0,59%, once centésimas menos que en el mismo periodo anterior.

Las pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) fueron de 0,03 millones de euros; mientras que las ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta ascendieron a 2,89 millones de euros. Como resultado de ello, en 2008 se alcanzó un resultado antes de impuestos de 37,76 millones de euros, que representa un 0,64% sobre balance medio, ocho centésimas menos que en el año anterior. Una vez deducidos los impuestos, el resultado neto se situó en 35,26 millones de euros, que representa un crecimiento del 4,4% anual. La ratio de rentabilidad neta sobre el balance total medio supone un 0,60%.

El cash flow aumentó hasta los 130,82 millones de euros, aumentando en un 66% anual. El valor añadido bruto generado por Caja Segovia durante el año ascendió hasta los 168,69 millones de euros, aumentando en un 46,5% anual.

El resultado del ejercicio permitirá destinar dotaciones para la Obra Social y Cultural 10 millones de euros y a Reservas Generales 25,26 millones de euros.

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES



VALOR AÑADIDO BRUTO

(Miles de €uros)	31/12/2007	31/12/2008	Diferencia Relativa
VALOR AÑADIDO BRUTO	115.115	168.688	46,5%
Amortizaciones	3.001	3.285	9,5%
VALOR AÑADIDO NETO	112.114	165.404	47,5%
Al Trabajo	37.088	44.804	20,8%
A la Comunidad	18.777	18.029	-4,0%
<i>Hacienda Pública</i>	3.859	2.304	-40,3%
<i>Seguridad Social</i>	4.871	5.091	4,5%
<i>Obra Social y Cultural</i>	10.047	10.634	5,8%
Excedentes retenidos	55.287	101.958	84,4%
Pago de impuestos a otros países	962	612	-36,4%

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PÚBLICA

	Ejercicio 2007		Ejercicio 2008	
	Importe (Miles €)	% sobre Balance Medio	Importe (Miles €)	% sobre Balance Medio
Intereses y rendimientos asimilados	226.539	4,25%	294.143	5,00%
Intereses y cargas asimiladas	(147.494)	-2,77%	(201.877)	-3,43%
A) MARGEN DE INTERESES	79.045	1,48%	92.266	1,57%
Rendimiento de instrumentos de capital	16.226	0,30%	16.573	0,28%
B) MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	95.271	1,79%	108.839	1,85%
Comisiones percibidas	15.817	0,30%	36.852	0,63%
Comisiones pagadas	(2.028)	-0,04%	(2.057)	-0,03%
C) MARGEN BÁSICO	109.060	2,05%	143.634	2,44%
Resultados de operaciones financieras	19.914	0,37%	39.759	0,68%
Diferencias de cambio (neto)	349	0,01%	159	0,00%
D) MARGEN ORDINARIO	129.323	2,43%	183.552	3,12%
Otros productos de explotación	3.788	0,07%	3.399	0,06%
Otras cargas de explotación	(1.769)	-0,03%	(1.387)	-0,02%
E) MARGEN BRUTO	131.342	2,47%	185.564	3,15%
GASTOS DE EXPLOTACIÓN	(56.082)	-1,05%	(60.401)	-1,03%
Gastos de personal	(35.861)	-0,67%	(37.381)	-0,63%
Otros gastos generales de administración	(17.602)	-0,33%	(20.245)	-0,34%
Amortización y saneamiento de activos mat. e inm.	(2.619)	-0,05%	(2.775)	-0,05%
F) MARGEN DE EXPLOTACIÓN	75.260	1,41%	125.163	2,13%
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	(30.892)	-0,58%	(77.303)	-1,31%
Dotaciones a provisiones (neto)	(7.073)	-0,13%	(12.962)	-0,22%
G) RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	37.295	0,70%	34.898	0,59%
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	(4)	0,00%	(28)	0,00%
Otros resultados	919	0,02%	2.886	0,05%
H) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	38.210	0,72%	37.756	0,64%
Impuesto sobre beneficios	(4.433)	-0,08%	(2.495)	-0,04%
I) RESULTADO DEL EJERCICIO	33.777	0,63%	35.261	0,60%
Pro Memoria: CASH FLOW	78.798	1,48%	130.824	2,22%

RECURSOS PROPIOS

Particular interés ha tenido la aplicación de la circular del Banco de España número 3/2008, de 22 de mayo, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos, donde se determinan los recursos propios computables y los requerimientos de recursos propios por riesgo de crédito y contraparte, por riesgo de mercado y por riesgo operacional, entre otros. También se regulan los límites a los grandes riesgos, el gobierno interno de las entidades, auto-evaluación de capital y obligaciones de información al mercado, en materia de recursos propios y de los diferentes riesgos. Constituye el desarrollo final de la legislación sobre recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras, dictada a partir de la Ley 36/2007, de 16 de noviembre, por la que se modifica la Ley 13/1985 de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros y otras normas del sistema financiero, y que comprende también el Real Decreto 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras. De esta forma se adapta la normativa del sistema financiero español a las Directivas comunitarias 2006/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio, y 2006/49/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la adecuación del capital de las empresas de servicios de inversión y las entidades de crédito, ambas de 14 de junio de 2006, siguiendo el Acuerdo del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, conocido como Basilea II. Dicha circular entró en vigor para la información referida al 30 de junio de 2008, efectuando nuestra entidad la oportuna declaración al respecto.

Durante el año 2007, Caja Segovia fue invitada por el Banco de España como entidad-piloto para realizar un Informe de Auto-evaluación de Capital, referido a 31 de diciembre de 2006. Ya en 2008, con la mencionada CBE 3/2008, de 22 de mayo, y la Guía de Auto-evaluación de Capital de 25 de junio de 2008, se realizó un Informe de Auto-evaluación, referido a 30 de junio de dicho año. En el aludido documento se ha incluido una simulación del balance, cuenta de resultados y principales ratios de gestión para el periodo 2008/2011, adaptando la anteriormente existente del plan estratégico a las nuevas circunstancias económicas y financieras actuales y previsibles. Sobre dicha base, se han estimado los riesgos y las necesidades de capital, de acuerdo con el módulo diseñado dentro de los modelos de planificación de la entidad. A dicho escenario base, se le han aplicado hipótesis de estrés, al objeto de prevenir los efectos de dichos acontecimientos en la solvencia de la Entidad.

De conformidad con la mencionada circular 6/2008, de 22 de mayo, del Banco de España, los Recursos Propios del Grupo finalizaron el año con la cifra de 509,92 millones de euros. De ellos los Recursos Propios Básicos o de primera categoría alcanzaron los 302,02 millones de euros; los Recursos Propios de segunda categoría ascendieron a 207,90 millones de euros. De acuerdo con la normativa aplicable, a finales de 2008, los Riesgos totales ponderados, correspondientes al pilar I, se estimaban en 4.958,40 millones de euros. En función de los riesgos totales ponderados a 31 de diciembre de 2008, los Recursos Propios mínimos resultaban 396,67 millones de euros, registrando el Grupo consolidado un superávit de 113,25 millones de euros. El coeficiente de solvencia, según el pilar I de Basilea II, al final de 2008 se situó en el 10,28%, superando en un 28,6% al mínimo requerido por la normativa en vigor. El Tier 1 finalizó el año en el 6,09%

ESTRUCTURA DE LOS RECURSOS PROPIOS DEL GRUPO CONSOLIDADO

	<u>31/12/2008</u>
RECURSOS PROPIOS BÁSICOS	302.015
Reservas Generales	271.425
Beneficio con destino a Reservas	22.747
Participaciones Preferentes	76.143
Menos: Activos Inmateriales	-6.291
Menos: Minusvalías de Instr. Capital	-8.435
Menos: Minusvalías Valores repr. de Deuda	-53.574
RECURSOS PROPIOS 2ª CATEGORÍA	207.904
Fondo Obra Social Permanente (Inmuebles)	7.643
Reservas Revalorización Activo Material	22.257
Financiaciones de duración indeterminada	857
Deuda Subordinada	165.000
Menos: Deducción Deuda Subordinada	-34.000
Cobertura Genérica Riesgos	46.147
TOTAL RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES	509.919
CAPITAL NECESARIO: PILAR 1	396.673
RIESGO DE CRÉDITO Y CONTRAPARTE	374.678
RIESGO DE PRECIO Y TIPO DE CAMBIO	0
RIESGO DE MERCADO	0
RIESGO OPERACIONAL	21.995
Riesgos Totales Ponderados	4.958.402
COEFICIENTE DE SOLVENCIA	10,28%
TIER 1	6,09%
CORE CAPITAL	4,56%

Según la Nueva Circular de Solvencia 3/2008 de Recursos Propios Banco de España.
No existe base comparativa con la circular anterior.

ATENCIÓN AL CLIENTE

La función del Servicio de Atención al Cliente es la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes, derivados de sus relaciones con Caja Segovia y con Caja Segovia Operador de Banca de Seguros Vinculado, S.A., así como propiciar que tales relaciones se desarrollen conforme a los principios generales de buenas prácticas y usos financieros.

La actividad del Servicio de Atención al Cliente, en referencia al tratamiento y proceso de las quejas y reclamaciones, está regulada por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, y por el “Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Caja Segovia” aprobado por el Consejo de Administración, y que fue verificado por la Dirección General de Tributos y Política Financiera de la Junta de Castilla y León, mediante Resolución de 26 de julio de 2005.

Adicionalmente, existen otros asuntos tratados por este Servicio, sin regulación específica ni trascendencia económica, que son atendidos con la dedicación y profesionalidad que requieren, dado que son una importante fuente de información, comunicación y vinculación con la clientela.

Asimismo, el incremento permanente del nivel de exigencia, en plazo, rigor y transparencia, tanto de nuestros clientes como de la normativa dictada al respecto, obliga a este Servicio de Atención al Cliente a enriquecer sus capacidades operativas y de análisis de forma continua para poder dar cumplida respuesta a las demandas de nuestra clientela.

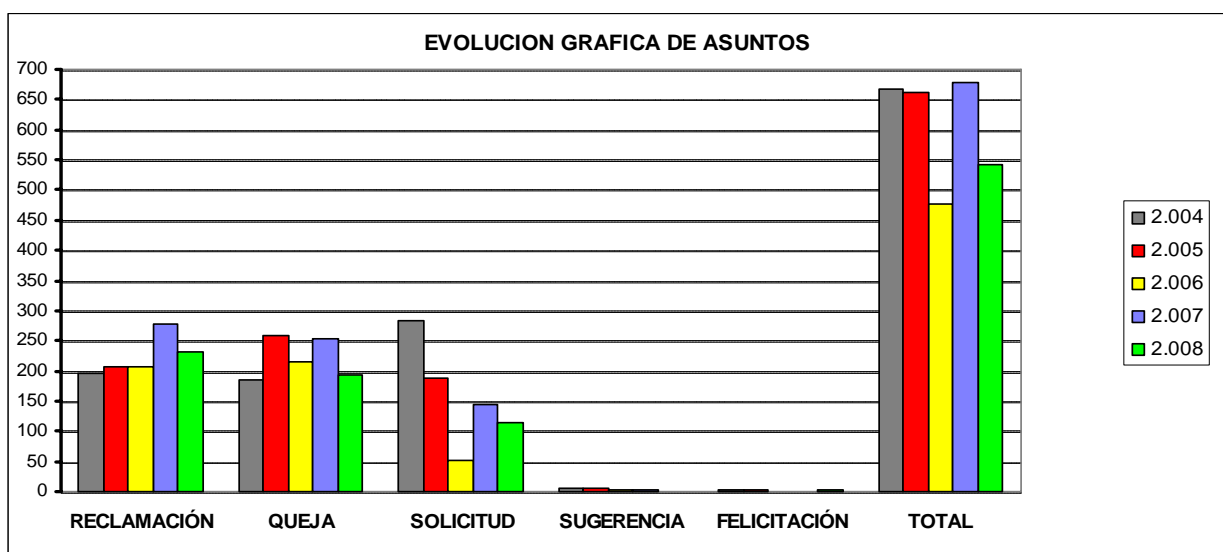
Por otro lado, la colaboración con el resto de Unidades de la Caja, tanto de las Oficinas como de los Servicios Centrales, a quienes se solicita información y documentación, es esencial para el funcionamiento eficaz y coherente de este Servicio.

Durante el año 2008 el Servicio de Atención al Cliente ha atendido 543 asuntos, de los que 232 han sido reclamaciones, 193 quejas, 114 solicitudes, 1 sugerencia y 3 felicitaciones.

La actividad del Servicio de Atención al Cliente se ha reducido significativamente respecto al ejercicio anterior, tanto por el número de quejas y reclamaciones como por el de solicitudes, que pone de manifiesto la mejora de los sistemas operativos y de información de la Caja, así como la propia atención e interés por la clientela. Asimismo, todos los asuntos presentados fueron admitidos a trámite por estar referidos a la prestación de servicios financieros o consecuencia de ellos, tal y como se establece en la Orden ECO/734/2004. Adicionalmente, en seis ocasiones nuestros clientes presentaron reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, una ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y ninguna ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La evolución de los asuntos tratados por el Servicio de Atención al Cliente durante los últimos cinco años se resume en el siguiente cuadro:

	RECLAMACIÓN	QUEJA	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
2004	191	184	283	5	4	667
2005	208	259	187	5	2	661
2006	206	215	52	4	0	477
2007	278	252	144	2	1	677
2008	232	193	114	1	3	543



La clasificación de las quejas y reclamaciones del año 2008, por productos y servicios, es la siguiente:

AÑO 2008		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Núm.	%
OPERACIONES ACTIVAS	83	19,6
OPERACIONES PASIVAS	52	12,2
OTROS PRODUCTOS BANCARIOS	112	26,4
SERVICIOS DE COBRO Y PAGO	52	12,2
SERVICIOS DE INVERSIÓN	12	2,8
SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	22	5,2
VARIOS	92	21,6
Totales ...	425	100,0

Para la resolución de los asuntos planteados, el Servicio de Atención al Cliente ha aplicado, en defensa de los intereses y derechos que legalmente tienen reconocidos los clientes, los criterios emanados de las buenas prácticas y usos financieros, así como los principios de equidad y buena fe contractual.

En las solicitudes, su actuación ha tenido como objetivo orientar al cliente para que tome las decisiones precisas, como muestra de profesionalidad de la Entidad, además de contribuir a su vinculación y fidelización. Por último, las sugerencias de los clientes, a pesar de su reducido número, son para Caja Segovia una fuente de información enriquecedora de la percepción que tiene el cliente sobre los servicios prestados y sobre lo que demandan y desean.

ORGANIZACIÓN INTERNA

Durante 2008 Caja Segovia, en aplicación del Plan de Expansión establecido en su Plan Estratégico 2007-2011, abrió dos nuevas Oficinas en Illescas (Toledo) y en el Hospital General de Segovia. Así mismo, a fin de mejorar la atención de la Entidad a sesenta poblaciones del medio rural que no disponían de oficina bancaria, se ha dotado a la Red Comercial de dos Oficinas móviles, totalmente equipadas con medios tecnológicos para realizar cualquier operación financiera, a través de una conexión vía satélite con el ordenador central de la Entidad. Con dicha ampliación de la Red Comercial Caja Segovia alcanzó las 116 oficinas, de las que 81 están en Segovia, 27 en Madrid, 6 en Valladolid, una en Málaga y otra en Toledo. En el capítulo de estructura organizativa, se ha producido una reestructuración de la unidad de Acabados y Correspondencia. Dentro del Grupo Consolidado, se ha producido, durante el segundo semestre del año, la adaptación y desarrollo de una sociedad instrumental, tenedora de activos inmobiliarios.

En este ejercicio se han llevado a cabo significativas mejoras en las infraestructuras tecnológicas. Así, como aspectos más relevantes en esta materia, la Caja ha realizado la ampliación del sistema de almacenamiento en disco y la optimización de procesos batch, así como ha impulsado su informática departamental. También se ha avanzado en materia de nuevas aplicaciones y mejoras operativas, destacando el desarrollo de herramientas para la gestión de riesgos y el cumplimiento de la nueva normativa emanada para implantar en nuestro sistema financiero los acuerdos de Basilea II.

Caja Segovia mantiene su presencia en proyectos de colaboración con otras cajas de ahorros, fundamentalmente a través de la Comisión de Organización Automación y Servicios de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, destacando el diagnóstico y mejora de la productividad de las oficinas de las cajas de ahorros, el proyecto de firma digitalizada, el Servicio Paneuropeo de Adeudos Directos, el Frame Work de billetes y monedas, el sistema integral de gestión de empresas participadas SIGEPWEB, la herramienta soporte al Plan de Continuidad del Negocio y las mejoras introducidas en el modelo de eficiencia operativa de las cajas de ahorros.

RECURSOS HUMANOS

Las principales acciones de la Caja, durante el año 2008, en el ámbito de los Recursos Humanos, son las siguientes:

En el apartado relativo a **plantilla** cabe destacar el importante esfuerzo realizado por la Caja en la creación de empleo, mediante la incorporación con carácter indefinido de catorce nuevos empleados en 2008. Este número unido a los 81 del bienio 2006-2007 supone un espectacular incremento del 18,5 % en tres años. Si tenemos en cuenta que durante el año 2007 se han producido además nueve reincorporaciones procedentes de excedencias y 29 bajas por diferentes motivos (prejubilaciones, excedencias, permiso sin sueldo y finalización de contratos temporales), el número total de empleados a 31 de diciembre de 2008 era de 541.

En el marco de las relaciones con las **organizaciones sindicales y la representación legal de los trabajadores**, se ha mantenido un adecuado nivel de diálogo y negociación que dio como resultado el acuerdo sobre la regulación de las condiciones de trabajo de los Gestores Comerciales, la creación de un equipo de sustituciones para la Red de Oficinas y mejoras en la compensación por Formación de empleados.

Se realizó una nueva oferta de **prejubilaciones**, a la cual se adhirieron 19 empleados. Con la adhesión de estas personas se posibilita la salida voluntaria de empleados con una larga trayectoria profesional en la Caja y se favorece la promoción interna y la reestructuración organizativa.

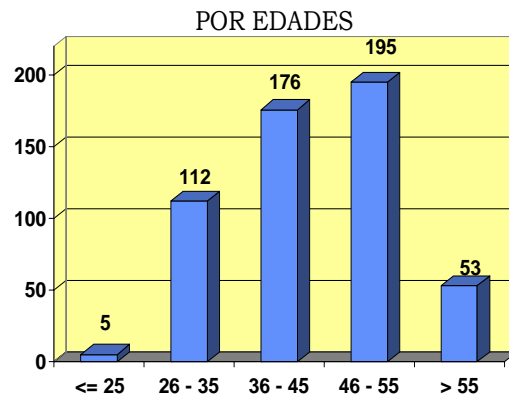
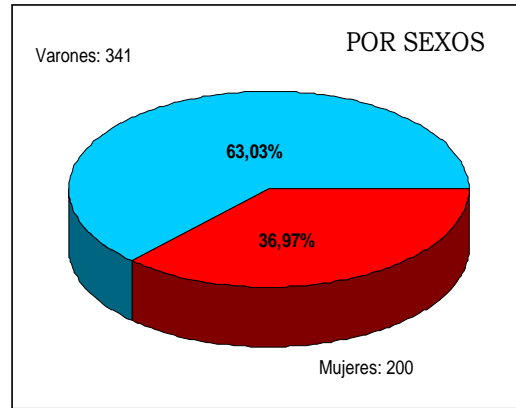
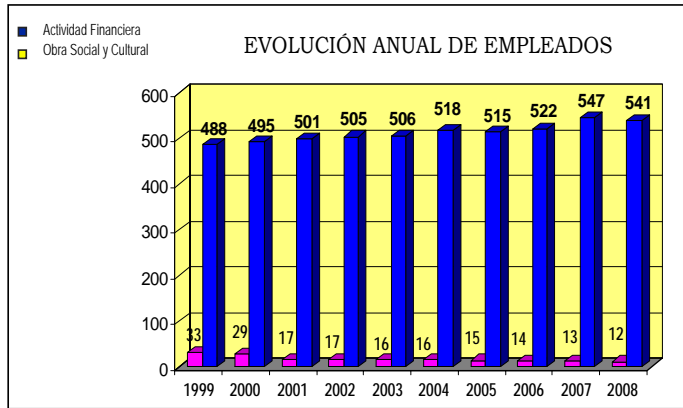
Así en el presente año se ha producido un importante impulso en **promoción interna**, realizándose los siguientes nombramientos: tres jefaturas de unidades de Servicios Centrales, 37 Direcciones de Oficina, 20 Subdirecciones de Oficina y 12 puestos comerciales. El importante número de nombramientos realizados refleja la constante dedicación de la Caja a la promoción interna y al desarrollo profesional de las personas que trabajan en la misma.

Durante 2008 se realizó una nueva edición del programa de **formación** Escuela de Directores, mediante el cual la Entidad se asegura la cobertura de puestos de Director de Oficina con personal interno mediante un proceso formativo. Incluyendo a los nueve empleados de la presente edición, la Caja dispone de un total de 65 directores procedentes de las ocho ediciones realizadas hasta la fecha. Asimismo, diez empleados accedieron a la convocatoria de formación para Gestores Comerciales y 63 empleados están en posesión de la certificación de Asesor Financiero Europeo.

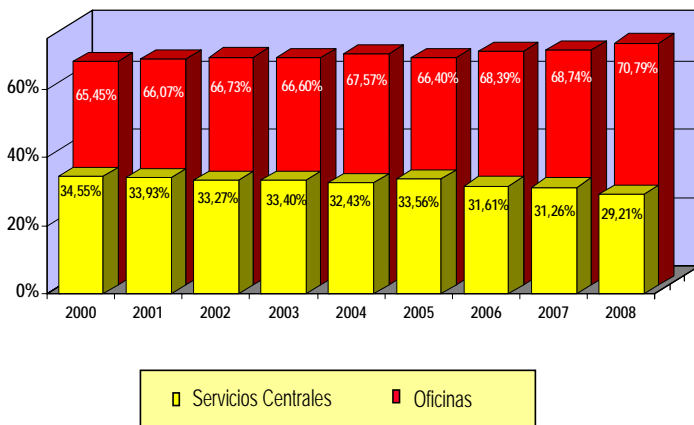
Se desarrolló un importante Plan de Formación, en el que se impartieron 27.742 horas de formación, lo que supone un incremento del 23 % sobre el total de horas realizado en el año anterior. El 87 % de la plantilla pasó al menos por una acción formativa y la media de asistencias a cursos por empleado fue de 4, siendo 51 la media de horas de formación por empleado. Durante el presente año se ha hecho un especial hincapié en el desarrollo de competencias comerciales, Asesor Financiero Europeo y el cumplimiento de la normativa legal sobre formación en Seguros, Salud laboral y MiFID.

Un año más se han mantenido los convenios de cooperación educativa con Universidades y Escuelas de Formación Profesional, mediante los cuales 112 alumnos complementaron su formación con prácticas en Caja Segovia.

DATOS PLANTILLA EJERCICIO 2008



DISTRIBUCIÓN ANUAL PLANTILLA PORCENTAJE



FORMACIÓN

	2006	2007	2008
Nº de horas de Formación	31.255	22.521	27.742
Horas de Formación/Empleado al año	60	48	51