

III. ANÁLISIS DEL EJERCICIO DE CAJA SEGOVIA

CAPTACIÓN DE AHORRO Y SERVICIOS A CLIENTES

Los recursos gestionados ajustados terminaron el año con un saldo de 5.646,86 millones de euros. El incremento acumulado en el ejercicio fue de 423,89 millones de euros, alcanzando un 8,1% de crecimiento anual. Los recursos ajenos ajustados de clientes finalizaron el año con un saldo de 5.364,33 millones de euros, suponiendo un incremento anual de 392,23 millones de euros, que representa una tasa anual del 7,9%; en fondos de inversión y planes de pensiones hubo un aumento de 31,66 millones de euros, que en términos relativos supone un crecimiento del 12,6% anual.

En recursos ajenos de clientes destacan los aumentos de 224,17 millones de euros en las cuentas de ahorro a plazo, 54,22 millones de euros en cuentas de ahorro ordinario, 45,35 millones de euros en cuentas corrientes, 40,95 millones de euros en pagarés y obligaciones ordinarias, 31,99 millones de euros en cuentas de las administraciones públicas y 25,69 millones de euros en cédulas hipotecarias singulares; mientras que se produjo un descenso de 30 millones de euros en obligaciones subordinadas. Los ajustes por valoración de los recursos ajenos de clientes disminuyeron durante el ejercicio en 1,04 millones de euros.

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 2009, la Caja ha proporcionado a sus clientes una gama diversa de instrumentos de ahorro. Como novedades, durante el ejercicio se ha lanzado al mercado el nuevo "Depósito a 3 años revisión semestral", la cuenta "Realiza tus sueños", el nuevo fondo de inversión "Caja Segovia Rendimiento Garantizado 3" y se ha iniciado la comercialización a través de Internet del Depósito PlazoVÍA en las modalidades de tres, seis y doce meses. En el área de seguros destacó el seguro de "Retirada del carnet de conducir" y de "Asistencia legal", éste último en colaboración con Legalitas. Así mismo, se pusieron a disposición de los clientes nuevos planes de pensiones, denominados "Caser 3x3 Garantizado", "Acueducto R.V. Norteamérica" y "Caja Segovia Responsable Plus".

La Entidad sigue apostando por la potenciación de los medios de pago, especialmente dentro de su ámbito de actuación, si bien se produjo un ligero estancamiento en sus principales indicadores, como consecuencia del impacto de la crisis económica en el consumo. La Caja tiene distribuidas entre sus clientes 125.116 tarjetas. En los 132 cajeros automáticos que componen su propia red de autoservicio se han efectuado más de 1,9 millones reintegros de efectivo, por un importe de 197 millones de euros. En los comercios adheridos a Caja Segovia se han efectuado 0,9 millones de operaciones, por importe de 66 millones de euros.

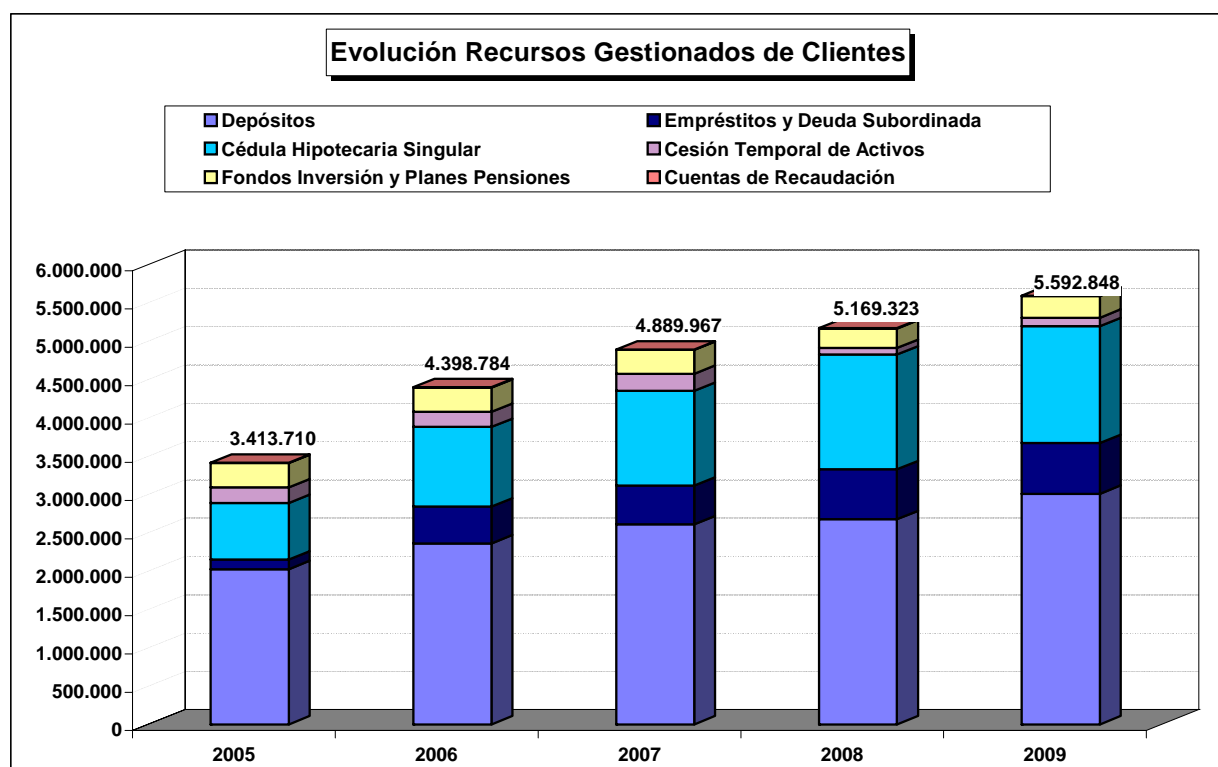
En el nuevo canal de Internet se ha mantenido el dinamismo. Durante 2009 se han dado de alta 5.879 nuevos usuarios en el servicio "SegoVÍA", que terminó el año con 41.739 clientes, experimentando un crecimiento del 16,4% anual. A través de dicho medio se han efectuado durante el año casi 1,14 millones de operaciones transaccionales y casi 8 millones de consultas.

El servicio "Línea Caja Segovia" ha realizado 122.910 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 doce campañas de telemarketing, con 11.059 llamadas telefónicas. Se han atendido desde dicho Call Center casi mil consultas de clientes recibidas por correo electrónico. Así mismo, dicho servicio ha sido utilizado para realizar casi sesenta mil llamadas de telecobro, consiguiendo una ratio de efectividad en torno al 70%.

EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES

(Miles de €uros)	2005	2006	2007	2008	2009
Depósitos	2.024.948	2.361.392	2.610.721	2.675.661	3.007.763
Empréstitos y Deuda Subordinada	124.000	481.000	502.000	652.089	663.038
Cédula Hipotecaria Singular	739.000	1.039.000	1.238.910	1.498.477	1.524.170
Cesión Temporal de Activos	202.497	197.775	221.289	85.828	110.354
RECURSOS AJENOS DE CLIENTES	3.090.445	4.079.167	4.572.920	4.912.055	5.305.325
Fondos Inversión y Planes Pensiones	317.952	313.409	310.585	250.867	282.526
Cuentas de Recaudación	5.313	6.208	6.462	6.401	4.997
RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES	3.413.710	4.398.784	4.889.967	5.169.323	5.592.848

* Sin ajustes de valoración



RECURSOS AJENOS DE CLIENTES

(Miles de €uros)	31/12/2008	31/12/2009	Diferencia relativa
SECTOR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	87.787	119.777	36,4%
OTROS SECTORES RESIDENTES	4.166.526	4.516.945	8,4%
Cuentas Corrientes	376.974	422.323	12,0%
Cuentas de Ahorro Ordinario	590.678	644.893	9,2%
Cuentas de Ahorro a Plazo	1.614.569	1.838.736	13,9%
Cédula Hipotecaria Singular	1.498.477	1.524.170	1,7%
Cesiones Temporales de Activo	85.828	86.824	1,2%
SECTOR NO RESIDENTE	5.654	5.564	-1,6%
DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA	4.259.966	4.642.286	9,0%
Empréstitos y Otros Títulos Negociables	410.089	451.038	10,0%
Deuda Subordinada	242.000	212.000	-12,4%
TOTAL RECURSOS AJENOS DE CLIENTES	4.912.055	5.305.325	8,0%
OPERACIONES DE DESINTERMEDIACIÓN	250.867	282.526	12,6%
Fondos de Inversión	167.421	185.882	11,0%
Fondos de Inversión: Unit Linked	185	23	-87,7%
Fondos de Pensiones	83.260	96.621	16,0%
CUENTAS DE RECAUDACIÓN SECTOR PÚBLICO	6.401	4.997	-21,9%
TOTAL RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES	5.169.323	5.592.848	8,2%
Ajustes por valoración	60.047	59.005	-1,7%
Promemoria: RECURSOS AJENOS AJUSTADOS	4.972.102	5.364.329	7,9%
Promemoria: RECURSOS GESTIONADOS AJUSTADOS (Crit. CECA)	5.222.969	5.646.856	8,1%
Promemoria: sobre Recursos Ajenos de Clientes, en unidades			
Número de Cuentas de Recursos Ajenos de Clientes	188.511	198.052	5,1%
Número de Operaciones	17.902.092	18.417.323	2,9%

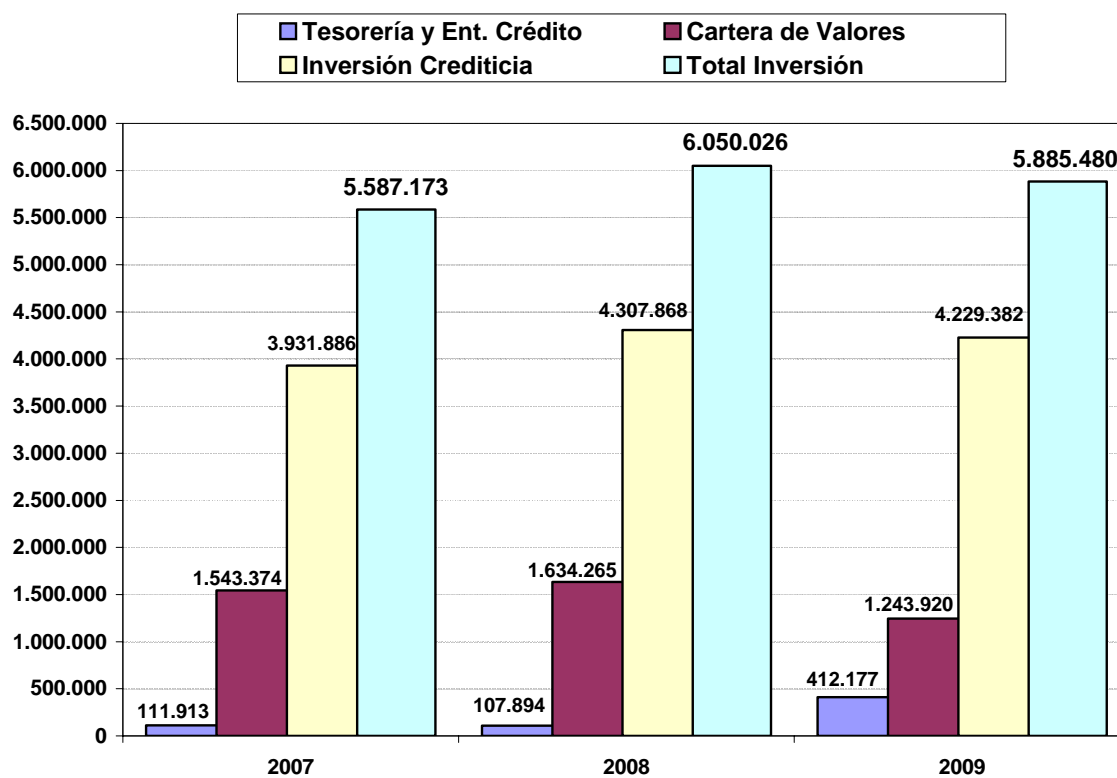
INVERSIONES

La recesión económica padecida por los principales países avanzados, ha tenido su impacto en el comercio mundial y en el resto de las economías. En dicho entorno, tanto la Reserva Federal como el Banco Central Europeo han continuado inyectando liquidez al sistema y mantenido en niveles muy bajos los tipos de interés, al objeto de propiciar la recuperación económica. Ante dicho escenario de tipos de interés, las Bolsas tuvieron un comportamiento favorable durante el año 2009, cerrando con una significativa recuperación de sus índices.

Como ya se ha indicado, en este escenario, durante el ejercicio 2009, la Entidad ha optado por la prudencia en el desarrollo de su actividad financiera, procurando el equilibrio entre sus masas patrimoniales, mejorando con ello notablemente sus posiciones de liquidez y de solvencia, en detrimento de algunas rúbricas inversoras. Así, las inversiones financieras terminaron 2009 con un saldo de 5.885,48 millones de euros, 164,55 millones menos que al comienzo del año, lo que supone un descenso del 2,7% anual. Las inversiones por naturaleza con mayor incremento anual, en términos absolutos, fueron los depósitos en entidades de crédito, cuyo aumento fue de 300,46 millones de euros; los préstamos, con 23,91 millones de euros; y las participadas, con 19,15 millones de euros de incremento anual. Los mayores descensos se produjeron en valores representativos de deuda, cuyo saldo se redujo durante el año en 372 millones de euros; otros instrumentos de capital, cuyo descenso fue de 37,50 millones de euros; otros deudores y cartera de efectos, con descensos netos de 11,38 y 11,30 millones de euros, respectivamente. Por sectores, el mayor descenso, en valor absoluto, se obtuvo en Administraciones públicas, que redujo durante el año su saldo en 127,17 millones de euros, que suponen una tasa de descenso anual del 21,9%. Las inversiones en otros sectores residentes también descendieron en 50,37 millones de euros, que, en términos relativos, supone tan sólo un 1% anual; mientras que las inversiones financieras en el sector no residente tuvo un aumento de 13 millones de euros, en tasa anual representa un crecimiento del 5,2%.

Los activos materiales e inmateriales a finales del año alcanzaron un saldo neto de 131,72 millones de euros, descendiendo en 9,89 millones de euros, que suponen una reducción del 7% anual; explicado, sobre todo, por la bajada de 9,50 millones de euros experimentada en inversiones inmobiliarias.

INVERSIÓN FINANCIERA



DETALLE DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA

	31/12/2008 (Miles €)	31/12/2009 (Miles €)	Diferencia relativa
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	39.826	36.492	-8,4%
OTROS SECTORES RESIDENTES	4.378.401	4.354.175	-0,6%
Crédito comercial	129.656	81.485	-37,2%
Deudores con garantía real	3.245.472	3.210.581	-1,1%
Otros deudores a plazo	719.224	727.252	1,1%
Deudores a la vista y varios	83.043	57.365	-30,9%
Arrendamientos financieros	15.704	9.936	-36,7%
Adquisición Temporal de Activos	46.497	50.484	8,6%
Activos dudosos	138.804	217.073	56,4%
NO RESIDENTES	23.086	24.862	7,7%
INVERSIÓN CREDITICIA BRUTA	4.441.313	4.415.528	-0,6%
Del que: Total Activos Dudosos	139.042	217.575	56,5%
OTROS ACT. FINANCIEROS INCL. CRED. CLIENTELA	441	734	66,5%
AJUSTES POR VALORACIÓN	-133.886	-186.879	39,6%
Del que: Corrección de valor por deterioro de activos	-144.464	-189.988	31,5%
CRÉDITO A LA CLIENTELA AJUSTADO	4.307.868	4.229.382	-1,8%
Índice de Morosidad del Crédito a la clientela	3,13%	4,93%	
Cobertura de Insolvencias del Crédito a la clientela	103,9%	87,3%	

DETALLE DE LAS INVERSIONES CLASIFICADAS POR NATURALEZA

	31/12/2008 (Miles €)	% s/ Total Inversión	31/12/2009 (Miles €)	% s/ Total Inversión	Diferencia relativa
CRÉDITO A LA CLIENTELA AJUSTADO	4.307.868	69,6%	4.229.382	70,3%	-1,8%
Cartera de Efectos (neto)	42.183	0,7%	30.888	0,5%	-26,8%
Cuentas de Crédito (Dispuesto)	199.522	3,2%	202.782	3,4%	1,6%
Factoring	78.477	1,3%	48.200	0,8%	-38,6%
Préstamos	3.975.442	64,2%	3.999.348	66,5%	0,6%
Otros Deudores	145.690	2,4%	134.311	2,2%	-7,8%
Ajustes por valoración	(133.886)	-2,2%	(186.879)	-3,1%	39,6%
Otros Act. Financieros incl. Créd. Clientela	441	0,0%	734	0,0%	66,5%
CARTERA DE VALORES AJUSTADA	1.634.265	26,4%	1.243.920	20,7%	-23,9%
Valores representativos de Deuda	1.202.304	19,4%	830.304	13,8%	-30,9%
Otros instrumentos de capital	349.539	5,6%	312.044	5,2%	-10,7%
Participaciones	82.422	1,3%	101.572	1,7%	23,2%
TESORERÍA	107.894	1,7%	412.177	6,8%	282,0%
Caja y depósitos en Bancos centrales	66.689	1,1%	70.515	1,2%	5,7%
Depósitos en Entidades de crédito	41.205	0,7%	341.662	5,7%	729,2%
TOTAL INVERSIÓN FINANCIERA	6.050.027	97,7%	5.885.480	97,8%	-2,7%
ACTIVOS MATERIALES E INMATERIALES	141.610	2,3%	131.722	2,2%	-7,0%
Activo material de uso propio	65.881	1,1%	65.386	1,1%	-0,8%
Inversiones inmobiliarias	62.343	1,0%	52.847	0,9%	-15,2%
Otros activos en arrendamiento operativo	52	0,0%	52	0,0%	1,1%
Activo afecto a la Obra social	8.674	0,1%	8.601	0,1%	-0,8%
Activos no corrientes en venta (activo material)	1.951	0,0%	2.104	0,0%	7,8%
Activo intangible	2.709	0,0%	2.733	0,0%	0,9%
TOTAL INVERSIÓN	6.191.637		6.017.202		-2,8%
Promemoria:					
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	579.461	9,4%	452.289	7,5%	-21,9%
OTROS SECTORES RESIDENTES	5.222.455	84,3%	5.172.081	86,0%	-1,0%
SECTOR NO RESIDENTE	248.111	4,0%	261.110	4,3%	5,2%
TOTAL INVERSIÓN FINANCIERA	6.050.027	97,7%	5.885.480	97,8%	-2,7%

INVERSIONES CREDITICIAS Y RIESGOS DE FIRMA

El crédito a la clientela, una vez efectuados los ajustes por valoración, se cifró en 4.229,38 millones de euros, con un descenso anual del 1,8%. La inversión crediticia bruta, antes de aplicar los ajustes por valoración, terminó el ejercicio con un saldo de 4.415,53 millones de euros, con una reducción en el ejercicio de 25,79 millones de euros, que representa un descenso del 0,6% anual. De ellos la mayor parte corresponden al crédito a otros sectores residentes, cuyo saldo bajó durante el ejercicio en 24,23 millones de euros. El crédito con garantía real tuvo un descenso de 34,89 millones de euros, que representan una reducción del 1,1% anual, en contraste con lo sucedido en ejercicios anteriores. También se produjeron descensos en el crédito comercial, por importe neto de 48,17 millones de euros, que suponen una tasa de variación negativa del 37,2% anual; en deudores a la vista y varios bajo el saldo en 25,68 millones de euros, que supone una tasa de reducción del 30,9%; y en arrendamientos financieros se produjo un descenso de 5,77 millones de euros, que en términos relativos supone el 36,7% de reducción anual. Los créditos a las administraciones públicas rebajaron su saldo en el año en un 8,4% y los créditos a no residentes, en cambio, aumentaron su saldo en un 7,7%.

Como consecuencia del entorno económico anteriormente aludido, los activos crediticios clasificados como dudosos tuvieron un incremento de 78,53 millones de euros, situándose en 217,58 millones de euros. El índice de dudosis del crédito a la clientela aumentó hasta el 4,93%. La cobertura de dichos activos dudosos del crédito finalizó el año en el 87,3%.

Los avales y créditos documentarios se situaron al finalizar el año en un saldo de 395,56 millones de euros, con un descenso anual del 6,1%.

Agricultura y Ganadería

El ejercicio 2009 se ha caracterizado por un año de malas cosechas y crisis ganadera, que se ha puesto de manifiesto en el descenso de la demanda de crédito en este sector. A finales de dicho ejercicio, el sector agropecuario tenía 3.829 operaciones crediticias con la Caja, con un saldo total de 107,90 millones de euros, lo que supone un descenso neto de 12,87 millones de euros, que representa una reducción del 10,7% anual. Es de esperar que el año 2010 mejore la situación en tan importante sector para nuestra economía provincial, y se reanime la demanda de crédito, permitiendo de este modo a nuestra Entidad apoyar financieramente a este sector tan importante para nuestra economía provincial.

En el año 2009 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 2009 se ha mantenido el significativo descenso en la demanda de viviendas iniciado en el año anterior, que ha supuesto una importante reducción en la actividad productiva del sector. Sin embargo, la Caja ha continuado manteniendo su apoyo a tan importante sector. Así, la financiación para la adquisición de viviendas a personas físicas y familias alcanzó al terminar el año las 19.602 operaciones, con un saldo de 1.500,35 millones de euros, lo que supone una tasa de crecimiento del 2,2% anual. Para financiación al sector de la construcción había 1.966 operaciones crediticias, por importe de 261,08 millones de euros, produciéndose un aumento del 49,1% anual, que en parte se explica por reclasificaciones contables dentro de la cartera.

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

En el sector industrial se alcanzaron las 1.315 operaciones crediticias, con un saldo de 195,93 millones de euros, lo que supone un incremento neto de 22,88 millones de euros, un 13,2% más 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 5.999 operaciones con un saldo de 1.930,32 millones de euros, descendiendo a una tasa del 1% anual; la mayor parte de ellos, 1.677,76 millones de euros, correspondían a actividades inmobiliarias, que aumentó durante el año en 4,65 millones de euros, que representan un aumento del 0,3%. Comercio y reparaciones, y hostelería y turismo tenían créditos vivos por importes respectivos de 100,32 y 75,44 millones de euros, con tasas de variación anual del 3,8% y -3,3%. Transportes y comunicaciones alcanzaba un saldo de crédito de 62,60 millones de euros, cifra superior en 7,55 millones a la del año anterior. En el resto de servicios el crédito ascendió a 252,56 millones de euros, descendiendo en 23,49 millones de euros, que representan una reducción del 8,5% anual.

El crédito al consumo y otras necesidades de las personas físicas y familias contaba con un saldo, a finales de año, de 113,64 millones de euros, reduciéndose durante el año en 5 millones de euros. El saldo del crédito a las Administraciones Públicas se bajó un 8,4% anual; mientras que el Sector no residente finalizó el ejercicio con un saldo de 24,86 millones de euros, superior al año anterior en un 7,7%.

CLASIFICACIÓN POR FINALIDADES DE CRÉDITO

(Importe en miles de €uros)	Datos a 31/12/08		Datos a 31/12/09	
	Importe	Número	Importe	Número
I.- FINANCIACIÓN ACTIVIDADES PRODUCTIVAS	2.647.781	18.080	2.733.595	16.277
Agricultura y Ganadería	120.773	3.982	107.903	3.829
Industria	173.057	1.215	195.933	1.340
Construcción	175.075	1.935	261.076	1.966
Comercio y reparaciones	96.614	1.595	100.318	1.489
Hostelería y Turismo	78.055	654	75.444	687
Transporte y Comunicaciones	55.052	1.039	62.600	967
Otros Servicios	1.949.155	7.660	1.930.321	5.999
II.- OTRAS FINANCIACIONES A PERSONAS FÍSICAS Y FAMILIAS	1.587.214	32.620	1.613.991	30.729
Adquisición de viviendas	1.468.569	19.600	1.500.348	19.602
Consumo y Otros	118.645	13.020	113.643	11.127
III.- FINANCIACIÓN OTRAS INSTITUCIONES PRIVADAS SIN FIN DE LUCRO Y SIN CLASIFICAR	143.406	728	6.589	74
SUBTOTAL FINANCIACIÓN SECTOR RESIDENTE	4.378.401	51.428	4.354.175	47.080
IV.- FINANCIACIÓN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	39.826	87	36.492	89
V.- FINANCIACIÓN AL SECTOR NO RESIDENTE	23.086	80	24.862	100
VI.- OTROS ACT. FINANCIEROS INCL. CRED. CLIENTELA	441		734	
VII.- MENOS: AJUSTES POR VALORACIÓN	(133.886)		(186.879)	
TOTAL CRÉDITO A LA CLIENTELA AJUSTADO	4.307.868	51.595	4.229.382	47.269

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

A pesar de las turbulencias en los mercados exteriores, 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

El segmento de particulares, y también debido a las mencionadas turbulencias, ha reducido considerablemente la contratación de préstamos hipotecarios con opción multdivisa.

Toda esta actividad en divisas y euros se ha traducido en 43.817 operaciones, por importe de 873,89 millones de euros en volumen de negocio. Comparativamente con el año anterior, se ha traducido en un discreto aumento tanto en el número de operaciones como en el volumen de las mismas.

CARTERA DE VALORES

La Cartera de valores, a 31 de diciembre de 2009, tenía un saldo, tras aplicar los ajustes por valoración, de 1.243,92 millones de euros, con una reducción anual del 23,9%. Si se excluyen los ajustes por valoración, la Cartera de valores se cifraba a dicha fecha en 1.336,81 millones de euros, con una tasa de descenso anual del 25,1%.

El principal descenso 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 830,30 millones de euros, que supone un descenso del 30,9% anual. La cartera de valores representativos de deuda finalizó el ejercicio con un saldo, sin aplicar los ajustes por valoración, de 856,60 millones de euros, con una reducción anual de 420,31 millones de euros, lo que representa una tasa de descenso anual del 32,9%. Las reducciones más relevantes, que se han producido en el año dentro de dicha cartera, han sido de 270,90 millones de euros en títulos emitidos por administraciones públicas españolas, de 73,58 millones de euros en otros sectores residentes, de 41 millones de euros en valores representativos de deuda emitidos por entidades de crédito y bancos centrales y de 34,33 millones de euros en no residentes.

En la cartera de otros instrumentos de capital, fundamentalmente valores cotizados en bolsa, el descenso anual ha sido de 50,86 millones de euros, con una disminución del 12%. El saldo, una vez aplicados los ajustes por valoración, se situó en 312,04 millones de euros, con un decremento de 37,50 millones de euros, que supone un 10,7% anual.

La cartera de participaciones a finales del ejercicio alcanzó un saldo de 105,91 millones de euros, con un incremento anual de 23,32 millones de euros, que supone un crecimiento del 28,2% anual. El importe de dicha cartera de participaciones, una vez aplicados los ajustes por valoración, ascendía a 101,57 millones de euros, que representa un incremento de 19,15 millones de euros, que, en términos relativos, supone un crecimiento del 23,2% anual. Destacan las participaciones en Vallenava Inversiones S.L., Desarrollos Urbanísticos de Segovia S.A. (Durbasa), Oncisa Iniciativas de Desarrollo S.L., Leaderman Investment Group S.L., Desarrollos Urbanísticos Los Castaños S.L., Inversión en Alquiler de Viviendas S.L., Urbapinar S.L., Asentis Promoción S.A., Fincagest Inmobiliaria S.L. y, por su interés cualitativo, Caja Segovia Operador de Banca Seguros Vinculado S.A.

CARTERA DE VALORES

(Miles de €uros)	31/12/2008	31/12/2009	Diferencia Relativa
VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	1.276.904	856.596	-32,9%
Administraciones públicas españolas	462.425	191.528	-58,6%
Entidades de crédito y bancos centrales	222.734	181.734	-18,4%
Otros sectores residentes	458.458	384.881	-16,0%
No residentes	132.786	98.453	-25,9%
Activos dudosos	500	0	-100,0%
OTROS INSTRUMENTOS DE CAPITAL	425.162	374.304	-12,0%
PARTICIPACIONES	82.595	105.913	28,2%
Entidades asociadas	12.727	14.452	13,6%
Entidades multigrupo	49.562	50.562	2,0%
Entidades del grupo	20.306	40.898	101,4%
TOTAL CARTERA DE VALORES	1.784.661	1.336.812	-25,1%
Ajustes por valoración	-150.396	-92.892	-38,2%
TOTAL CARTERA DE VALORES AJUSTADA	1.634.265	1.243.920	-23,9%

TESORERÍA

La tesorería neta de la Entidad, como diferencia entre la tesorería activa y pasiva ajustadas, suponía al final de año una posición colocadora de 63,36 millones de euros, presentando una variación anual de 945,78 millones de euros, desde la posición tomadora existente al inicio del ejercicio.

La tesorería activa ajustada aumentó en 304,28 millones de euros, mientras que sin ajustes por valoración el aumento anual fue de 305,48 millones de euros, casi cuatro veces más que al comienzo del ejercicio; destacando los aumentos de 282,27 millones de euros en el saldo de Tesorería inversión y 19,64 millones de euros en Tesorería intercambios y otros. La tesorería pasiva ajustada descendió en 641,50 millones de euros, mientras que sin ajustes por valoración la reducción fue de 638,61 millones de euros, lo que representa un descenso del 64,7% anual; destacando los descensos de 458,55 millones de euros en cesiones temporales de activos a intermediarios financieros y de 170,05 millones de euros en Banco de España.

TESORERÍA

(Miles de €uros)	31/12/2008	31/12/2009	Diferencia Relativa
TESORERÍA ACTIVA AJUSTADA	107.894	412.177	282,0%
Caja, euros	16.244	16.046	-1,2%
Caja, moneda extranjera	220	135	-38,5%
Banco de España	50.226	54.334	8,2%
Tesorería inversión	29.138	311.404	968,7%
Tesorería intercambios y otros	2.564	22.203	766,1%
Adquisición Temporal de Activos a Interm. Financieros	0	0	0,0%
Otros Depósitos en Entidades de Credito	5.054	4.801	-5,0%
TOTAL TESORERÍA ACTIVA	103.445	408.923	295,3%
Ajustes por valoración	4.449	3.254	-26,9%
TESORERÍA PASIVA AJUSTADA	990.316	348.821	-64,8%
Banco de España	220.045	50.000	-77,3%
Mercado Monetario e Interbancario	107.962	101.599	-5,9%
Cuentas de Provisión (Entidades Oficiales de Crédito)	67.463	63.852	-5,4%
Cesiones Temporales de Activos a Interm. Financieros	591.222	132.676	-77,6%
Otros	79	29	-62,5%
TOTAL TESORERÍA PASIVA	986.771	348.157	-64,7%
Ajustes por valoración	3.545	665	-81,3%
TESORERÍA NETA AJUSTADA	-882.422	63.356	-107,2%
TESORERÍA NETA	-883.327	60.767	-106,9%

RESULTADOS

En 2009 el margen de intereses, que expresa la diferencia entre productos y costes financieros alcanzó la cifra de 112,83 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 22,3%; si se añade el rendimiento de los instrumentos de capital, se obtiene el margen de intermediación, que fue de 121,47 millones de euros, lo que supone un crecimiento anual del 11,6%. En términos relativos, sobre el balance total medio se situó en el 1,95%, aumentando una décima, respecto a dicha ratio durante el ejercicio anterior.

Los intereses y rendimientos asimilados registrados alcanzaron los 248,28 millones de euros, con reducción anual del 15,6%, destacando el descenso de 44,18 millones de euros experimentado por los ingresos financieros de inversiones crediticias. Los rendimientos de instrumentos de capital alcanzaron los 8,64 millones de euros, reduciéndose en un 47,9%. Los intereses y cargas asimiladas alcanzaron 135,45 millones de euros, y bajaron un 32,9%; en términos relativos sobre el balance total medio alcanzaron una ratio del 2,17%.

Las comisiones cobradas ascendieron a 15,66 millones de euros; mientras que las comisiones pagadas alcanzaron los 1,86 millones de euros; por lo que las comisiones netas se cifraron en 13,80 millones de euros, experimentándose un descenso del 60,3% motivado por una partida extraordinaria del ejercicio anterior; la ratio de comisiones netas sobre balance medio fue del 0,22% sobre el balance total medio. Como consecuencia, el margen básico registró 135,27 millones de euros, lo que supone un descenso del 5,8% anual y representa el 2,17% sobre el balance total medio, veintisiete centésimas menos que en el año anterior.

Los resultados de operaciones financieras alcanzaron los 48,21 millones de euros, que supera en 8,45 millones de euros a la obtenida durante el ejercicio anterior. Sobre el balance total medio suponen un 0,77%. En concepto de diferencias de cambio se contabilizaron 0,05 millones de euros, un 66,7% menos que el año anterior. El margen ordinario fue de 183,55 millones de euros, prácticamente, igual al registrado en el ejercicio anterior y supone una ratio sobre el balance total medio del 2,94%. Si a dicho margen se añaden 3,01 millones de euros, en concepto de otros productos de explotación, y se detraen 1,38 millones de euros de otras cargas de explotación, se alcanza un margen bruto de 185,16 millones de euros, similar al registrado durante el año anterior.

Los gastos de explotación registraron 59,07 millones de euros, con descenso del 2,2% respecto al ejercicio anterior; su ratio sobre el balance total medio fue del 0,95%, reduciéndose durante el ejercicio en ocho centésimas, gracias al considerable esfuerzo de contención de costes realizado. Los gastos de personal alcanzaron 37,08 millones de euros, con un descenso del 0,8% anual. Otros gastos generales de administración alcanzaron los 19,09 millones de euros, con descenso del 5,7% anual. En amortización se contabilizaron 2,90 millones de euros, aumentando en un 4,4% anual. El margen de explotación alcanzó 126,09 millones de euros, que suponen un crecimiento anual del 0,7%. La ratio del margen de explotación sobre el balance total medio fue del 2,02%, disminuyendo tan sólo en once centésimas respecto al año anterior.

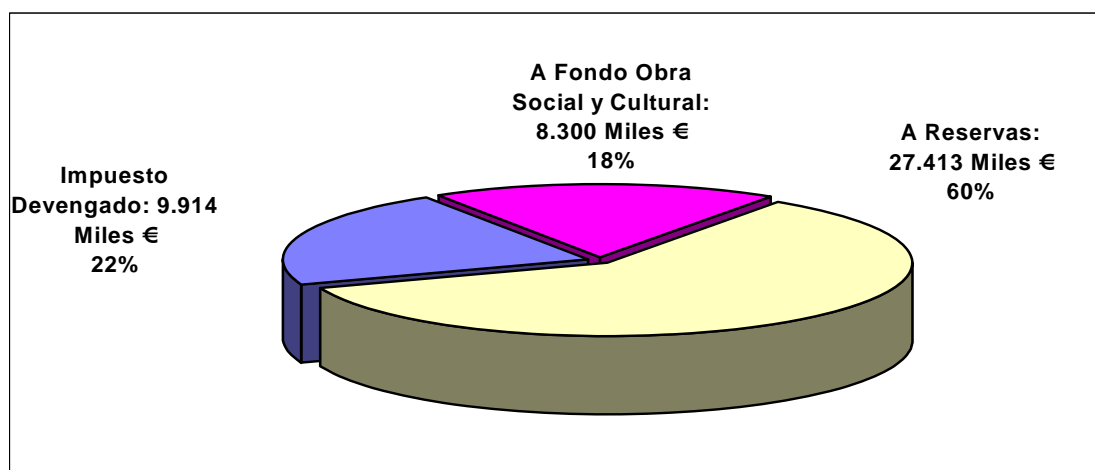
La Entidad ha destinado durante el ejercicio 69 millones de euros a pérdidas por deterioro de activos financieros (neto), que supone el 1,11% sobre balance medio; y ha recuperado 0,99 millones de euros de dotaciones a provisiones (neto) frente a los 12,96 millones de euros dotados en el ejercicio anterior. El resultado de la actividad de explotación fue de 58,08 millones de euros, que sobre balance medio representa el 0,93%, treinta y cuatro centésimas más que en el mismo periodo anterior.

Se efectuaron dotaciones para posibles pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) por importe de 13,35 millones de euros, frente a los 0,03 millones de euros del ejercicio anterior; mientras que las ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta ascendieron a 0,89 millones de euros. Como resultado de ello, en 2009 se alcanzó un resultado antes de impuestos de 45,63 millones de euros, que representa un 0,73% sobre balance medio, nueve centésimas más que en el año anterior. Una vez deducidos los impuestos, el resultado neto se situó en 35,71 millones de euros, que representa un crecimiento del 1,3% anual. La ratio de rentabilidad neta sobre el balance total medio supone un 0,57%.

El cash flow producido durante el ejercicio se estima en 129,88 millones de euros, mientras que el valor añadido bruto generado por Caja Segovia durante el año ascendió hasta los 167,47 millones de euros. Ambas cifras son similares a las del ejercicio anterior, produciéndose una pequeña reducción de tan sólo el 0,7%.

El resultado del ejercicio permitirá destinar dotaciones para la Obra Social y Cultural 8,3 millones de euros y a Reservas Generales 27,41 millones de euros.

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES



VALOR AÑADIDO BRUTO

(Miles de €uros)	31/12/2008	31/12/2009	Diferencia Relativa
VALOR AÑADIDO BRUTO	168.688	167.465	-0,7%
Amortizaciones	3.285	3.466	5,5%
VALOR AÑADIDO NETO	165.404	163.999	-0,8%
Al Trabajo	44.804	35.270	-21,3%
A la Comunidad	18.029	24.944	38,4%
<i>Hacienda Pública</i>	2.304	10.363	349,7%
<i>Seguridad Social</i>	5.091	5.063	-0,6%
<i>Obra Social y Cultural</i>	10.634	9.519	-10,5%
Excedentes retenidos	101.958	103.785	1,8%
Pago de impuestos a otros países	612	0	-100,0%

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PÚBLICA

	Ejercicio 2008		Ejercicio 2009	
	Importe (Miles €)	% sobre Balance Medio	Importe (Miles €)	% sobre Balance Medio
Intereses y rendimientos asimilados	294.143	5,00%	248.275	3,98%
Intereses y cargas asimiladas	(201.877)	-3,43%	(135.448)	-2,17%
A) MARGEN DE INTERESES	92.266	1,57%	112.827	1,81%
Rendimiento de instrumentos de capital	16.573	0,28%	8.639	0,14%
B) MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	108.839	1,85%	121.466	1,95%
Comisiones percibidas	36.852	0,63%	15.662	0,25%
Comisiones pagadas	(2.057)	-0,03%	(1.862)	-0,03%
C) MARGEN BÁSICO	143.634	2,44%	135.266	2,17%
Resultados de operaciones financieras	39.759	0,68%	48.206	0,77%
Diferencias de cambio (neto)	159	0,00%	53	0,00%
D) MARGEN ORDINARIO	183.552	3,12%	183.525	2,94%
Otros productos de explotación	3.399	0,06%	3.014	0,05%
Otras cargas de explotación	(1.387)	-0,02%	(1.382)	-0,02%
E) MARGEN BRUTO	185.564	3,15%	185.157	2,97%
GASTOS DE EXPLOTACIÓN	(60.401)	-1,03%	(59.067)	-0,95%
Gastos de personal	(37.381)	-0,63%	(37.083)	-0,59%
Otros gastos generales de administración	(20.245)	-0,34%	(19.087)	-0,31%
Amortización y saneamiento de activos mat. e inm.	(2.775)	-0,05%	(2.897)	-0,05%
F) MARGEN DE EXPLOTACIÓN	125.163	2,13%	126.090	2,02%
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	(77.303)	-1,31%	(68.995)	-1,11%
Dotaciones a provisiones (neto)	(12.962)	-0,22%	988	0,02%
G) RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	34.898	0,59%	58.083	0,93%
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	(28)	0,00%	(13.348)	-0,21%
Otros resultados	2.886	0,05%	892	0,01%
H) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	37.756	0,64%	45.627	0,73%
Impuesto sobre beneficios	(2.495)	-0,04%	(9.914)	-0,16%
I) RESULTADO DEL EJERCICIO	35.261	0,60%	35.713	0,57%
Pro Memoria: CASH FLOW	130.824	2,22%	129.879	2,08%

RECURSOS PROPIOS

De conformidad con la circular 6/2008, de 22 de mayo, del Banco de España, los Recursos Propios del Grupo finalizaron el ejercicio 2009 con la cifra de 548,86 millones de euros, habiéndose incrementado durante el año en 38,94 millones de euros, que representan un crecimiento del 7,6% anual. De ellos los Recursos Propios Básicos o de primera categoría alcanzaron los 365,17 millones de euros, incrementándose en el año en 63,16 millones de euros, que suponen un aumento relativo del 20,9% anual, que se explican por la capitalización de reservas generales procedentes de resultados y por la disminución de las minoraciones motivadas por minusvalías en valores representativos de deuda y otros instrumentos de capital. Los Recursos Propios de segunda categoría ascendieron a 183,69 millones de euros, con un descenso anual de 24,22 millones de euros, explicado, fundamentalmente, el descenso en la cobertura genérica de riesgos y la disminución de deuda subordinada computable.

De acuerdo con la normativa aplicable, a finales de 2009, los Riesgos totales ponderados, correspondientes al pilar I, se estimaban en 4.534,19 millones de euros, lo que supone una reducción anual de 424,22 millones de euros, propiciada por el giro estratégico explicado en el capítulo de inversiones. En función de los riesgos totales ponderados a 31 de diciembre de 2009, los Recursos Propios mínimos resultaban 362,74 millones de euros, registrando el Grupo consolidado un superávit de 186,12 millones de euros, lo que representa un exceso de recursos propios del 51,3% sobre el mínimo del capital regulatorio requerido por la normativa en vigor.

El coeficiente de solvencia, según el pilar I de Basilea II, al final de 2009 se situó en el 12,10%, superando en 1,82 puntos al registrado a finales del ejercicio anterior. El Tier 1 finalizó el año en el 8,05% y el Core capital en el 6,36%, superando en 1,96 y 1,80 puntos, respectivamente, idénticas ratios en la misma fecha del año anterior.

ESTRUCTURA DE LOS RECURSOS PROPIOS DEL GRUPO CONSOLIDADO

	<u>31/12/2008</u>	<u>31/12/2009</u>
RECURSOS PROPIOS BÁSICOS	302.015	365.174
Reservas Generales	271.425	295.499
Beneficio con destino a Reservas	22.747	22.317
Participaciones Preferentes	76.143	77.000
Menos: Activos Inmateriales	-6.291	-6.860
Menos: Minusvalías de Instr. Capital	-8.435	-3.830
Menos: Minusvalías Valores repr. de Deuda	-53.574	-18.952
RECURSOS PROPIOS 2ª CATEGORÍA	207.904	183.685
Fondo Obra Social Permanente (Inmuebles)	7.643	7.553
Reservas Revalorización Activo Material	22.257	22.086
Financiaciones de duración indeterminada	857	0
Deuda Subordinada	165.000	135.000
Menos: Deducción Deuda Subordinada	-34.000	-14.000
Cobertura Genérica Riesgos	46.147	33.377
Menos: Colocación emisiones Sociedades Participadas	0	-331
TOTAL RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES	509.919	548.859
CAPITAL NECESARIO: PILAR 1	396.673	362.735
RIESGO DE CRÉDITO Y CONTRAPARTE	374.678	337.447
RIESGO DE PRECIO Y TIPO DE CAMBIO	0	0
RIESGO DE MERCADO	0	0
RIESGO OPERACIONAL	21.995	25.288
Riesgos Totales Ponderados	4.958.402	4.534.188
COEFICIENTE DE SOLVENCIA	10,28%	12,10%
TIER 1	6,09%	8,05%
CORE CAPITAL	4,56%	6,36%

Según la Circular de Solvencia 3/2008 de Recursos Propios Banco de España.

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 de Atención al Cliente, en referencia al tratamiento y proceso de 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 fecha 26 de julio de 2005.

Adicionalmente existen otros asuntos tramitados 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.

Por otra parte, el incremento permanente del nivel de exigencia, en plazo, rigor y transparencia, tanto de nuestros clientes como de la normativa dictada al respecto, obliga al 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.

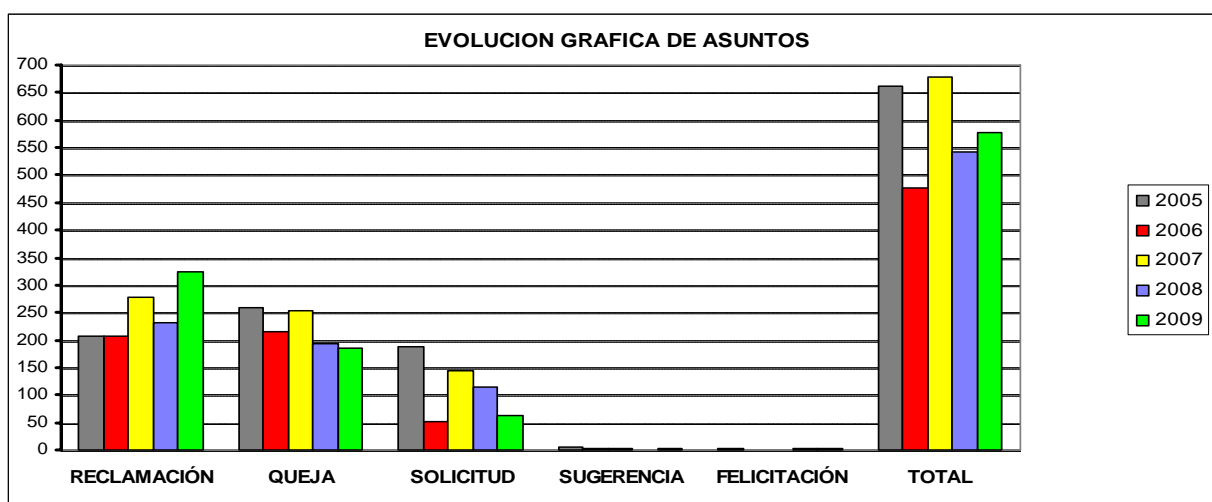
Durante al año 2009 el Servicio de Atención al Cliente ha atendido 577 asuntos, de los que 324 han sido reclamaciones, 185 quejas, 63 solicitudes, dos sugerencias y tres felicitaciones.

De la actividad del Servicio de Atención al Cliente, destaca, en particular, un notable incremento de las reclamaciones con respecto al ejercicio anterior, motivado fundamentalmente por la situación actual de la actividad económica; y un menor número de solicitudes y consultas, debido en gran parte a una mayor implicación de nuestra Red de Oficinas en la atención de la clientela. Asimismo, todos los asuntos presentados fueron admitidos a trámite por estar referidos a la prestación de servicios financieros o ser consecuencia de ellos, tal y como se establece en la Orden ECO/734/2004, a excepción de un caso por falta de datos básicos para su identificación y análisis.

Adicionalmente, en catorce 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
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
2009	324	185	63	2	3	577



La clasificación de las quejas y reclamaciones del año 2009, por productos y servicios, es la siguiente:

AÑO 2009		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Núm.	%
OPERACIONES ACTIVAS	104	20,4
OPERACIONES PASIVAS	39	7,7
OTROS PRODUCTOS BANCARIOS	200	39,3
SERVICIOS DE COBRO Y PAGO	35	6,9
SERVICIOS DE INVERSIÓN	8	1,6
SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	22	4,3
VARIOS	101	19,8
Totales ...	509	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 2009 Caja Segovia, en cumplimiento del Plan de Expansión establecido en su Plan Estratégico 2007-2011, abrió una nueva Oficina en la provincia de Segovia denominada Cantalejo-El Pinarejo. Con dicha ampliación de la Red Comercial Caja Segovia alcanzó las 117 oficinas, de las que 82 están en Segovia, 27 en Madrid, 6 en Valladolid, una en Málaga y otra en Toledo.

Así mismo, se ha mejorado y perfeccionado la atención de la Entidad a sesenta y ocho poblaciones del medio rural que no disponían de oficina bancaria, a través de dos Oficinas móviles, totalmente equipadas con medios tecnológicos para realizar todo tipo de operaciones financieras.

En la estructura organizativa, se ha creado la Subdirección General de Medios, que engloba a las anteriores Direcciones de Recursos Humanos y la Dirección de Sistemas y Marketing; asimismo se ha designado una nueva Unidad de Patrocinio Deportivo y Segmento Senior y la Caja ha establecido un servicio propio de Prevención de Riesgos Laborales.

Mención especial merece el impulso dado durante 2009 al Plan de Mejora Continua de la Calidad, con la implantación de las Encuestas de Cliente Interno, la continuación del Estudio EQUOS para analizar la visión del cliente potencial y el desarrollo de Planes Departamentales de Calidad.

En este ejercicio las infraestructuras tecnológicas han sufrido importantes mejoras. Como aspectos más relevantes en esta materia, la Caja está implantando, en colaboración con AFI (Analistas Financieros Internacionales), una plataforma de información para la Cuenta de Resultados de Gestión (MIS), asimismo ha instalado un repositorio de información (MIR) para la generación de los Estados de Recursos Propios y ha puesto en marcha una Metodología dirigida a la Mejora de procesos de desarrollo de Software. Asimismo se ha migrado a un sistema de comunicaciones MPLS con Telefónica y se han revisado los Sistemas de Seguridad en plataformas distribuidas.

En 2009 se ha producido un importante avance en materia de nuevas aplicaciones y mejoras operativas, destacando la puesta en marcha de la firma digitalizada en todas las Oficinas de la Red Comercial, habiéndose conseguido más de un millón de operaciones y contratos firmados.

Caja Segovia mantiene su presencia en proyectos de colaboración con otras cajas de ahorros, fundamentalmente a través de la COAS - Comisión de Organización Automación y Servicios de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, destacando los proyectos de la Nueva Ley de Servicios de Pago, el nuevo Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), Abuso de Mercado, la Prevención de Blanqueo de Capitales, la Mejora de la Productividad de las Oficinas, el Frame Work de billetes y monedas, y las mejoras introducidas en el modelo de Eficiencia Operativa de las Cajas de Ahorros.

RECURSOS HUMANOS

Las principales acciones que se han llevado a cabo en la Caja durante el año 2009, en el ámbito de los Recursos Humanos, son las siguientes:

En el apartado relativo a **plantilla**, cabe destacar el esfuerzo realizado por la Caja en la creación de empleo, mediante la incorporación en 2009, con carácter indefinido, de 7 nuevos empleados. Este número, unido a los 95 del trienio 2006-2008, supone un espectacular incremento del 19,5 % en cuatro años. Si tenemos en cuenta que durante el año 2009 se han producido además 6 reincorporaciones procedentes de excedencias, 9 contratos temporales y 14 bajas por diferentes motivos (jubilaciones, excedencias, permiso sin sueldo y finalización de contratos temporales), el número total de empleados a 31 de diciembre es de 549.

A partir del año 2009 se establece un **nuevo Sistema de reclutamiento y selección del personal de Empresa de Trabajo Temporal**, adecuado al nuevo contexto socioeconómico y a las necesidades internas de la Entidad.

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 la suscripción del acuerdo laboral relativo a condiciones laborales de subdirectores, gestores, coordinadores y responsables de oficinas y la suscripción del acuerdo laboral sobre protocolo de actuación por situaciones de acoso en el trabajo.

En **Prevención de Riesgos Laborales** cabe destacar, por un lado, el protocolo y medidas de actuación adoptadas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores ante la pandemia de Gripe A, y por otro, las actuaciones realizadas al objeto de reforzar la estructura organizativa de la Caja en materia de Prevención de Riesgos Laborales y la constitución de un Servicio de Prevención Propio.

Durante 2009 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 cinco empleados de la presente edición, la Caja dispone de un total de 70 directores procedentes de las nueve ediciones realizadas hasta la fecha. Asimismo, 70 empleados están en posesión de la certificación de **Asesor Financiero Europeo**.

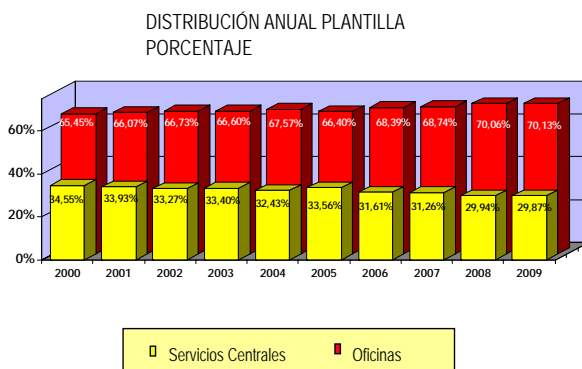
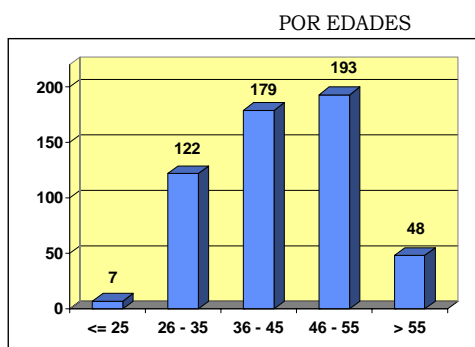
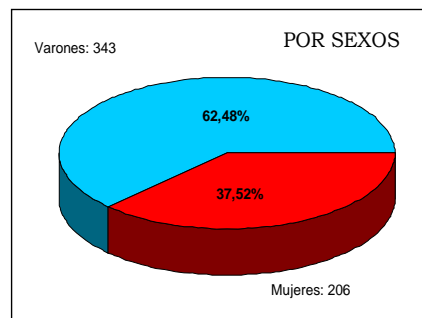
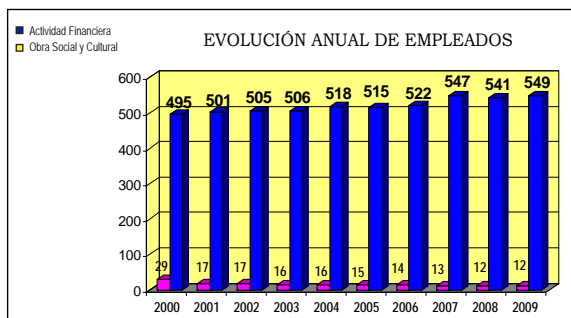
Se desarrolló un importante **Plan de Formación**, en el que se impartieron 32.100 horas de formación, lo que supone un incremento del 16 % sobre el total de horas realizado en el año anterior. El 76 % de la plantilla pasó al menos por una acción formativa y la media de asistencias a cursos/empleado fue de 5, siendo 58 la media de horas de formación por empleado. Durante el presente año se ha hecho un esfuerzo especial en el desarrollo de competencias comerciales, Asesor Financiero Europeo y el cumplimiento de la normativa legal sobre formación en Seguros, Salud laboral y reciclaje de billetes.

Durante el año 2009 se ha desarrollado con un rotundo éxito el proyecto **Oficina 10: Captación de pasivo**, que incluyó por primera vez una fase de seguimiento de las acciones comerciales planificadas y una formación conjunta de la totalidad de los Empleados de la Red Comercial.

Asimismo, y siguiendo las indicaciones del Banco de España, a finales de 2009 la Caja elaboró un autodiagnóstico del grado de cumplimiento de los principios del Financial Stability Board en materia de remuneración.

Un año más se han mantenido los convenios de cooperación educativa con Universidades y Escuelas de Formación Profesional, mediante los cuales 116 alumnos complementaron su formación con prácticas en Caja Segovia.

DATOS PLANTILLA EJERCICIO 2009



	2007	2008	2009
Nº de horas de Formación	22.521	27.742	32.100
Horas de Formación/Empleado al año	48	51	58