

ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE	4
1. EL GRUPO BANCO POPULAR	7
2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL GRUPO BANCO POPULAR	17
3. EL GRUPO BANCO POPULAR ANTE SUS CLIENTES	23
4. EL GRUPO BANCO POPULAR ANTE SUS EMPLEADOS	37
5. EL GRUPO BANCO POPULAR ANTE SUS PROVEEDORES	51
6. EL GRUPO BANCO POPULAR ANTE EL ENTORNO ECONÓMICO Y SOCIAL	55
7. EL GRUPO BANCO POPULAR ANTE EL MEDIO AMBIENTE	67



CARTA DEL PRESIDENTE

Me es grato presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Banco Popular correspondiente al ejercicio 2009.

La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en nuestro Banco está firmemente vinculada con la estrategia de negocio. Nuestro modelo de negocio está centrado en la banca minorista y el servicio al cliente. Este enfoque y la eficiencia de nuestra actividad nos aseguran unos ingresos recurrentes, unos resultados sólidos y por ello sostenibles,

Buscamos estar centrados en el servicio al cliente. Esto significa entenderles, conocer bien sus necesidades y sus aspiraciones y anticiparse a ellas. Significa ser cercano. Entendemos que es la forma de crecer y de defender adecuadamente los intereses de nuestros accionistas. El modelo de negocio del Popular está orientado al cliente y con este mismo objetivo gestionamos la responsabilidad social de nuestro Grupo. El Banco presta especial atención a su red comercial, la formación se enfoca a una mejor atención a los clientes y estamos convencidos de que la satisfacción profesional de los empleados repercute directamente en la mayor eficacia de los servicios que se les presta. Con este mismo enfoque procuramos que los proveedores se incorporen a la cadena de valor del Banco y con idéntico espíritu de servicio a la sociedad buscamos que nuestro trabajo sea respetuoso con el medio ambiente. Las páginas de este informe muestran las acciones llevadas a cabo en el 2009 para lograr estos objetivos.

Agradezco a todos los miembros del Consejo de Administración y a las distintas Comisiones del Consejo el trabajo que han venido realizando a lo largo del año. Además de la calidad personal y profesional con que han desempeñado sus tareas, éstas han sido llevadas a cabo con el más exquisito respeto a las normas y principios de Gobierno Corporativo. Sus iniciativas y su apoyo han sido decisivos para que la actividad del Banco Popular se realizara con una marcada dimensión social y contribuyera al desarrollo de nuestro entorno. Mi agradecimiento también a todos los empleados y proveedores de nuestro Banco que, en la mayor parte de los casos, han sido impulsores y verdaderos protagonistas de este aspecto social de su trabajo.

La información se presenta en un doble formato. En la página web del Banco se encuentra el Informe completo, que ha sido elaborado siguiendo los criterios de *Global Reporting Initiative* y sometido a la verificación de auditores externos. Complementariamente se dispone de un resumen ejecutivo con el que pretendemos facilitar y hacer más ágil su consulta, sin menoscabo del rigor, la transparencia y la calidad de la información.

El año 2009 ha estado marcado por las consecuencias de la profunda crisis económica que ha afectado a las economías mundiales y que está teniendo una acusada incidencia en España. En estas difíciles circunstancias nuestra manera de hacer banca ha demostrado ser capaz de lograr ingresos sostenibles y generar resultados de gran calidad; podemos además mostrar un capital sólido. Un año más lideramos el sector bancario europeo en cuanto a fortaleza de capital. Nuestro modelo de negocio se fundamenta en el servicio de excelencia y de cercanía con quienes confían en nosotros. Como lógica consecuencia, seguimos encabezando la lista de entidades con menos reclamaciones en función de su volumen de negocio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La estructura organizativa del Banco ha demostrado, además, flexibilidad y capacidad de adaptación a las condiciones del mercado. Sólo se logra esta agilidad cuando se dispone de un equipo humano profesional, eficiente, integrado con los objetivos de la empresa y con una elevada capacidad de entrega y de servicio. Las enseñanzas del ejercicio 2009 nos confirman la importancia de la formación y de las acciones encaminadas a favorecer el desarrollo personal y profesional de las personas que componen nuestra organización.

Por otra parte, el Banco impulsa diferentes actuaciones en beneficio de la conservación del entorno y promueve el respeto a principios éticos, ambientales y laborales. En lo que respecta a la acción social, aún más necesaria en estos momentos de crisis, en los que además se han padecido graves catástrofes naturales, el Banco Popular ha seguido alentando iniciativas a favor de la formación, la integración de personas desfavorecidas y la cooperación al desarrollo de países económicamente deprimidos. Los proyectos seleccionados lo han sido en función a su capacidad de influir de manera sostenible en el progreso social, económico y medioambiental de las comunidades en las que se han llevado a cabo.

Afrontamos el nuevo ejercicio con seguridad y confianza. En grandes líneas mantendremos nuestra estrategia que, año tras año, ha conferido al Banco Popular mejores rentabilidades y le ha convertido en un paradigma de solvencia y eficiencia. Considero que, en un contexto económico como el que atravesamos, un modelo de banca volcada al cliente y muy cercana a la persona y a su familia, al colectivo profesional y a la pequeña y mediana empresa es la mejor respuesta a los más exigentes compromisos de responsabilidad social. No queremos tampoco que falten otras actividades complementarias de exclusivo carácter social. Tengo el firme convencimiento de que la mayor parte de los males económicos del momento actual radican en los errores y en las desviaciones de la dimensión social que debe presidir toda actividad humana. Con esta convicción, el Banco Popular seguirá impulsando su modelo de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa que desea llevar a cabo con creciente eficiencia.



Angel Ron
Presidente



 POPULAR

EL GRUPO BANCO POPULAR

Los valores que guían su actividad
hacen del Grupo un ejemplo de rentabilidad,
eficiencia y prestigio internacional.

“resultados 2009:

- **Activos totales gestionados:**
142.352.635 euros
- **Créditos a la clientela:**
97.362.922 euros
- **Beneficio antes de impuestos:**
1.072.906 euros

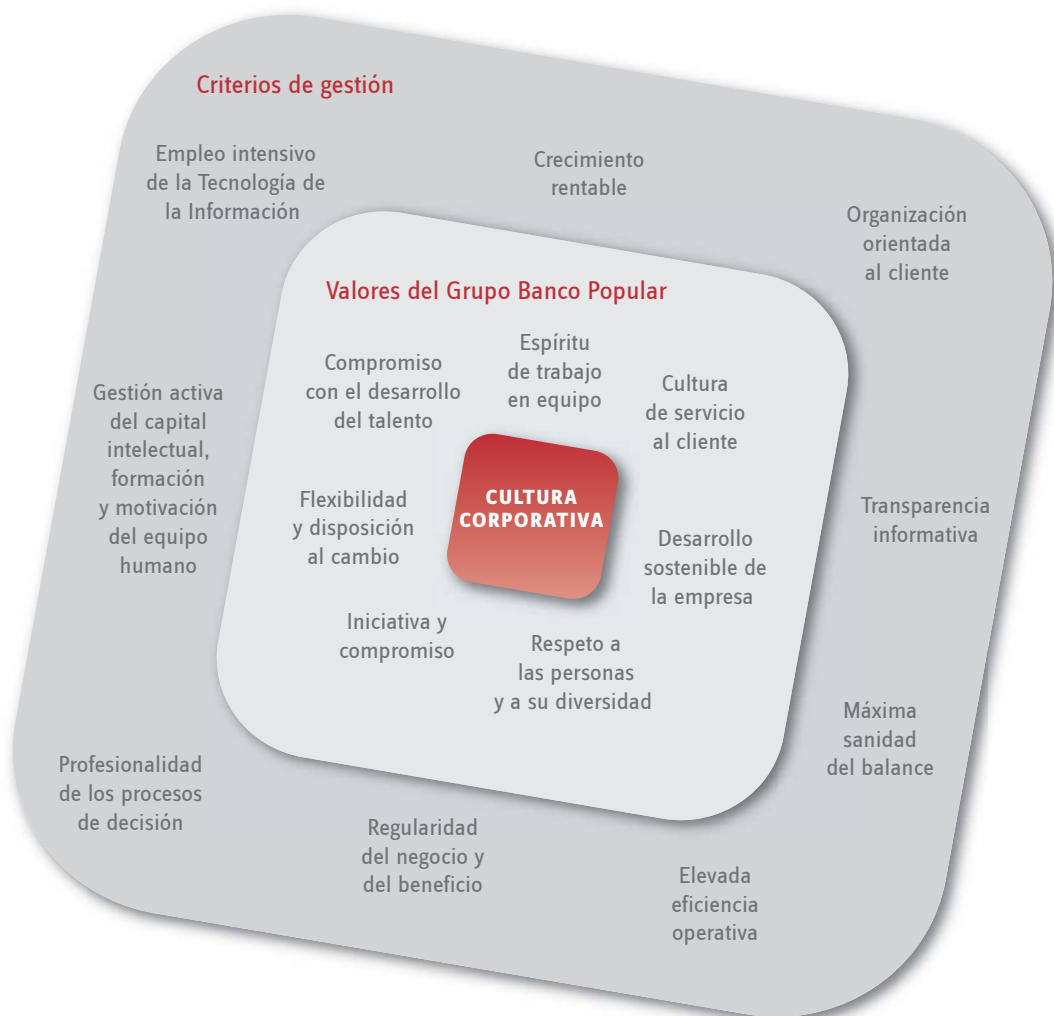
1.1. VISION GENERAL

1.1.1. Principales variables financieras

El objetivo del Grupo ante el difícil entorno económico del ejercicio 2009 fue mejorar su fortaleza frente a una posible extensión de la crisis. Esto ha permitido financiar con holgura la estrategia de crecimiento orgánico y anticiparse a las nuevas exigencias normativas, consiguiendo un resultado récord antes de provisiones que alcanzó los 2.672 millones de euros, un 18% más que en el año anterior, debido a la buena evolución de los ingresos y al férreo control de costes.

El fuerte incremento de las provisiones sitúa el beneficio neto atribuido del Grupo Banco Popular en 766 millones de euros, frente a los 1.052 del ejercicio anterior. Por otra parte, la tasa de eficiencia al cierre de 2009, que fue de 29,31%, hace del Banco Popular uno de los bancos más eficientes del mundo.

Figura 1. Cultura corporativa del Grupo Banco Popular



1.1.2. Estrategia y Política de Gestión

El modelo de negocio del Grupo, orientado a la banca comercial y minorista y enfocado a la rentabilidad, se concentra en la Península Ibérica. Pese al difícil contexto económico, la vigencia y la fortaleza del modelo han quedado patentes, permitiéndole generar ingresos sostenibles y afrontar el futuro con seguridad y confianza. Dentro de la estrategia de posicionamiento internacional, el Grupo está presente en Portugal y en Estados Unidos, a través de sus filiales Banco Popular Portugal y TotalBank, además de contar con una amplia presencia en otros países a través de oficinas de representación o personal operativo destacado en bancos locales colaboradores.

1.1.3. Misión, visión y valores

La misión del Grupo es la creación de valor sostenido a largo plazo para sus inversores. Esta tarea exige afrontar su responsabilidad ante sus grupos de interés, la sociedad y su entorno con honestidad y eficacia, manteniendo su orientación hacia la calidad de servicio, la rentabilidad y la eficiencia.

El Grupo ejerce su actividad en todos los ámbitos con el máximo respeto a los criterios éticos que, como la integridad, transparencia, discreción y responsabilidad, hacen posible contar con la confianza y fidelidad de los clientes, base del negocio.

La cultura corporativa del Grupo y de las personas que trabajan en él se refleja fielmente en siete principios recogidos en la figura 1.

1.1.4. Principales premios y reconocimientos

- Angel Ron, Premio Gaudí Gresol al liderazgo empresarial.
- Banco Popular, Mejor Empresa en la XXXIII edición de los Premios Cambio 16.
- Líder de excelencia según el Índice Stiga de Satisfacción del Consumidor Español.
- Premio a “La mejor empresa de España en Satisfacción de Consumidores” de la revista *Consumer Management* en la categoría de Bancos, Cajas y cooperativas.
- Banco Popular, certificación de calidad y excelencia Madrid Excelente.
- Banco Popular incluido en *Ethical Global Index*, índice compuesto por una selección de empresas cotizadas europeas con arreglo a criterios de sostenibilidad.
- Popular Gestión, Mejor Gestora Mediana de España en los premios Fundclass.
- Popular de Factoring, *Best service quality consistency over time as Export Factor and Import Factor*, otorgado por *Factors Chain International*.
- Canal “Banca en el móvil”, premio al mejor caso de éxito *movilforum* de Telefónica en la categoría de Innovación en la Relación con el Cliente.
- Eurovalor Dividendo FI, Premio Cinco Días Lipper al mejor fondo en Renta variable Europa de Popular Gestión.
- Eurovalor Bonos Alto Rendimiento, FI, Mejor Fondo a 3 años en Renta Fija Global - Alta Rentabilidad.

“ La prudencia y la previsión han garantizado la solidez del Grupo durante la crisis

“ Banco Popular incluido por segundo año consecutivo en el Ethical Global Index de E-Capital Partners



1.2. ACCIONISTAS

El número de accionistas del Grupo ha crecido de forma significativa en los últimos años hasta superar la cifra de 136.000, con un aumento de más del 4,5% en este año. A 31 de diciembre de 2009, el Banco Popular cuenta con 136.207 accionistas, frente a los 130.282 del año anterior. La composición del accionariado y su capital al cierre de los dos últimos ejercicios figura en la siguiente tabla.

Tabla 1. Capital social del Grupo Banco Popular por tramos de acciones - 2007/2009

	Número de Accionistas			%			Participación en el capital (%)		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Minoritarios (hasta 800.000)	136.090	130.164	121.302	99,91	99,91	99,91	37,50	39,54	41,75
Significativos (más de 800.000)	117	118	125	0,09	0,09	0,09	62,50	60,46	58,25
TOTAL	136.207	130.282	121.427	100	100	100	100	100	100

Accionistas: 136.207
Aumento superior al
4,5%
respecto a 2008

21
Conferencias financieras
y encuentros con
inversores en Europa
y América

El Grupo destaca por su empeño en facilitar la participación de los accionistas en las decisiones más relevantes, manteniendo los cauces adecuados de información y difundiendo lo antes posible la información anual. De esta forma, se proporciona al accionista un período de tiempo suficiente para solicitar aclaraciones, formular consultas y efectuar propuestas antes de la celebración de la Junta General Ordinaria.

1.2.1. Accionistas minoritarios

La Oficina del Accionista, creada en 1972, facilita la comunicación con los accionistas mediante un trato personalizado. Junto a la atención presencial, telefónica, por escrito o por correo electrónico, los accionistas disponen de un apartado específico en la web corporativa en la que se ofrece información relevante sobre el Grupo y desde donde se puede acceder a las presentaciones de resultados en tiempo real.

Trimestralmente se edita el Informe del Accionista, que resume la actividad del Grupo y la evolución de la acción en cada período. Las preguntas más frecuentes de los accionistas se refieren a las fusiones de los bancos filiales, la ampliación de capital del pasado mes de septiembre, la emisión de obligaciones convertibles y el canje de participaciones preferentes. A lo largo de 2009, la Oficina del Accionista ha gestionado, aproximadamente, 2.200 llamadas y 350 correos electrónicos.

1.2.2. Accionistas mayoritarios

La Oficina de Relaciones con Inversores tiene como principal cometido canalizar la relación con los inversores institucionales y analistas financieros. Esta relación se centra en la celebración periódica de reuniones informativas, tanto en España, como en el extranjero. Durante 2009, se participó en 12 Conferencias financieras y 9 encuentros con inversores en Londres, París, Nueva York, Frankfurt, Zurich, Edimburgo, Lisboa, Barcelona y Madrid. La documentación utilizada en estas presentaciones está disponible en la web corporativa. Se mantuvieron además 63 reuniones con analistas y 47 con inversores.

La Oficina se encarga además de recopilar toda la información de los acontecimientos que puedan afectar a la valoración de la acción, llevando a cabo tareas que van desde la identificación de posibles inversores institucionales, hasta la organización de las presentaciones trimestrales de analistas.

1.3. ESTRUCTURA

El Grupo Banco Popular lo conforman no sólo Banco Popular y sus entidades filiales, sino el conjunto de personas que contribuyen a su progreso. Por eso, accionistas, clientes, empleados y proveedores del Grupo son considerados parte integrante del mismo, influyendo en el desarrollo de la actividad bancaria como parte relevante de la estructura del Grupo. En este sentido se prevé, a medio plazo, la interacción con los grupos de interés señalados para la elaboración y mejora del Informe de RSC. El buzón de correo rsc@bancopopular.es está abierto a la recepción de sugerencias y consultas desde la web.

El Gobierno Corporativo del Banco se ejerce, además de por la Junta General de Accionistas, por el Consejo de Administración y sus cuatro Comisiones. Los diferentes órganos de gobierno están formados por 18 personas, de los cuales el 22% tienen menos de 50 años, el 28% entre 51 y 64, y el resto más de 65 años. Más del 77% son hombres, un 6% son mujeres y un 17% personas jurídicas. Por otra parte, la dirección del negocio corresponde a la Dirección General, presidida por el Presidente del Banco y compuesta por 6 directores generales de las áreas de Negocio, Corporativa y Finanzas, Riesgos, Intervención General, Control y Morosidad y Recursos Técnicos.

1.3.1. Bancos filiales y sociedades operativas

El Grupo Banco Popular se compone, tras la integración en agosto de 2009 de Banco de Andalucía, de un banco matriz -Banco Popular Español- y cinco bancos filiales, tres de los cuales operan en España (Banco Popular Hipotecario, bancopopular-e y Popular Banca Privada), uno en Portugal (Banco Popular Portugal) y otro en Estados Unidos (TotalBank).

Además, el Grupo cuenta con otras sociedades filiales, tal como se muestra en la figura 2, y mantiene participaciones en otras sociedades con las que no se ha planteado la oportunidad de interactuar en cuestiones sociales o ambientales.

“ La fusión de los bancos filiales fortalecerá la competitividad del Grupo en el mercado financiero español

Figura 2. Estructura del Grupo Banco Popular por entidades - 2009



“ Sistemas de control internos garantizan que todas las actividades cumplen las leyes y los criterios de negocio fijados por la Dirección



Centros *off-shore*

La Comisión Ejecutiva del Banco, en su reunión del 15 de diciembre de 2004, estableció la política del Grupo en relación con las actividades desarrolladas a través de establecimientos *off-shore*. Se decidió la reducción paulatina de dichas actividades como paso previo a su cese en todos los casos en que fuera posible.

Durante los últimos ejercicios, el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Comisión Ejecutiva al respecto puede resumirse de la siguiente forma:

- Establecimientos *off-shore* cuya actividad exclusiva es la emisión de valores. *BPE Finance International Ltd* y *BPE Preference International Ltd*, ambas con domicilio social en las Islas Caimán, se encuentran inactivas desde principios de 2003, fecha en la que dejaron de utilizarse estos vehículos para la realización de emisiones. Su actividad se limita al mantenimiento de las emisiones efectuadas con anterioridad. Sus cuentas son auditadas anualmente por *PricewaterhouseCoopers*.
 - **BPE FINANCE INTERNATIONAL LTD.** A 31 de diciembre de 2009, esta sociedad mantiene vigentes 5 emisiones de deuda simple (*Senior Notes*).
 - **BPE PREFERENCE INTERNATIONAL LTD.** Continúan en vigor 3 emisiones de *preference shares*, o participaciones preferentes, realizadas en los ejercicios 2000, 2001 y 2002 en el mercado nacional. Dado el carácter perpetuo de las *preference shares* emitidas, no se ha producido cancelación alguna de dichas emisiones.
- Otros establecimientos *off-shore*: Banco Popular Portugal, Sucursal Financiera Exterior (Madeira). La Sucursal Financiera Exterior tiene por finalidad ofrecer servicios bancarios a los clientes no residentes en Portugal. Como establecimiento situado dentro del territorio comunitario está sujeto a la supervisión de Banco de Portugal, quien ejerce sobre dicha sucursal las medidas de control y auditoría interna acordes con la actividad que desarrolla.

1.4. SISTEMAS DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

1.4.1. Control externo

Además de los sistemas de control interno, la actividad del Grupo está sujeta a la supervisión de las instituciones competentes como el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros. El cometido de estos organismos es proteger a los consumidores de los servicios financieros y velar por la estabilidad del sistema financiero y por la transparencia y eficacia de los mercados.

El Grupo Banco Popular colabora permanentemente con las autoridades supervisoras en el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, asume el compromiso de promover la integridad y la transparencia en los mercados en los que interviene, desarrollando procedimientos adecuados para evitar su manipulación y el uso inapropiado de su condición de entidad financiera.

De esta obligación se deriva su compromiso por la transparencia en la información al mercado y la ausencia, durante el ejercicio 2009, de multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, así como la ausencia de sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa vigente.

1.4.2. Control interno

Para garantizar que todas las actividades se ejercen dentro del estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico y de los criterios de negocio fijados por la Dirección, se han establecido diversos sistemas internos de cumplimiento y control. Su cometido es responder a la necesidad de prevenir y mitigar los principales riesgos a los que, tanto el Grupo como sus accionistas, empleados y clientes, están expuestos.

Figura 3. Comisiones y órganos de control interno del Grupo Banco Popular

Comisiones del Consejo	Comité de Auditoría y Control	Asiste al Consejo de Administración en las funciones de vigilancia y control del Grupo; supervisa los servicios de auditoría, evalúa sus resultados y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones. Además informa en la Junta General de Accionistas sobre los temas de su competencia.
	Comisión Delegada de Riesgos	Decide sobre las operaciones propuestas por la red y evalúa el riesgo global del Grupo, su diversificación sectorial y geográfica y la cobertura aconsejable para preservar la solvencia que se considere, proponiendo las políticas más adecuadas para obtener estos objetivos.
Órgano de Dirección	Comité de Activos y Pasivos	Se ocupa del análisis y control de los riesgos de mercado y de liquidez, así como del impacto en el balance y en el margen de intermediación de distintos escenarios de comportamiento en los tipos de interés.
Oficinas de gestión	Cumplimiento Normativo	Identifica y previene los posibles incumplimientos del ordenamiento jurídico, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas, especialmente en las actividades de negocio, prevención del blanqueo, comportamiento en los mercados de valores y protección de datos.
	Control Operativo	Se encarga, entre otros, del cumplimiento de la normativa sobre la contabilización de las operaciones, así como del análisis y tramitación de incidencias con otras entidades.
	Tecnologías de la Información y Seguridad Informática	Es responsable del correcto funcionamiento de los sistemas informáticos para ofrecer el mejor servicio y vela por la protección de los clientes en el manejo diario de los sistemas informáticos por parte de los empleados.
	Auditoría Interna	Analiza las posibles situaciones anómalas internas mediante procedimientos de auditorías <i>in situ</i> o a distancia.
	Riesgo Operacional	Elabora los procedimientos para la identificación, evaluación, seguimiento y control del Riesgo Operacional del Grupo con el fin de minimizar sus repercusiones.
Órganos de control y transparencia	Órgano de Vigilancia del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores	Responsable de la observancia de las reglas de actuación previstas en el Reglamento Interno de Conducta y de la adopción de las medidas adecuadas para su cumplimiento en el Grupo.
	Órgano Interno de Control en el ámbito de la Gestión de Activos	La gestora de fondos del Grupo creó este órgano para el control y la autorización de las operaciones que se consideran vinculadas de acuerdo con las normas aplicables. Se ocupa igualmente del control sobre el grado de cumplimiento de las medidas para evitar conflictos de intereses entre la gestora y el depositario.
	Comité de Protección de Datos de Carácter Personal	Minimiza los riesgos de incumplimiento y asegura la coordinación entre las distintas áreas afectadas por la Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información.

1.4.3. Principales áreas de Control

Prevención del Blanqueo de Capitales

El Grupo Banco Popular colabora activamente en el cumplimiento de las medidas preventivas del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Todos los empleados deben contribuir a la detección de conductas sospechosas, comunicando al personal directivo cualquier circunstancia que pueda ser de interés.

La Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales trabaja con las autoridades competentes, analiza y comunica las operaciones que pudieran presentar indicios de su relación con dichas actividades. Se ocupa también de la difusión interna de las medidas contra el blanqueo. Entre éstas destaca la inclusión en Intranet de un apartado específico que recoge información y normativa específicas sobre la materia. La documentación incluye el *Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo*, que detalla las obligaciones, actuaciones y procedimientos dirigidos a prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y, más concretamente de las entidades del Grupo, para el blanqueo de capitales.

Adicionalmente, la cápsula formativa sobre Prevención del Blanqueo de Capitales, disponible en el Portal de Formación, difunde entre los empleados los aspectos relevantes sobre la política de admisión de clientes del Grupo y las obligaciones de colaboración y confidencialidad en esta materia. Durante 2009 han recibido formación en esta área 3.246 empleados, de los que 613 eran administrativos y 2.633 directivos, suponiendo en conjunto un 22,5% de la plantilla total del Grupo Banco Popular.

Protección de Datos de Carácter Personal y Seguridad de la Información

La Política de Seguridad establece que el acceso, la utilización, la custodia y la salvaguarda de los activos informáticos se realizará garantizando siempre la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información del Grupo, respetando el marco legal vigente y cumpliendo fielmente las directrices, procedimientos y normas de acceso.

Para proteger eficientemente la información desde un enfoque preventivo, reactivo y dinámico, el Grupo ha adoptado unas normas internas de actuación bajo la denominación de *Política de Seguridad de los Sistemas de Información*. Como culminación de esta política, diseñada para minimizar los riesgos de incumplimiento y asegurar la coordinación entre las distintas áreas del Grupo afectadas, se creó el Comité de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los empleados disponen, a través de Intranet, de un epígrafe completo que incluye la normativa, tanto de carácter legal como interna, que regula el tratamiento de la información que se recibe de los clientes en la prestación de servicios por parte del Grupo. Este apartado contiene además una circular que incluye criterios prácticos para adecuarse al cumplimiento de la LOPD. Se asegura así que los empleados conozcan las medidas necesarias para proteger correctamente los datos de carácter personal de la clientela.

Asimismo, se remitió a todos los empleados un manual con la Política de Seguridad de la Información y el Folleto Informativo de la LOPD. El manual incluye la definición de la Política de Seguridad, los términos de la gestión de la información y de la responsabilidad que cada empleado y el Grupo asumen en el tratamiento de la misma. El folleto es una adaptación de las normas contenidas en la ley que afectan al trabajo diario de los empleados: qué obligaciones entraña, a quién afecta, derechos y responsabilidades y pautas a seguir en el tratamiento de datos.

Seguimiento y Control del Riesgo

El Informe Anual y el Informe de Gobierno Corporativo recogen con detalle las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo. Entre estas medidas destacan la implantación de herramientas para responder a las exigencias derivadas de la implantación de Basilea II, el incremento de la actividad de Auditoría Interna y el establecimiento de medidas para prevenir el fraude.

En 2009, el 34,35% del total de sucursales y el 12,68% del total de sociedades han sido auditadas; 831 de un total de 2.419 y 9 de un total de 71 respectivamente. Además, durante este ejercicio ningún empleado ha sido condenado por sentencia judicial firme por un delito de tráfico de influencias o de cohecho.

3.246

empleados han recibido formación en Prevención del Blanqueo de Capitales

Tabla 2. Tipología y número de auditorías internas - 2007/2009

		2009	2008	2007
Servicios Centrales	Servicios Centrales	34	8	21
	Direcciones territoriales	5	1	1
	Otros	11	50	3
	TOTAL	50	59	25
Sociedades	Servicios Centrales - Bancos del Grupo	4	3	7
	Sucursales Bancos del Grupo	26	27	18
	Sociedades	9	8	26
	TOTAL	39	38	51
Sucursales	Presenciales	805	785	908
	A distancia	-	49	134
	TOTAL	805	834	1.042
	TOTAL AUDITORÍAS	896	931	1.118

“ El Grupo colabora activamente en el cumplimiento de las medidas preventivas del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Tabla 3. Tipología y volumen del fraude - 2007/2009

	2009	2008	2007
Hurtos, robos y atracos	227.300	216.000	504.400
Falsificación de cheques-pagarés	224.271	216.090	167.750
Falsificación de billetes	160.926	142.910	139.161
Fraude y falsificación de tarjetas	2.592.060	1.123.882	1.185.793
Falsificación de reintegros y recibos de caja (*)	169.787	37.950	39.020
Fraudes en transferencias	273.646	529.430	429.664
Fraude documental	92.577	112.958	42.611
Otras causas	210.164	119.294	550
TOTAL	3.723.431	2.282.514	2.004.549

(*) Incluye incidencia 2007 por importe de 156.000 € soportada en 2009.