caixa popular

On toca estar.

Memòria 2019

Memòria 2019

Índex

1. Declaracions de l'alta direcció. 4

2. Projectes i fets rellevants de l'exercici. 9

3. Resultats de l'exercici. 12

4. Gestió sostenible, ètica i responsable del negoci. 16

4.1. Govern i estratègia del negoci. 32

4.1.1. Estratègia del negoci. 34

4.1.2. Govern corporatiu. 38

4.1.3. Riscos i línies de defensa del negoci. 44

4.1.4. Ètica i valors corporatius. 64

4.2. Empremta econòmica i del negoci. 69

4.2.1. Gestió econòmica, financera i fiscal. 72

4.2.2. Gestió comercial i clients. 78

4.2.3. Gestió de compres i proveïdors. 95

4.2.4. Cooperativisme i associacionisme. 101
4.2.5. Administracions, reguladors i ajuntaments. 106
4.2.6. Aliats socis. 109
4.2.7. Gestió de qualitat. 114
4.2.8. Gestió de la innovació. 120
4.3. Empremta laboral. 124
4.4. Empremta social. 148
4.5. Empremta ambiental. 155
4.6. Gestió de la tecnologia i de la informació. 161
4.7. Comunicació i transparència. 170
5. Annexos. 178
5.1. Dades de l'empresa. 178
5.2. Informació rellevant sobre l'informe. 192

1. Declaracions de l'alta direcció

Amadeo Ferrer.
President de Caixa Popular

Caixa Popular és un model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent. Es caracteritza per la defensa inexcusable i incansable del cooperativisme, per demostrar sistemàticament els valors més profunds, professionals i solidaris amb el seu entorn i amb tots els seus grups d'interés, i per treballar, any rere any, perquè l'entitat faça una gestió sòlida, solvent i professional. És un exemple de banca cooperativa social, respectada i valorada per tots els teixits productius i socials de la Comunitat Valenciana.

Comence un mandat nou com a president de Caixa Popular, càrrec que va deixar el meu admirat Benet Delcán, la qualitat humana i professional del qual, i també la seua dedicació, han guiat l'organització a obtindre els millors resultats d'aquesta entitat mentre en va ser president. Que aquestes línies

servisquen per a plasmar el respecte i l'admiració tan profunds que sent per la seua persona, que sempre romandrà en la nostra memòria.

Tornar a ocupar la presidència del Consell Rector és la millor oportunitat per a reforçar els resultats, les estructures i els projectes duts a terme i executats de manera excel·lent en la planificació estratègica "Reinventar-se 2020". Hi torne amb il·lusió i ganes d'acompanyar l'equip humà i tots els grups d'interés de Caixa Popular vers altres reptes i èxits, que ens obri el nou període estratègic "TransformAcció 2022".

En Caixa Popular continuem defensant i creient en la banca social en què el model de negoci compatibilitza els resultats amb la defensa i l'enfortiment dels ecosistemes econòmics i socials, en el nostre cas de la Comunitat Valenciana.

Defensem la banca amb valors en què es dissenya i es facilita l'accés a productes i a serveis bancaris per a tota la societat valenciana, les cooperatives, les empreses, els emprenedors, els comerços, els autònoms i les famílies.

La incorporació de manera transversal de la responsabilitat social en totes les unitats de negoci, en la xarxa i en els serveis centrals fan que siga visible i palpable un comportament responsable, ètic i sostenible, i que es pose el focus en la veu dels grups d'interés per a escoltar i atendre, en la mesura de les nostres possibilitats, les seues necessitats, requeriments i expectatives.

Els principis del cooperativisme, la seua difusió i enfortiment formen part de l'esperit Caixa Popular i cal valorar la pràctica diària que d'aquests principis fa l'entitat, ja que és un exemple a seguir per la resta de les cooperatives valencianes. Al seu torn, el suport a l'associacionisme com a instrument de la societat civil per a donar solució a les necessitats col·lectives afavoreix i consolida espais de trobada i reflexió on es resolguen problemes i es plantegen solucions i oportunitats.

Continuem el propòsit i l'anhel de fer que Caixa Popular siga l'entitat financera preferida de la gent honesta, compromesa, que sàpia valorar una proposta de banca pròxima, moderna, solvent i basada en valors.

L'empremta social és un altre dels eixos estratègics de la nostra activitat. Posem el focus en el suport a l'ocupació i al desenvolupament dels mercats i dels sectors del territori, en la defensa de la cultura i del valencià, en tots els vessants de la solidaritat i en el respecte absolut, ètic, compromés i visible amb els diferents grups d'interés.

Aquesta memòria de responsabilitat social 2019 dona resposta als requisits tant de la Llei 11/2018 d'informació no financera i diversitat com al Global Reporting Initiative, continguts en els seus estàndards.

Treballem per continuar enfortint la nostra imatge com a empresa cooperativa ètica, competitiva, innovadora, social, defensora del desenvolupament sostenible i transparent, tant pel que fa als resultats com pel que fa als enfocaments de gestió dissenyats i implantats en totes les nostres activitats.

A partir de l'exercici 2020 treballarem en l'assoliment dels Objectius del Desenvolupament Sostenible (ODS) i de l'Agenda2030 per demostrar el nostre suport incondicional a resoldre tots els problemes del planeta i a construir un món millor per a les generacions esdevenidores.

Des d'aquest moment, tot el meu esforç i constància estaran centrats a mantindre la línia de continuïtat i de resultats obtinguda per la gestió i el valor diferencial i a treballar en sintonia, respecte i proximitat amb totes les persones que formen el col·lectiu de treball de la cooperativa.

Rosendo Ortí.
Director general de Caixa Popular

Més de 40 anys treballant amb esforç, compromís, ètica i passió per construir un model de valor econòmic i social en el sector financer per a la Comunitat Valenciana expliquen els resultats obtinguts any rere any i la reputació que, de Caixa Popular, tenen els nostres grups d'interés.

Malgrat les exigències creixents dels reguladors i amb una societat cada vegada més conscient i preparada, Caixa Popular ha sabut reinventar-se, superar satisfactòriament les últimes crisis i créixer exercici rere exercici de manera sostenible i millorant la gestió.

Una gestió basada en l'ètica, en la professionalitat, en què els nostres valors i els principis cooperatius són fonamentals per a la nostra reputació.

El sector financer se situa en un moment en què els tipus d'interés baixos i la transformació digital diferenciaran les organitzacions del futur. Caixa Popular, a través de l'empresa informàtica del Grup de l'Associació Espanyola de Caixes Rurals, RSI, dissenya a hores d'ara sistemes i eines que han de servir per a optimitzar i assegurar la seguretat dels processos i dels serveis amb la màxima qualitat, a més de completar tot el pla ambiciós de digitalització. Treballem perquè els nostres clients troben un tracte i un assessorament especial i de valor per a liderar el nostre sector a la Comunitat Valenciana.

L'exercici 2019 ha sigut molt satisfactori, en què hem tancat amb èxit el nostre pla estratègic "Reinventar-se 2020". Aquesta satisfacció rau en:

- La millora dels indicadors clau del negoci, ingressos, negoci fora de balanç, marges, resultat d'explotació, venda d'assegurances i la disminució de les taxes de morositat.
- La potenciació d'àrees i departaments per a construir una cooperativa més capaç. Per exemple, la Banca Empresa, la Unitat de Seguiment de Riscos, la de Recuperació, la de Consum i Mitjans de Pagament o la de Responsabilitat Social.
- La identificació de nous nínxols de mercat, el valor dels models d'intel·ligència de clients i la focalització a obtindre resultats sostenibles a llarg termini per a millorar la nostra presència en més mercats.

Continuarem apostant pel valor, per la creació d'ecosistemes econòmics i socials més capaços en el nostre territori i per enfortir la nostra transformació.

Ja hem donat resposta a la Llei 18/2018 de foment de la responsabilitat social de la Generalitat Valenciana, a la Llei 11/2018 d'informació no financera i diversitat de l'Estat espanyol i continuem avançant pel que fa a la sostenibilitat i a donar suport als Objectius del Desenvolupament Sostenible (ODS).

El següent pla estratègic "TransformAcció 2022" és un altre exercici de responsabilitat compartida en què el Consell Rector, el col·lectiu de treball i els nostres grups d'interés han col·laborat per dissenyar un futur encara més sòlid i rellevant a la Comunitat Valenciana.

Les estratègies integraran:

- La creació d'un model de felicitat per a les persones.
- El desenvolupament del talent i de la innovació.
- El creixement quant a persones i oficines.
- El reforç de la solvència.
- L'augment de la rendibilitat.
- La disminució de la taxa d'actius danyats.
- L'aplicació d'un nou model comercial i de relació amb els clients.
- La identificació i la construcció de nous nínxols de negoci rendibles.
- La implantació de la gestió estratègica de projectes.
- La simplificació de l'estructura vers una organització líquida.
- La transformació digital i la protecció davant de la "ciberdelinqüència".

- El suport al desenvolupament sostenible i als ODS.
- L'escolta activa de la veu dels nostres grups d'interés.

El nostre objectiu per al període 2020-2022 és treballar de manera excel·lent, tenint en compte els requeriments i les expectatives dels grups d'interés, i deixar la millor empremta econòmica, laboral, social i ambiental, resultat de les nostres activitats i projectes. El valor diferencial de la nostra cooperativa és la satisfacció, les emocions i les percepcions de totes les persones a qui afecta la nostra activitat.

Continuarem col·laborant intensament en la nostra implicació en el món de les cooperatives i de les associacions; sempre hem cregut en les solucions col·lectives per a resoldre les necessitats comunes, amb la nostra participació directa, transparent i acostant-nos a la ciutadania, sent coherents amb els nostres principis com a cooperativistes.

La meua reflexió acaba amb un esment especial a la figura de Benet Delcán, president de Caixa Popular fins que va morir el maig del 2019. Ell va ser, i serà per sempre, un exemple modèlic d'esforç i dedicació, i un referent en el moviment cooperatiu valencià. Va destacar especialment la seua magnífica contribució a l'èxit de cooperatives com Florida Grup Educatiu, Consum o Abacus, i també a la fundació de la Federació Valenciana d'Empreses Cooperatives de Treball Associat (FEVECTA).

Benet va ser un home únic que va rebre la distinció més alta que es pot donar a personalitats del sector cooperatiu, el Premi Pepe Miquel. Durant anys he tingut el plaer i l'honor de compartir amb ell les aspiracions i l'esdevenir de la nostra cooperativa. Junts hem aprés i treballat per a fer de Caixa Popular una entitat financera valenciana, amb valors, social i diferent.

Sens dubte, sempre estarà en el cor de la família Caixa Popular.

2. Projectes i fets rellevants de l'exercici

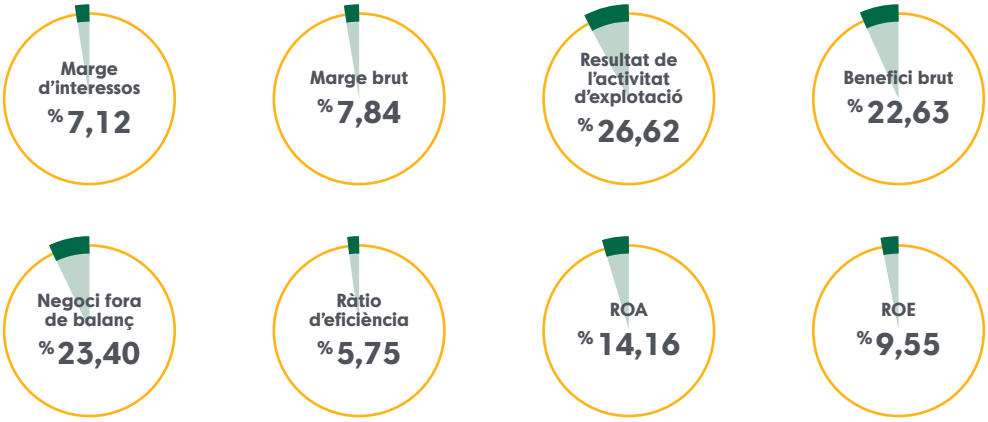
"Una proposta de valor és presentar als grups d'interés, dins de l'exercici d'obligada transparència, un resum sintètic i, si pot ser, quantificat de les actuacions, els assoliments i les problemàtiques de més impacte esdevinguts en aquest període."

L'exercici 2019 ha sigut un any valuós per a l'avanç de les estratègies corporatives essencials i, també, per a les específiques, totes dues contingudes en el pla estratègic "Reinventar-se 2020".

La primera conclusió és el tancament amb èxit del pla esmentat abans, després d'haver complit les 36 actuacions d'impacte integrades en les sis estratègies i en els deu factors claus d'èxit. La segona conclusió és la creació i l'aprovació del nou pla estratègic "TransformAcció 2022".

Analitzant el creixement compost dels últims cinc exercicis es manté la tendència dels resultats positius, com es pot veure en la graella següent:

Taxes de creixement compost corresponents al període 2015-2019 (%)



Són especialment rellevants els creixements compostos del resultat de l'activitat d'explotació, el benefici brut i el negoci fora de balanç, tots per damunt del 20 %.

La penetració de Caixa Popular al territori continua creixent en obrir dues oficines més. Aquest fet representa un avanç d'un 2,81 %.

També s'incrementa el nombre mitjà de treballadors en tretze persones (vegeu el capítol de gestió econòmica, financera i fiscal) per continuar aportant valor a l'ecosistema econòmic i social de la Comunitat Valenciana.

A continuació, s'informa dels assoliments principals de l'exercici en els camps en què hi ha hagut millores o actuacions rellevants:

CAMP	ASSOLIMENTS SIGNIFICATIUS ACONSEGUITS
Estratègia	▶ Finalització amb èxit (assoliment 90 %) del pla "Reinventar-se 2020". ▶ Aprovació del nou pla "TransformAcció 2022".
Econòmic i financer	Resultats excel·lents (R ≥ 10 % respecte del 2018) en els paràmetres següents: ▶ Ingressos. ▶ Marge d'interessos. ▶ Resultats d'explotació. ▶ Beneficis bruts i nets. ▶ Estalvi (termini fix i comptes a la vista). ▶ Recursos gestionats. ▶ Crèdit a clients brut i sa. ▶ Cobertura de l'actiu irregular.
Negoci i clients	Els avanços més destacables, per l'impacte i el valor aportats al negoci, són: ▶ Creació de la nova línia de negoci: institucions religioses. ▶ Millores en Ruralvía, la banca digital de Caixa Popular. ▶ Formació 100 % per al compliment: LOPD, riscos penals, MiFID I, MiFID II, assegurances i contractes immobiliaris. ▶ Creació dels nous experts: "responsables de productes" i "especialistes de segments". ▶ Creixement de quasi un 5 % en cooperatives clients i de quasi un 20 % en associacions.
Persones	Els projectes i els resultats de més valor en la gestió de persones són: ▶ Increment del nombre mitjà d'empleats en 13 persones. ▶ Constitució de la unitat de projectes. ▶ Transformació de l'estructura organitzativa funcional a matricial: organització líquida. ▶ Nou pla de formació comercial. ▶ Publicació de la bretxa salarial. ▶ Millora de la productivitat de persones davant del marge brut i davant dels beneficis abans d'impostos (38 % i 15,7 %, respectivament).
Tecnologia i digitalització	Enfortiment de la ciberseguretat a través de nombrosos projectes en els cinc processos per a gestionar-la.
Grups d'interés	Atenció i resposta a 55 requeriments davant dels 93 requeriments i necessitats dels grups d'interés. El grau d'assoliment l'any 2019 va ser del 59,14 %.

3. Resultats de l'exercici

En aquest apartat de la memòria es fa l'exercici de necessària transparència econòmica de Caixa Popular. Per això, es presenten els dos documents fonamentals que resumeixen la situació financera, el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys.

BALANÇ DE SITUACIÓ (dades en milers)

ACTIU	2019
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres depòsits a la vista	**231.268**
Actius financers mantinguts per a negociar	58
Derivats	58
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	**4.612**
Instruments de patrimoni	3.013
Préstecs i bestretes	1.038
Clientela	1.038
Valors representatius de deute	561
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	**117.134**
Instruments de patrimoni	25.995
Valors representatius de deute	91.139
Actius financers a cost amortitzat	**1.550.279**
Valors representatius de deute	325.258
Préstecs i bestretes	1.225.021
Entitats de crèdit	62.411
Clientela	1.162.610
***Pro memoria*: prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració**	**83.968**
Actius tangibles	**30.545**
Immobilitzat material	30.076
D'ús propi	30.052
Cedit en arrendament operatiu	0
Destinat a l'obra social	24
Inversions immobiliàries	469
Actius intangibles	**73**
Altres actius intangibles	73
Actius per impostos	**2.622**
Actius per impostos corrents	904
Actius per impostos diferits	1.718
Altres actius	**6.826**
Resta dels altres actius	6.826
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	**6.828**
TOTAL ACTIU	**1.950.245**

PASSIU I PATRIMONI NET	2019
Passius financers mantinguts per a negociar	**51**
Derivats	51
Passius financers a cost amortitzat	**1.748.090**
Depòsits	1.715.363
Bancs centrals	148.316
Entitats de crèdit	580
Clientela	1.566.467
Altres passius financers	32.727
Derivats - comptabilitat de cobertures	48.685
Provisions	5.312
Compromisos i garanties concedits	257
Romanents provisions	5.055
Passius per impostos	**4.492**
Passius per impostos diferits	4.492
Altres passius	**8.929**
Dels quals: fons de l'obra social	1.248
TOTAL PASSIU	**1.815.559**
Fons propis	**128.052**
Capital	60.078
Capital desemborsat	60.078
Capital no desemborsat exigit	0
Pro memoria: capital no exigit	0
Prima d'emissió	0
Instruments de patrimoni emesos diferents del capital	0
Component de patrimoni net dels instruments financers compostos	**0**
Altres instruments de patrimoni emesos	0
Altres elements de patrimoni net	0
Guanys acumulats	59.199
Reserves de revaloració	2.186
Altres reserves	(2.663)
Resultat de l'exercici	11.004
(-) Dividend a compte	(1.752)
Un altre resultat global acumulat	**6.634**
Elements que no es reclassificaran en resultats	2.870
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	2.870
Elements que poden reclassificar-se en resultats	3.764
Derivats de cobertura. Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]	(332)
Canvis de valor raonable dels instruments de deute valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	4.096
TOTAL PATRIMONI NET	**134.686**
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	**1.950.245**

***PRO MEMORIA*: EXPOSICIONS FORA DE BALANÇ**	**2019**
Compromisos de préstec concedits	124.425
Garanties financeres concedides	3.153
Altres compromisos concedits	26.868

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS (dades en milers)

CONCEPTES	2019
Ingressos per interessos	**37.209**
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	2.441
Actius financers a cost amortitzat	34.236
Romanents ingressos per interessos	532
Despeses per interessos	**(1.616)**
MARGE D'INTERESSOS	**35.593**
Ingressos per dividends	**1.209**
Ingressos per comissions	**20.472**
Despeses per comissions	**(1.621)**
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	**138**
Actius financers a cost amortitzat	(221)
Romanents actius i passius financers	359
Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets	**141**
Altres guanys o pèrdues	141
Diferències de canvi, netes	**327**
Altres ingressos d'explotació	**1.653**
Altres despeses d'explotació	**(3.056)**
De les quals: dotacions obligatòries a fons d'obra social	(1.028)
MARGE BRUT	**54.856**
Despeses d'administració	**(29.327)**
Despeses de personal	(17.589)
Altres despeses d'administració	(11.738)
Amortització	**(2.517)**
Provisions o reversió de provisions	**(1.234)**
Deterioració del valor o reversió de la deterioració del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació	**(4.988)**
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	8
Actius financers a cost amortitzat	(4.996)
Deterioració del valor o reversió de la deterioració del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associats	**3**
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	**30**
Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes	**(3.847)**
GUANYS O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS	**12.976**
Despeses o ingressos per impostos sobre els guanys de les activitats continuades	**(1.972)**
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS	**11.004**
Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes	**0**
RESULTAT DE L'EXERCICI	**11.004**

En el capítol "4.2. Empremta econòmica i del negoci", apartat "Gestió econòmica, financera i fiscal" s'expliquen els resultats i l'evolució dels paràmetres i els indicadors principals de la gestió economicofinancera efectuada en l'exercici, en comparació amb els obtinguts en l'anterior.

4. Gestió sostenible, ètica i responsable del negoci

“Hui dia no n’hi ha prou a obtindre el benefici més alt de la gestió i els dividends més quantiosos per als accionistes. Una empresa del segle XXI sap que l’èxit culmina quan es compromet a construir ecosistemes econòmics, socials i ambientals consistents, capaços i sostenibles.”

Caixa Popular, des que es va crear fa 42 anys, ha considerat imprescindible, pel que fa al desenvolupament dels seus processos i serveis i pel que fa a les relacions amb els seus grups d’interés, demostrar que la seua gestió econòmica és coherent i responsable, que l’ètica i el respecte són essencials per a una entitat emmarcada en el sector financer i que una estratègia de suport incondicional a l’entorn més pròxim, a la seua cultura, al desenvolupament dels seus mercats i als valors de la societat de la Comunitat Valenciana són plataformes per a l’èxit.

L'any 2018 va ser molt rellevant a la Comunitat Valenciana com a conseqüència de la publicació de la Llei 18/2018 per al foment de la responsabilitat social. Aquesta llei té l'objectiu de promoure i fomentar, al territori valencià, "*el desenvolupament d'accions i polítiques socialment responsables en les administracions públiques, en el seu sector públic instrumental, en les empreses i, en general, en les organitzacions públiques o privades, perquè en el disseny, el desenvolupament i la posada en marxa de les seues polítiques, plans, programes, projectes i operacions s'assumisquen criteris de sostenibilitat social, ambiental, econòmica, financera i de transparència en la contractació*".

En aquest mateix exercici Caixa Popular va decidir fer evolucionar el seu sistema de gestió en aquesta matèria vers un altre de més impacte i profunditat mitjançant un projecte d'innovació i millora que inclou:

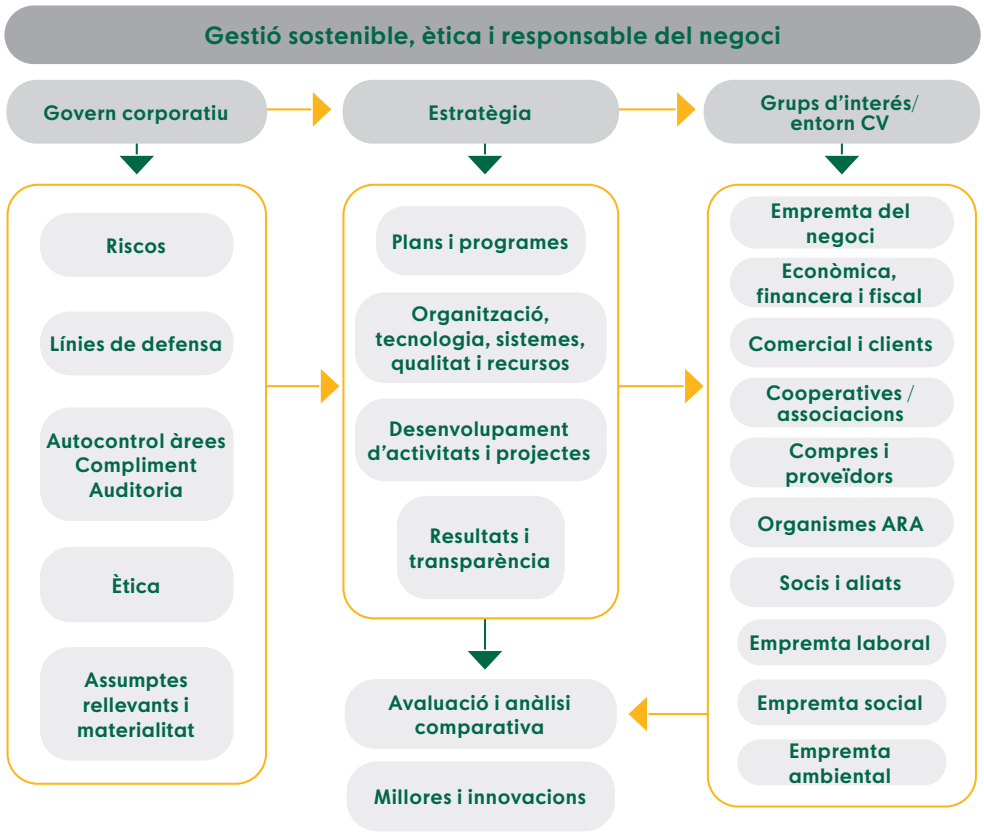
- La gestió responsable, ètica i sostenible en el dia a dia de totes les activitats i les decisions per a donar resposta a tots els vessants del desenvolupament sostenible.
- L'anàlisi i l'assumpció de les directrius i els requeriments dels prescriptors més importants a escala internacional, com ara les Nacions Unides, Global Reporting Initiative (GRI) o AccountAbility.
- El desenvolupament d'estudis periòdics de *benchmarking* en aquesta matèria, amb companyies líders en responsabilitat social del seu sector i de la resta dels mercats.

A partir de l'any 2018, la responsabilitat social i la sostenibilitat s'incorporen en l'estratègia corporativa com una palanca clau.

Com a conseqüència d'aquest enfocament la memòria actual inclou totes les unitats de l'entitat i informa de la manera com van col·laborant a l'encalç d'un món més solidari, més ecològic, més implicat en la generació d'ocupació i com s'assegura el compliment més estricte de la legislació i del bon fer en la gestió.

Aquest nou posicionament ha servit per a definir un nou ordre estratègic i tàctic en què la sostenibilitat i la responsabilitat esdevenen un dels inductors principals de valor.

L'esquema global d'aquesta gestió és el següent:



La meta és avançar sistemàticament en la millora dels enfocaments de gestió de la responsabilitat social fins a arribar al nivell de desenvolupament de les organitzacions de referència en aquesta matèria, a escala nacional.

Responsabilitat social

"La implantació d'una responsabilitat social ben valuosa en les organitzacions és el millor instrument per a aconseguir el desenvolupament sostenible, establir els millors marcs de relació amb els grups d'interés i desplegar a tots els nivells una gestió ètica, sostenible i de suport a la consolidació de mercats i societats."

Caixa Popular defineix la seua responsabilitat social com la voluntat d'assumir i col·laborar sistemàticament en el desenvolupament sostenible i en la solució dels reptes i de les necessitats de la Comunitat Valenciana, i aprofitar-ho, a més, per a enfortir un nou posicionament que proporcione:

- Una nova font de diferenciació en el sector financer.
- Una imatge de marca més poderosa i responsable.
- Un millor clima laboral i un orgull de pertinença més gran.
- Un marc de relacions amb els grups d'interés, complet, ètic i de valor compartit.
- La consolidació de la millor reputació.

Model de responsabilitat social

Per donar cobertura a totes les matèries que, d'alguna manera, condueixen a una gestió sostenible, ètica i responsable i als requeriments de prescriptores i reguladors, Caixa Popular estableix el model de gestió sostenible i responsable següent:

Aquest enfocament, els principis i els compromisos es plasmen en la seua política de responsabilitat social.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

A continuació, es presenten els resultats obtinguts dels projectes de responsabilitat social en l'exercici 2019:

Projecte	Nivell d'assoliment
Anàlisis i propostes de millora de la identitat estratègica	100 %
Disseny del pla estratègic de responsabilitat social 2020-2022	100 %
Disseny i desenvolupament de cinc polítiques clau de l'organització	100 %
Disseny i implantació de l'organització per a la responsabilitat social	100 %
Millora del sistema de gestió de l'ètica i de l'assoliment	Trasllat 2020
Disseny nou model de la gestió mediambiental	Trasllat 2020
Anàlisi responsable de proveïdors i la cadena de subministrament	100 %
Desenvolupament de proves pilot sobre projectes d'acció social	100 %
Disseny del pla de formació en responsabilitat social	100 %
Adequació del web corporatiu al nou model de la responsabilitat social	100 %
Elaboració i publicació de la primera memòria de responsabilitat social	100 %

Grau final d'assoliment del programa 2019: 82 %.

Proposta inicial de projectes de responsabilitat social de l'exercici 2020

D'acord amb la criticitat en el desenvolupament de sistemes i projectes per a l'exercici 2020, s'identifiquen i s'aproven els projectes de sostenibilitat i responsabilitat següents:

1. Actualització del sistema i del mapa de gestió de riscos amb els corresponents als mediambientals, els socials externs i els laborals.
2. Enfortiment del sistema de gestió de l'ètica i del codi ètic.
3. Identificació i concreció dels ODS i de l'Agenda 2030 en la gestió sostenible i responsable de Caixa Popular (el disseny inicial s'incorpora en aquesta memòria).
4. Anàlisi i avaluació de la gestió mediambiental i disseny de les bases del nou model.
5. Projectes de generació d'empremta social 2020.
6. Formació en responsabilitat social per a les noves incorporacions.
7. Lideratge en la difusió de la responsabilitat en grups de treball d'associacions rellevants.

A partir del 2020 es decideix evidenciar de manera concreta i específica com col·labora Caixa Popular en els ODS i en l'Agenda 2030.

Agenda 2030 i Objectius del Desenvolupament Sostenible

Caixa Popular comprén la importància i el valor dels ODS com a evolució dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni (ODM) que van acabar l'any 2015.

Com a prova de la integració i de la col·laboració de l'entitat en aquests objectius, ha fet una anàlisi dels 17 objectius i de les 169 metes, i es compromet a identificar i precisar durant l'any 2020 la seua contribució en els objectius en què hi ha una relació ben estreta i a establir un model per a informar i quantificar el valor generat en cadascun dels objectius identificats a partir del 2021.

Els objectius amb què Caixa Popular es vol comprometre i es compromet fins que es complisca l'Agenda 2030 són:

3 SALUT I BENESTAR	Treballa i col·labora en la promoció de la seguretat i la salut laboral i en el benestar dels seus treballadors.
4 EDUCACIÓ DE QUALITAT	Promou sistemàticament plans i programes per a la formació i l'educació del col·lectiu de treball, dels clients i de la resta dels grups d'interés.
5 IGUALTAT DE GÈNERE	Estableix polítiques i mesures per a obtindre la igualtat de gènere i la inclusió.
8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC	Gestiona el talent i proporciona una faena i un nivell de responsabilitat per obtindre la passió i el compromís més alts de les persones de l'entitat.
9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA	Col·labora en el desenvolupament i la consolidació d'empreses, comerços, autònoms i famílies, de manera que genera oportunitats d'ocupació i riquesa a la Comunitat Valenciana.
10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS	Dissenya i desenvolupa programes en aliança, productes i serveis per a persones amb molts pocs recursos econòmics i la promoció de l'accessibilitat financera.
11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES	Advoca per l'enfortiment de la societat civil i la cohesió social a través del suport a l'associacionisme.
12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES	Treballa a aconseguir consums responsables en totes les seues oficines i ofereix productes i serveis sostenibles o de suport a la societat.
13 ACCIÓ PEL CLIMA	Col·labora en la mitigació del canvi climàtic en l'objectiu mundial de transició vers una economia baixa en carboni.
17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS	Defineix com a estratègia corporativa la participació, activa, implicada i de valor en iniciatives, associacions i equips per a fomentar els ODS i la sostenibilitat i la responsabilitat.

A continuació, s'explica com gestiona Caixa Popular els grups d'interés i com defineix els seus assumptes rellevants i la seua materialitat.

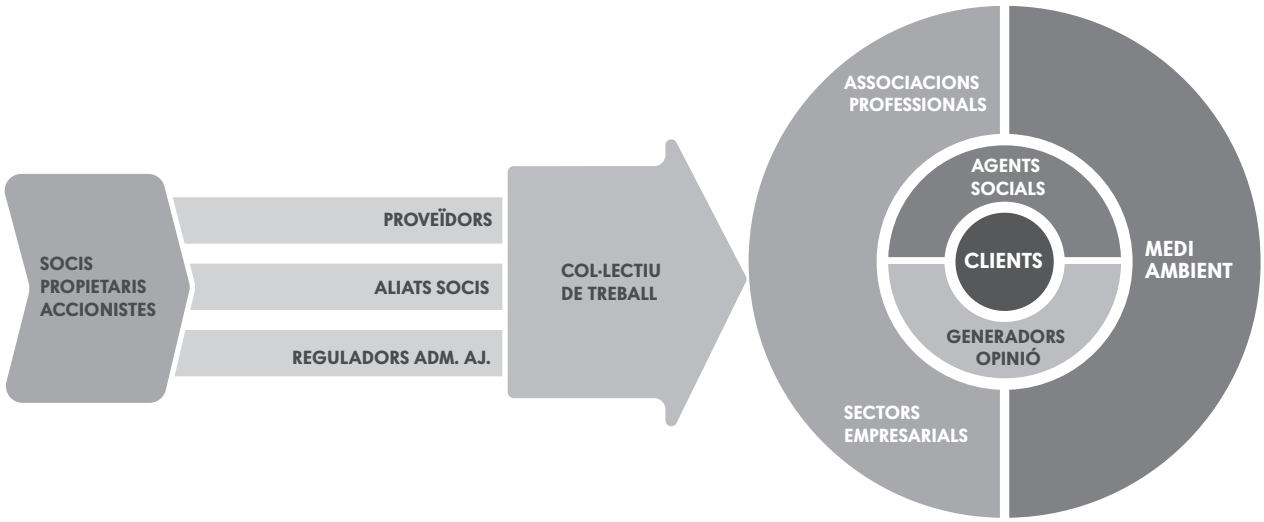
Gestió de grups d'interés

"La gestió bàsica dels grups d'interés, orientada vers el compliment dels seus estàndards i cap a la seua satisfacció, et facilitarà la permanència i la competitivitat en el sector. La implantació de marcs de relació valuosos, en què pervisquen la confiança, les experiències de valor i les millors emocions, t'ajudaran a arribar al lideratge."

Caixa Popular va dissenyar i va implantar l'any 2018 un sistema complet de gestió de grups d'interés, basat en les directrius de l'organització AccountAbility i en el seu estàndard AA1000SES Stakeholder Engagement Standard, per a donar resposta a la necessitat d'utilitzar la "veu dels grups d'interés" en aspectes tan importants com la concepció de les estratègies, la identificació de projectes i les millores en la gestió, la detecció de requeriments, de necessitats i d'expectatives, i, finalment, la definició i la priorització dels assumptes rellevants. Aquest sistema s'ha de revisar triennalment i s'actualitzarà l'any 2022.

Fruit d'aquest sistema es va obtindre el mapa de grups d'interés següent:

Mapa de grups d'interés



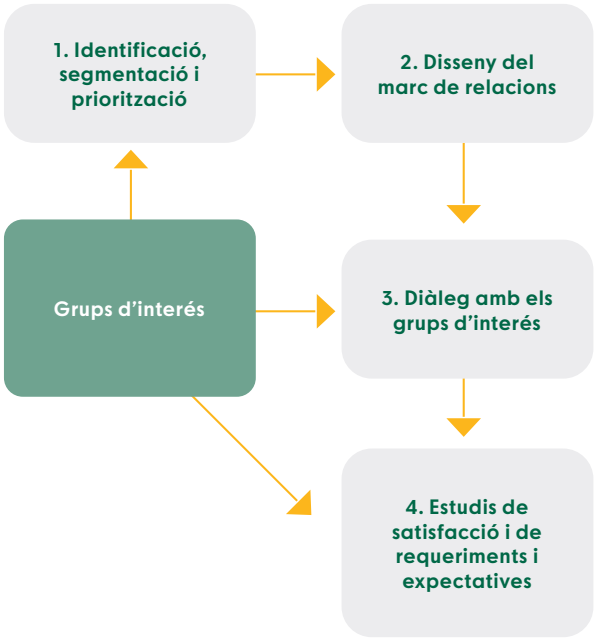
Com a conseqüència d'aquest mapa es van establir les categories i els tipus de grups d'interés següents:

Els grups identificats (actualitzats i revisats l'any 2020) i segmentats es presenten en el capítol Annex 5.1 Dades de l'empresa.

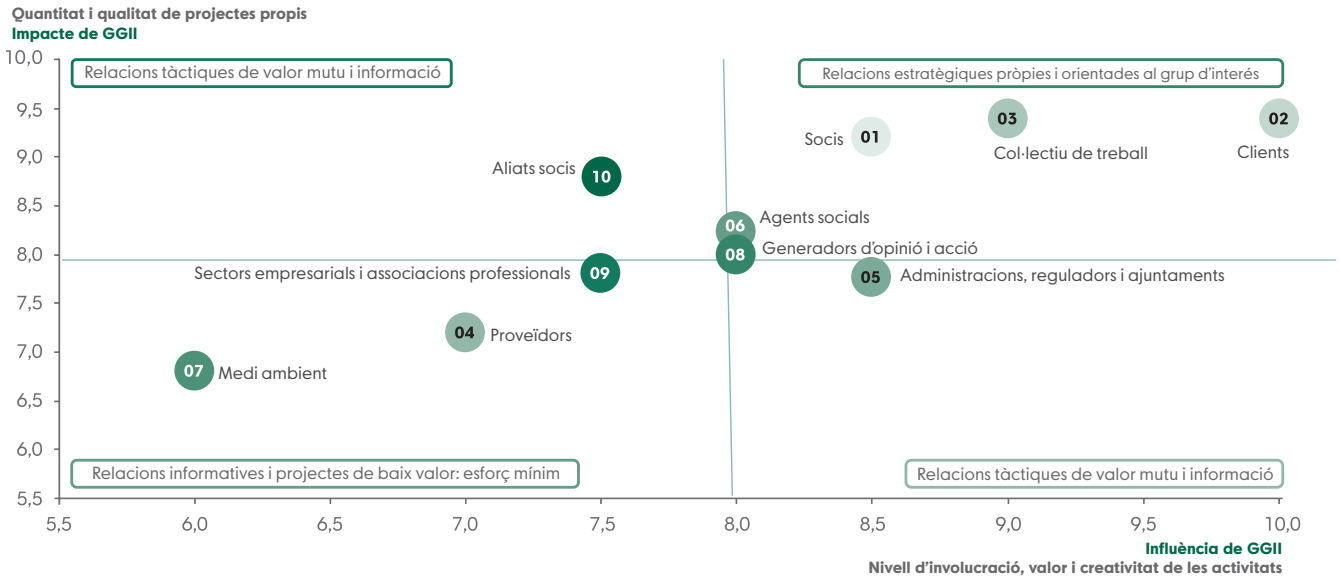
Model de gestió de grups d'interés

D'acord amb la "Metodologia de gestió de grups d'interés de Caixa Popular" es dissenya un model que es resumeix en el quadre següent:

Gestió de grups d'interés



Com a conseqüència de la primera etapa d'aquest model es presenta el mapa d'influència i impacte dels grups d'interés:



Caixa Popular selecciona, entre aquests, com a grups d'interés d'atenció responsable i sostenible, els següents

- Ajuntaments i barris.
- Cooperatives.
- Teixit associatiu empresarial i comercial.
- Societat concreta, en el cas de desastres o catàstrofes.
- Persones amb discapacitat.
- Persones amb el risc d'exclusió
- Empoderament de la dona.

Valor de la relació amb els grups d'interés

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", fets l'any 2018 i que continuaran vigents fins al 2022, Caixa Popular va obtindre els resultats i les propostes següents:

GRUP D'INTERÉS	SATISFACCIÓ GLOBAL (SG)	SATISFACCIÓ VARIABLE DEL SERVEI/ RELACIÓ	SATISFACCIÓ PROCESSOS / ACTIVITATS
1. Socis propietaris	8,6	8,9	9,0
2. Clients	9,2	9,2	9,0
3. Col·lectiu de treball	7,7	8,7	8,7
4. Proveïdors	9,0	9,3	9,1
5. Organismes ARA (*)	9,4	9,4	9,1
6. Agents socials	8,5	9,0	7,7
7. Medi ambient	6,0	5,5	4,8
8. Generadors d'opinió	8,8	8,9	8,3
9. Sectors i associacions	9,4	9,4	9,0
10. Aliats socis	9,8	9,8	9,6

(*) Administracions, reguladors i ajuntaments

Del càlcul del valor mitjà compost ponderat, segons la prioritat dels grups d'interés, s'obtenen els valors mitjans següents:

Satisfacció global	= 8,7
Satisfacció amb les variables del servei/relació	= 8,5
Satisfacció amb els processos/activitats	= 8,5

En relació amb els requeriments i les expectatives dels grups d'interés, es presenten tot seguit les propostes clau prioritzades i les accions efectuades:

REQUERIMENTS, EXPECTATIVES, NECESSITATS (REN)	SITUACIÓ
Millorar la creativitat i la innovació en productes i relacions	En desenvolupament
Comunicació i difusió de la XS	Implementada 100 % en el model de comunicació, en el web i en la memòria de responsabilitat social
Modernització tecnològica i imatge (web, logo, sistemes, etc.) Ser disruptius i diferents; orientar-se als mil·lennistes	En desenvolupament
Millora de la funcionalitat de Ruralvía	En desenvolupament
Cues, rapidesa en l'atenció i minimització d'errades	En desenvolupament
Acció social, no general i "no dir que sí a tots". Desenvolupar "Empremta social"	Implementada 100 % amb el nou model d'"Empremta social"
Creixement a Alacant i a Castelló	S'ha incrementat la presència a Alacant amb l'obertura de l'oficina a Villena. A Castelló no es considera estratègic ni prioritari
Vot electrònic i retransmissió de l'Assemblea General	En desenvolupament
Canals al grup d'interés: soci, mitjans, etc. *Open days*	En desenvolupament
Centre de reunions i de formació de Caixa Popular	De moment no es considera estratègic ni prioritari
Convertir-se en l'empresa financera principal de la Comunitat Valenciana	Ho és per actius
Ser un agent del canvi i líder en responsabilitat social	Implementada. Membre directiu en comités de responsabilitat social de tres associacions estratègiques de la Comunitat Valenciana

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

No hi ha millores rellevants de la gestió dels grups d'interés, excepte la resposta als requeriments, a les necessitats i a les expectatives globals de les parts interessades.

Assumptes rellevants i materialitat del negoci

"La definició precisa i completa dels assumptes rellevants d'una organització i l'assumpció de més impacte i criticitat és la millor manera d'assegurar-ne la bona praxi pel que fa a la gestió sostenible, ètica i responsable."

Des de la fi de la primera dècada del segle XXI, les organitzacions capdavanteres en el desenvolupament i en la consolidació de la responsabilitat i de la sostenibilitat han publicat la seua definició d'assumptes rellevants i l'anàlisi de materialitat dels seus negocis. Com a conseqüència de les propostes de les entitats Global Reporting International (GRI), International Integrated Reporting Council, AccountAbility i Sustainability Accounting Standards Board (SASB), les organitzacions han comprés com han d'identificar els aspectes de la gestió que tenen prou rellevància per a ser analitzats, tractats i difosos per la importància i la criticitat que tenen en la seua capacitat per a crear valor, per a assegurar el desenvolupament sostenible i per a enfortir la permanència en el mercat en el mitjà i en el llarg terminis. Aquests assumptes rellevants, tant individualment com de manera agregada, són la millor representació del valor de la posició financera i operacional de qualsevol organització.

Després de l'"Estudi estratègic de responsabilitat social corporativa i valor de la gestió de grups d'interés" del 2018, Caixa Popular va identificar els assumptes rellevants i de la materialitat.

Assumptes rellevants

La definició dels assumptes rellevants es va fer analitzant en profunditat els reptes i les estratègies de l'organització, els temes materials de més valor per a les empreses del sector i les propostes concretes de les entitats GRI i SASB per al sector financer i experts internacionals en sostenibilitat i responsabilitat.

Com a resultat d'aquesta anàlisi i de la validació posterior amb els grups d'interés, es van definir els 35 assumptes rellevants següents:

I	GESTIÓ DEL NEGOCI
I.01	Rendibilitat i resultats economicofinancers
I.02	Reputació, marca i imatge
I.03	Eficiència, qualitat i anàlisi (dades massives o *big data*, etc.) en la gestió
I.04	Banca digital i nous competidors (empreses *fintech* o de tecnologies financeres)
I.05	Disponibilitat i qualitat de serveis
I.06	Innovació i creativitat
I.07	Gestió integral de riscos
I.08	Desenvolupament del cooperativisme i de l'associacionisme
I.09	Atenció, servei i experiència de client
I.10	Transparència i rigor en la gestió: assoliment financer i regulador
I.11	Gestió de la morositat
I.12	Racionalització de la capacitat instal·lada
I.13	Integració de factors de risc ESG en anàlisi de crèdits
II	**ÈTICA I BON GOVERN**
II.01	Assegurament del compliment de la legislació
II.02	Prevenció de la corrupció i comportament ètic (blanqueig, etc.)
II.03	Govern corporatiu: bones pràctiques
III	**EMPREMTA LABORAL**
III.01	Respecte dels drets humans
III.02	Seguretat i salut laboral
III.03	Entorn de treball i accessibilitat
III.04	Llibertat d'associació i diàleg laboral
III.05	Formació i desenvolupament del talent
III.06	Ocupació estable i igualtat d'oportunitats
III.07	Conciliació de la vida professional i personal
III.08	Ocupació per a persones amb discapacitat i persones en risc d'exclusió
IV	**EMPREMTA MEDIAMBIENTAL**
IV.01	Eficiència energètica: minimització
IV.02	Emissions de gasos d'efecte d'hivernacle: compensació
IV.03	Empremta hídrica: minimització
IV.04	Combustibles fòssils: minimització
IV.05	Paper: minimització
IV.06	Biodiversitat i paisatge: suport i millora
IV.07	Tractament de residus i reciclatge
V	**EMPREMTA SOCIAL**
V.01	Acció social i voluntariat
V.02	Compromís social amb administracions i comunitats locals
V.03	Comunicació, transparència i xarxes socials
V.04	Inclusió i educació financera (microcrèdits, etc.)

Anàlisi de materialitat

D'acord amb les metodologies de les entitats esmentades abans, el pas següent va ser prioritzar els assumptes rellevants a tres nivells:

1. *Intern.* La valoració interna es va fer a través d'una mostra de l'equip directiu de Caixa Popular (25 persones), d'un representant del Consell Rector i d'una persona del col·lectiu de treball, amb coneixement dels principis associats a la materialitat.
2. *Extern* (grups d'interés). L'avaluació dels assumptes rellevants es va fer a una mostra de 22 persones que cobrien les 10 categories de grups d'interés de l'organització.
3. *Experts en responsabilitat social i en gestió de grups d'interés.* L'enquesta i l'entrevista es va fer a cinc experts en aquesta matèria amb experiència nacional i internacional.

A partir d'aquesta informació l'organització va establir cinc capacitats de materialitat, reflectides a través de les cinc matrius següents:

1. Matriu de materialitat de grups d'interés i avaluadors interns de l'empresa.
2. Matriu de materialitat de grups d'interés i experts en responsabilitat social.
3. Matriu de materialitat de grups d'interés i impacte en el negoci (interna + experts).
4. Matriu de maduresa d'assumptes rellevants (sector mostra vs. experts en responsabilitat social).
5. Matriu de riscos dels assumptes rellevants per probabilitat i impacte.

A continuació, es presenta la matriu de materialitat de grups d'interés i impacte en el negoci (interna + experts).

Grups d'interés

Com a conseqüència del disseny de la matriu, els assumptes rellevants estratègics i de més impacte en la gestió responsable i sostenible de Caixa Popular es van identificar com els següents:

I	**GESTIÓ DEL NEGOCI**
I.01	Rendibilitat i resultats economicofinancers
I.05	Disponibilitat i qualitat de serveis
I.09	Atenció, servei i experiència de client
I.10	Transparència i rigor en la gestió: assoliment financer i regulador
II	**ÈTICA I BON GOVERN**
II.01	Assegurament del compliment de la legislació
II.02	Prevenció de la corrupció i comportament ètic (blanqueig, etc.)
II.03	Govern corporatiu: bones pràctiques
III	**EMPREMTA LABORAL**
III.01	Respecte dels drets humans
III.05	Formació i desenvolupament del talent
V	**EMPREMTA SOCIAL**
V.01	Acció social i voluntariat

Addicionalment, i en relació amb els assumptes rellevants, es decideix:

- Incorporar i reportar com a assumptes rellevants els set assumptes corresponents a l'empremta ambiental, a la integració de factors de risc ESG en anàlisi de crèdits, a la seguretat i la salut laboral i a l'ocupació estable i la igualtat d'oportunitats.
- Monitorar i reportar en la mesura justa la resta dels assumptes rellevants no seleccionats com a posicionament d'excel·lència en la gestió i la prevenció de riscos i amenaces.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Per desenvolupar aquesta política i consolidar el nou model de responsabilitat social, es plantegen els reptes i els objectius següents per al període 2020-2022:

- Consolidar el nou model de gestió de la responsabilitat social definit com a conseqüència del projecte "Estudi estratègic de la responsabilitat social corporativa i el valor de la gestió de grups d'interés".
- Establir l'enfocament de gestió dels eixos o vectors identificats com els més febles en el desenvolupament de la responsabilitat social.
- Implantar i consolidar el nou eix d'"empremta social" dissenyat i desenvolupat en l'exercici anterior.
- Desenvolupar i millorar la comunicació i la transparència en la gestió de l'organització.
- Enfortir el nou posicionament d'empresa responsable, ètica i sostenible.

4.1. Govern i estratègia del negoci

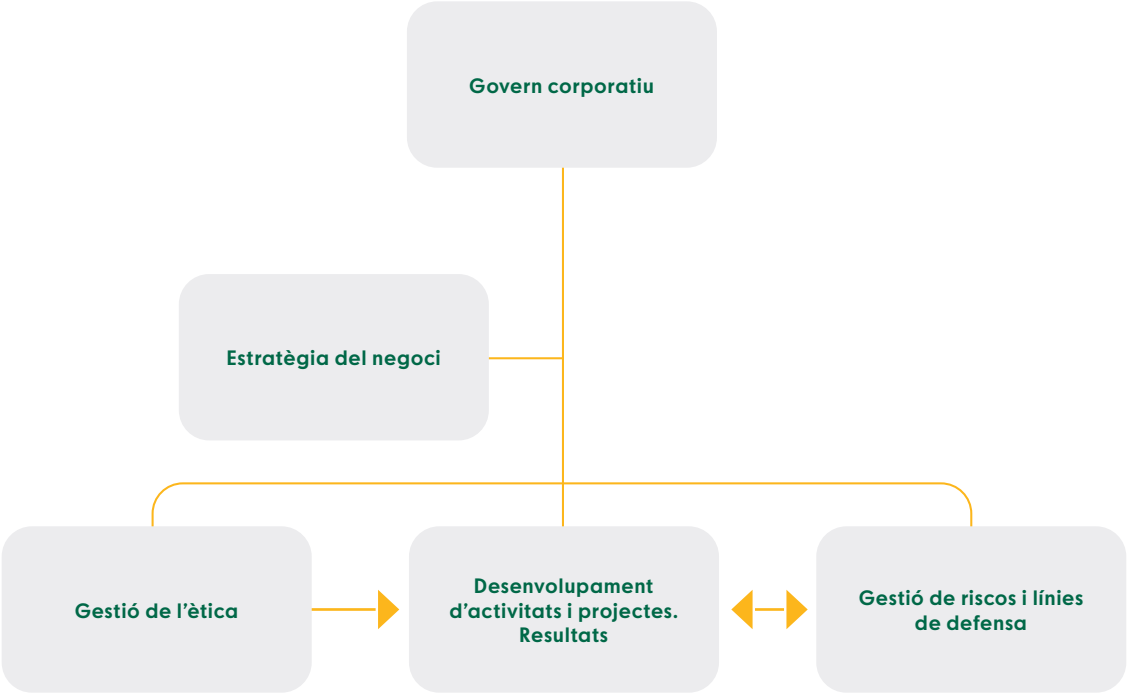
“La definició i el desplegament de l’estratègia és la via per a assolir l’èxit, la diferenciació i la transformació de l’organització. El govern i l’estratègia del negoci és el vehicle per a assegurar el desenvolupament dels processos, els productes i els projectes.”

L’estratègia i el govern del negoci són els dos exercicis de responsabilitat i coherència necessaris per a definir i aconseguir el millor posicionament competitiu, i definir projectes i activitats per assegurar la continuïtat i el creixement raonable de la cooperativa en el curt, el mitjà i el llarg terminis.

Per a una organització com Caixa Popular, aquesta missió és responsabilitat final del Consell Rector i de l'Assemblea General, amb la col·laboració de l'equip de direcció i de totes les àrees, els departaments i les persones que en formen part.

En l'actualitat el govern i l'estratègia de Caixa Popular s'estableix mitjançant els camps d'actuació següents: estratègia del negoci, govern corporatiu, gestió de riscos i línies de defensa i gestió de l'ètica.

El desenvolupament i la integració d'aquests quatre aspectes assegura la coherència en la gestió estratègica i el disseny racional per a fer front als reptes i a les metes de l'organització.



4.1.1. Estratègia del negoci

"L'èxit d'un negoci es basa en la definició de la visió que té en el mitjà termini, en l'obtenció d'informació rellevant del sector (DAFO) i de l'entorn (STEER) i en les competències i les capacitats de l'organització per a establir estratègies de valor i d'impacte per a assolir-les."

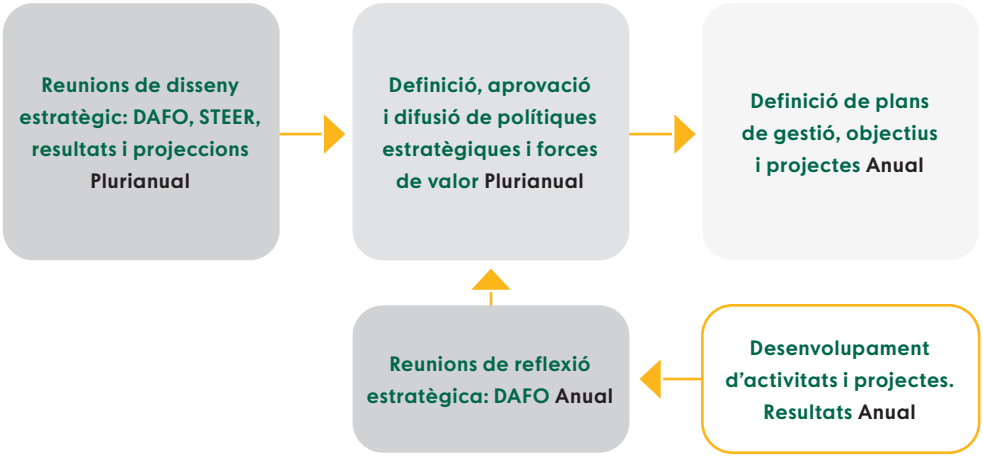
Caixa Popular dissenya els seus plans estratègics cada tres anys, d'acord amb el nivell d'incertesa del negoci i de la situació econòmica que hi ha al país. L'any 2019 es va tancar la planificació triennal "Reinventar-se 2020" i es va començar a treballar la nova planificació denominada "TransformAcció 2022".

El compliment de les sis estratègies corporatives i dels deu factors crítics d'èxit definits en el pla que ha finalitzat l'any 2019 ha sigut quasi complet. La situació de l'entitat reflecteix el nivell d'estabilitat, consistència, coneixement, resultats i integració i relació amb tots els seus grups d'interés, el més sòlid de la seua història.

Anualment la revisió de l'estratègia confereix una flexibilitat i una operativitat, essencials en l'èxit de l'organització i en l'eficiència per a gestionar el canvi.

L'inici de cada pla estratègic es basa en l'anàlisi i l'actualització, si es requereix, de la identitat estratègica de l'entitat constituïda per la seua missió, els valors i la visió d'aquesta.

Model de definició i actualització de les estratègies



En les reunions de disseny estratègic de l'equip de direcció es dibuixen i s'estableixen les polítiques estratègiques i les forces necessàries per a gestionar-les. Basant-se en una matriu DAFO amb aportacions de tot el col·lectiu de treball, aquests plans plurianuals es revisen i s'aproven pel Consell Rector i es difonen en l'organització.

Al final del primer semestre de cada any es fan les "Jornades anuals de reflexió estratègica" en què l'equip de direcció revisa i actualitza les polítiques i les forces. Mitjançant aquest exercici s'assegura el valor, la coherència i la utilitat de les estratègies de l'entitat.

Al final de cada exercici s'elabora un document denominat "Aspectes significatius de la gestió" que recull totes les activitats estratègiques dutes a terme.

El corresponent a l'any 2019 reflecteix les 36 actuacions d'impacte en l'assoliment de les polítiques estratègiques del pla "Reinventar-se 2020" i en la preparació del nou "TransformAcció 2022".

Aquest exercici de síntesi permet fer una reflexió de la gestió efectuada per a detectar el nivell d'assoliment d'estratègies, programes i projectes, i les accions necessàries per a dissenyar el nou pla.

Resultats del compliment del pla "Reinventar-se 2020"

A continuació, es presenta el compliment de les polítiques estratègiques i dels factors clau d'èxit del "Reinventar-se 2020", en què es detalla específicament l'avanç entre els dos últims exercicis.

VARIABLE	COMPLIMENT	MILLORA 2018-2019
Millora de la taxa de solvència*	✓	+ 5,81 %
Creixement d'actius fora de balanç	✓	+22,22 %
Disminució dels actius danyats	✓	-8,56 %
Potenciar la multicanalitat: projectes SI	✓	100 %
Gestió emocional de clients (sobre 100)**	✓	59,3
Creixement del marge d'interessos	✓	10,5 %
Creixement del marge brut	✓	7,9 %

VARIABLE	COMPLIMENT	MILLORA 2018-2019
Productivitat (negoci per oficina)	✓	7,72 %.
Negoci empreses	✓	13,57 %
Increment de capital social	✓	19,49 %
Increment de l'activitat comercial	✓	10,25 %
Millora de l'eficiència	✓	5,56 %
Baixar la taxa de mora: financera	✓	-19,18 %
Baixar la taxa de mora: immobiliària	✓	-53,85 %

** Valors sempre per damunt del que estableix la regulació i amb compliment estricte.*
*** Segona entitat financera més ben valorada a escala nacional en gestió emocional.*

El nou pla estratègic "TransformAcció 2022" d'una anàlisi DAFO es resumeix en els aspectes següents:

FEBLESES	AMENACES
▶ Eficiència econòmica i productivitat de la gestió. Erosió dels elements de diferenciació. ▶ Baixa penetració en productes fora de balanç. ▶ Reducció del volum d'actius danyats. ▶ Baixa penetració de vendes digitals.	▶ Canvis reguladors. Inseguretat jurídica. ▶ Canvis socials, demogràfics i comportament de clients. ▶ Ciberseguretat. ▶ Entrada de nous competidors diferents dels habituals. ▶ Incertesa en l'evolució dels mercats.
FORTALESES	**OPORTUNITATS**
▶ Model cultura d'empresa i persones. ▶ Model de relació amb els clients. ▶ Pertinença al Grup Caixa Rural. ▶ Banca de proximitat i localisme. ▶ Posicionament com a entitat valenciana de referència. ▶ Horaris i models ben amplis d'atenció personal a clients, segons les seues necessitats.	▶ Especialització segments de clients d'alt valor. ▶ Atracció de "clients sostenibles" pel model de banca cooperativa, valenciana amb valors, social i diferent. ▶ Expansió geogràfica. ▶ Gestió de dades que permeten noves vies de valor. ▶ Captació de talent.

El pla "TransformAcció 2022" se sintetitza mitjançant les polítiques i les forces següents:

ESTRATÈGIES	FORCES
▶ Créixer en felicitat ▶ Reforçar la solvència ▶ Augmentar la rendibilitat ▶ Baixar la taxa d'actius danyats ▶ Aplicar model comercial nou	▶ Mentalitat guanyadora ▶ Implicació personal ▶ Activitat comercial ▶ Innovació en valor

4.1.2. Govern corporatiu

“El bon govern corporatiu garanteix la rendició de comptes, l’equitat i la transparència en la relació de l’entitat amb tots els seus grups d’interés.”

El disseny i l’estructura del govern corporatiu de Caixa Popular s’ha configurat sobre la base de les directrius de govern intern del Banc d’Espanya (Eurosistema), els principis de bon govern per a empreses no cotitzades de l’Institut de Consellers-Administradors, el codi de bon govern de les societats cotitzades i les millors pràctiques en gestió del govern corporatiu d’entitats financeres, considerades com a *benchmark* o índex de referència per a l’organització.

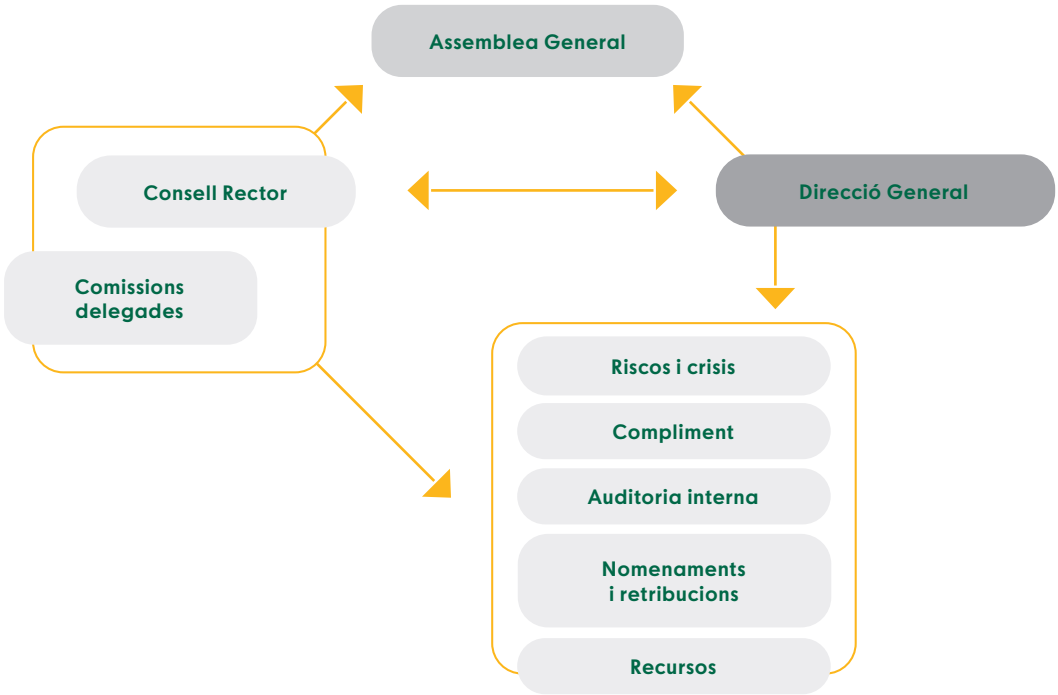
Les finalitats principals del govern corporatiu són:

- L'assegurament de l'alineació i la coherència entre estratègia i operacions.
- El monitoratge i el control dels aspectes entesos com a crucials de la gestió.
- La protecció dels drets dels socis propietaris i de la resta dels grups d'interés.

Com a demostració del seu màxim compromís en aquest camp, Caixa Popular va signar l'any 2018 la declaració per l'ètica empresarial i el bon govern i va implantar el mecanisme institucional de protecció normativa del Grup Caixa Rural.

Model de govern corporatiu

El model de govern dissenyat dona resposta als requeriments legals i introdueix estructures i mètodes que faciliten el govern i el control de les operacions i de les estratègies de l'entitat. La concepció estructural corresponent es representa a través de l'esquema següent:



En l'actualitat l'administració, la gestió i el control del govern corporatiu se sustenten en els òrgans següents:

- Assemblea General
- Consell Rector i comissions delegades:
    - Comissió de recursos
    - Comissió de nomenaments i retribucions
    - Comité mixt d'auditoria i riscos
- Comissions i comités complementaris d'interés operatiu:
    - Consell social
    - Comité d'igualtat
    - Comité de seguretat i higiene
    - Comissió de promoció cooperativa
    - Comité d'ètica
    - Òrgan de control intern
    - Unitat de prevenció del blanqueig de capitals
    - Unitat de gestió integral del risc
    - Unitat de compliment normatiu

Per gestionar el govern corporatiu, l'entitat disposa dels actius i dels elements de regulació següents::

- Estatuts socials
- Reglaments i normes internes dels òrgans de govern
    - Reglament del Consell Rector
    - Reglament del Comité mixt d'auditoria i riscos i del director de la unitat de riscos
    - Reglament del Comité de nomenaments i retribucions
- Estructura organitzativa: línies de responsabilitat, funcions i prevenció de conflictes d'interés
    - Organigrama
    - Línies de responsabilitat i funcions
    - Criteris de prevenció de conflictes d'interés
- Procediments interns en relació amb els riscos
- Col·lectiu identificat i política de remuneracions
- Avaluació de la idoneïtat

En la pàgina web de l'entitat (www.caixapopular.es), en l'apartat "Govern corporatiu i política de remuneracions", es detallen tant els documents indicats abans com la informació sobre: l'Assemblea General, els integrants del Consell Rector i de les comissions delegades, els criteris de nomenament, selecció i avaluació de competències d'aquests, les funcions i les responsabilitats dels òrgans de gestió i la resta dels punts d'orientació i posicionament enunciats més amunt.

Consell Rector

Per donar resposta al principi de transparència s'informa dels integrants, els càrrecs i el tipus de consellers del Consell Rector. Com a requeriment de prescriptors de responsabilitat social i reguladors, s'informa de la composició per rangs d'edat i sexe del consell esmentat i de l'equip de direcció.

Esquema dels integrants del Consell Rector:

Taula de la composició desglossada dels òrgans de govern (Consell Rector i equip de direcció)

President Consell Rector
Amadeo Ferrer
Representant coop. sòcia

Vicepresidenta Consell Rector
Mª de las Nieves Montoya
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Inmaculada López
Representant coop. sòcia

Secretari Consell Rector
Vicente Llácer
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Enrique Cerezo
Representant coop. sòcia

Vocal Consell Rector
Violeta García
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Clemente Morales
Representant coop. sòcia

Vocal Consell Rector
Inmaculada Miravalles
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Francisco Perales
Representant coop. sòcia

Vocal Consell Rector
Sonia Oliver
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Félix Pont
Representant coop. sòcia

Vocal Consell Rector
Sandra Sánchez
Representant socis treball

COMPOSICIÓ DESGLOSSADA PER EDAT I SEXE DEL CONSELL RECTOR I DE L'EQUIP DE DIRECCIÓ												
Òrgans de govern	De 31 a 50 anys				Más de 50 anys				Total			
	D	%	H	%	D	%	H	%	D	%	H	%
Consell Rector	5	42	0	–	1	8	6	50	6	50	6	50
Equip de direcció	3	24	1	8	1	8	8	60	4	31	9	69
Totals i mitjanes	**8**	**32**	**1**	**4**	**2**	**8**	**14**	**56**	**10**	**40**	**15**	**60**

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

Les dades més representatives de la gestió del govern corporatiu són:

GOVERN CORPORATIU			
La gestió del govern corporatiu s'ha fet d'acord amb el model establit, efectuant alguns canvis en els consellers i en la presidència del Consell Rector.			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Remuneració total a consellers (*) (€)	17.772,48	24.953,04	-28,78 %
Consellers dones del col·lectiu de treball en Consell Rector	3	3	0%
Consellers homes del col·lectiu de treball en Consell Rector	3	3	0%
Reunions del Consell Rector	11	11	0%
Reunions comissió mixta d'auditoria	3	3	0%
Reunions comité de nomenaments i retribucions	3	3	0%

** La retribució que reben és exclusivament per despeses de dietes i desplaçaments.*

Valor de la relació amb els grups d'interés

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats següents dels socis propietaris:

SATISFACCIÓ	REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES
Satisfacció global "socis propietaris": **8,6** **Satisfacció** amb el desenvolupament **d'activitats: 9,2** – La incorporació del soci propietari en Caixa Popular es va fer de la manera prevista i satisfactòriament: **9,4.** – Caixa Popular elabora la documentació necessària per a informar de la gestió i dels resultats obtinguts als socis propietaris en termini, forma i fons: **9,2** – Caixa Popular informa, prepara i facilita la participació dels socis propietaris en l'Assemblea General i en altres reunions d'una manera eficient i de valor: **8,7** – Caixa Popular presta un servei d'atenció al soci propietari d'una manera ràpida, precisa i útil: **8,6** – Caixa Popular compleix en fons i forma els acords de retribució per la consideració de soci propietari: **9,3** **REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR** **Reputació global** "socis propietaris": **9,1** **Millors forces de reputació:** – Comportament ètic i responsable en la seua gestió: **9,6** – Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps: **9,5** – Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten les seues persones. – Secunda i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme: 9,4 **Pitjors forces de reputació:** Creativitat, innovació i tecnologia en el seu negoci: **7,8**	**El grup** "socis propietaris" **va indicar els requeriments següents per al període 2018-2020:** 1. Crear un canal d'atenció al soci en el web corporatiu i un responsable de la seua gestió i atenció. A través d'aquest canal s'ha de permetre la consulta d'informació referent a cadascun dels últims exercicis, l'entrada de peticions i la possibilitat de fer suggeriments o plantejar queixes i la consulta de la informació corresponent a cada soci. Informació manual, només per als que la sol·liciten específicament. 2. Millorar i modernitzar el procés associat a l'execució i els resultats de l'Assemblea General, tal com es fa actualment per a les grans empreses: control d'assistència, votació de cadascun dels aspectes rellevants a distància, retransmissió de l'assemblea, enregistrament d'aquesta, etc. Fer l'assemblea abans per a acostar-se als períodes en què es fan en les grans empreses (des del març fins al maig). 3. Simplificar l'accés a la informació dirigida als socis propietaris i fer-la més comprensible per a les persones que no tinguen la formació necessària per a entendre totalment els documents associats als resultats de la companyia i a les mesures o propostes d'anàlisis i decisió. 4. Informar amb antelació del retorn del capital social i executar abans la política de retribució. 5. Millorar i simplificar la informació relativa a l'entrada d'un soci de l'empresa, informar-lo d'obligacions, drets i diferents nivells de participació; tot això de manera molt senzilla. També informar de la fiscalitat aplicable del soci que abandona aquesta condició. **Seguiment** **S'ha avançat quant al requisit núm. 2 amb l'accés al registre d'assistència en l'Assemblea General i el vot telemàtic per al cas de les eleccions a càrrec dels socis de treball i s'ha executat el núm. 3.**

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir el model de gestió del govern corporatiu::

- Política i codi de bon govern de l'entitat.
- Donar resposta als requeriments i a les expectatives dels grups d'interés.

4.1.3. Riscos i línies de defensa del negoci

“La identificació, la prevenció i la mitigació de riscos i amenaces és la base de sustentació de la continuïtat, el creixement i la garantia del negoci.”

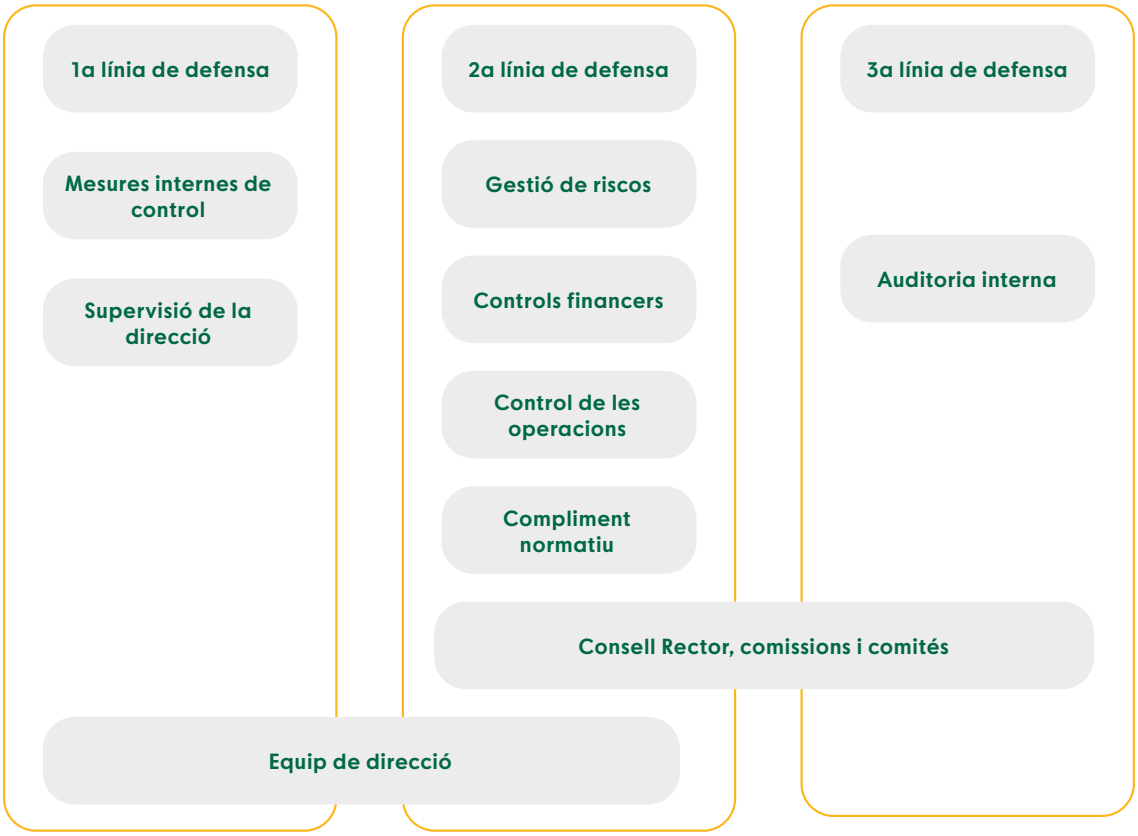
Caixa Popular dissenya i manté sistemàticament un sistema per a gestionar el control intern, basat en una metodologia pròpia, en què la responsabilitat és del Comité Mixt d’Auditoria i Riscos, que ho reporta directament a la presidència, màxim responsable del Consell Rector.

Model de control intern i defensa

El model s'ha dissenyat per complir les guies i les recomanacions dels reguladors i dels supervisors, a escala nacional i europea, i recull les millors pràctiques d'empreses *benchmark* (d'índex de referència) del sector identificades per l'alta direcció.

El mètode es basa en tres nivells diferenciats de control, d'acord amb el que comunament es coneix com a "model de tres línies de defensa".

Aquest model realça l'enteniment del maneig dels riscos i dels controls mitjançant l'assignació o l'explicació de rols i de responsabilitats a través de tota l'organització. És un sistema recomanat per l'informe COSO, per l'Institut d'Auditors Interns, pel Comité de Basilea i per les institucions de supervisió i de regulació del sistema financer més prestigioses a escala internacional. El seu objectiu és el d'identificar, previndre i corregir les situacions de risc inherents al desenvolupament de les activitats de l'entitat en els àmbits i en els llocs en què desplega el seu negoci.



La *primera línia de defensa* està constituïda per les unitats de negoci i les àrees de suport, que, com a part de l'activitat, originen l'exposició al risc de l'empresa. Aquestes unitats són les responsables de gestionar, fer el seguiment i informar regularment del risc generat.

Per a atendre aquesta funció, la primera línia de defensa disposa dels mitjans per a identificar, mesurar, gestionar i reportar els riscos assumits.

La *segona línia de defensa* està constituïda pels equips de control i supervisió de riscos, inclosa la funció de compliment. Aquesta segona línia vetla pel control efectiu dels riscos i assegura que es gestionen d'acord amb el nivell d'apetit al risc definit.

La *tercera línia de defensa*, última capa de control, és la corresponent a l'auditoria interna i té l'objectiu d'avaluar periòdicament la implantació i el compliment de les polítiques, les metodologies, els procediments i el desenvolupament esperat dels processos de tota l'organització.

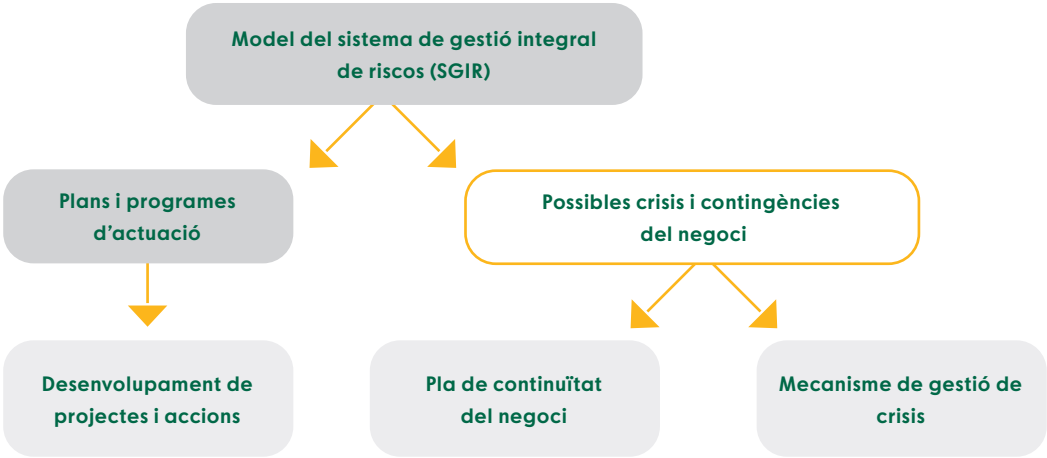
Les tres línies de defensa tenen prou nivell de responsabilitat i independència per no comprometre l'efectivitat de l'esquema general, encara que actuen coordinadament amb la finalitat de maximitzar-ne l'eficiència i potenciar-ne l'efectivitat.

Gestió integral de riscos

Caixa Popular té implantat, i en millora contínua, un sistema avançat de gestió integral de riscos, responsabilitat de la "Unitat de Gestió de Riscos", que col·labora a assolir les estratègies i els objectius establits, i que assegura que els riscos que els puguen afectar siguen identificats, analitzats, avaluats, gestionats i controlats de manera sistemàtica, amb criteris uniformes i dins del nivell de risc acceptable aprovat pel Consell Rector.

Model de gestió de riscos, continuïtat i crisi

El sistema de gestió integral de riscos (SGIR) se sustenta en el mapa de processos i activitats següent:



El model de gestió i control de riscos es fonamenta en un conjunt de principis comuns, una cultura de riscos integrada en tota l'entitat, una estructura de govern ben sòlida i processos i eines de gestió de riscos avançats.

La qualitat pel que fa a la gestió del risc constitueix per a l'entitat un eix prioritari d'actuació.

La *política de riscos* de Caixa Popular està orientada a mantindre un perfil mitjà-baix i predictible per al conjunt dels seus riscos.

Els principis fonamentals són:

- *Participació i supervisió activa dels òrgans de govern de l'entitat.*
- *Cultura de riscos integrada en tota l'organització.*
- *Independència de la funció de riscos.*
- *Selecció de metodologies de mesurament dels riscos.*
- *Avaluació, anàlisi i seguiment dels riscos assumits.*

El *govern dels riscos* és responsabilitat d'una estructura de dispositius d'enllaç ben robusta i es basa en la distribució de rols entre les tres línies de defensa.

Consell Rector

Màxim òrgan de decisió; li correspon, entre altres funcions, la definició de l'estratègia, l'establiment i el seguiment del nivell de tolerància al risc i la sanció de la política de riscos, i també l'aprovació, a proposta de l'alta direcció o del comité designat sobre aquest tema, de les atribucions dels diferents òrgans de decisió.

Amb caràcter addicional al Consell Rector, en el marc de la gestió de riscos, l'entitat disposa d'un sistema de delegació de facultats en diferents òrgans que, sota el mandat del Consell Rector, instrumenten la capacitat executiva de la direcció de riscos amb l'objectiu de garantir l'alineació d'aquests amb l'estratègia de la cooperativa. Així mateix, analitzen i, si escau, aproven les operacions de risc dins dels nivells d'atribucions respectius, i eleven a l'òrgan superior les que excedeixen el seu nivell de delegació.

Els comités i les comissions delegades són:

- ***Comité Mixt d'Auditoria.***
- ***Comissió de Riscos.***
- ***Comité de Gestió d'Actius i Passius (COAP).***
- ***Altres dispositius d'enllaç rellevants.***

De manera complementària, altres comissions i comités complementaris d'interés operatiu són:

- Òrgan de Control Intern.
- Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals.

Unitat de Gestió de Riscos

Organització que té com a finalitat estratègica la gestió eficient i adequada de tots els riscos de l'organització. Les funcions bàsiques són:

- Identificar, mesurar i valorar, des d'una perspectiva global, els riscos rellevants a què està exposada l'entitat en l'exercici de la seua activitat.
- Dissenyar, implementar i mantindre els sistemes d'identificació, mesurament, informació i control d'aquests riscos.
- Definir els procediments i els mecanismes de control dels diferents riscos.
- Avaluar i valorar les tècniques de mitigació de riscos emprades i les susceptibles d'utilització.
- Vigilar i, en el seu cas, proposar canvis en l'estructura de límits i alertes internes que reforcen el control dels riscos i la consistència que tenen amb el nivell de tolerància definit pel Consell Rector.
- Revisar el nivell de risc assumit i com s'adequa al perfil establit pel Consell Rector, així com la distribució interna del capital.

Aquesta funció està dirigida per un directiu independent, dedicat únicament a la funció de gestió de riscos, responsable d'una àrea de control i no de negoci, que no exerceix funcions operatives i té accés directe en les seues funcions al Consell Rector.

La independència sobre les àrees generadores dels riscos garanteix l'objectivitat dels criteris de valoració i l'absència de distorsions en aquests provocades per consideracions comercials.

Els *processos i les eines per a gestionar* els riscos de manera efectiva són:

- L'apetit de risc.
- L'anàlisi dels escenaris de risc.
- Els plans de viabilitat (contingències) i el sistema de gestió de crisi.

El primer estudia i defineix les mesures que l'entitat hauria de dissenyar i preparar per a eixir per si mateixa de situacions severes. El segon, recollit en un manual de crisi, conté:

- El comité de crisi amb els integrants i els rols corresponents. Aquest comité s'ha d'encarregar d'identificar i seleccionar les persones encarregades de gestionar la crisi i el portaveu.
- El pla de contingència o encaminament a aquest.
- El protocol a seguir per a gestionar completament la crisi.
- Les eines i els mitjans que cal utilitzar (sistemes d'informació, plantilles preestablides, etc.).
- *Dark site* o web preparat amb antelació perquè els afectats per la crisi (socis, clients i resta dels grups d'interés) puguen disposar d'informació sobre la crisi i reconéixer la professionalitat de la companyia i el rigor en la gestió.
- El pla de comunicació.

- Els informes marc d'informació amb la visió consolidada de tots els riscos, base per a la presa de decisions pel Consell Rector i l'equip de direcció de Caixa Popular.
- El marc de control intern secundat per les auditories internes que actuen com a tercera línia de defensa.
- El pla de comunicació, tant interna com externa, relacionada amb la gestió de riscos.

El *catàleg de riscos* en què se centra l'activitat de la unitat és:

- Riscos financers
  - Risc de crèdit.
  - Riscos de mercat.
  - Riscos de liquiditat.
  - Risc de solvència.
  - Risc de tipus d'interés.
  - Risc de palanquejament excessiu.

- Riscos no financers
  - Risc operacional.
  - Risc de compliment.
  - Risc tecnològic.

- Riscos transversals
  - Risc de reputació.
  - Risc ambiental i social.
  - Risc de capital.

Tots aquests riscos són avaluats en relació amb la probabilitat d'ocurrència i impacte que tenen per incorporar-los en el mapa de riscos. Aquest mapa és una eina de control i gestió dissenyada amb l'objectiu d'identificar i quantificar els riscos, i prioritzar les accions que permeten disminuir la probabilitat i l'impacte que els esdeveniments adversos afecten el projecte de negoci de manera important.

Addicionalment, Caixa Popular du a terme anualment un procés d'autoavaluació de capital (PAC) i un procés d'autoavaluació de la liquiditat (PAL), en què s'analitzen els aspectes quantitatius i qualitatius referits a:

A El mesurament dels riscos al capital a què estan exposats.

B L'estimació dels fons propis necessaris per a cobrir aquests riscos.

C El mesurament del nivell de liquiditat.

D Govern corporatiu intern.

E Identificació, gestió, control i comunicació dels riscos.

F Mecanismes de control intern.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

Els resultats obtinguts en la gestió integral de riscos van ser:

L'exercici 2019 va ser un any de consolidació de la gestió dels riscos de més criticitat i de continuació en el disseny i la construcció del model integral, sense cap crisi o esdeveniment rellevant.

Com a fets principals destaquen les millores en els processos d'anàlisis i concessió de riscos a través de l'establiment d'una política en la Comissió de Riscos, les millores en la formació de les unitats de negoci, en els sistemes de tramitació d'operacions, en els sistemes de valoració d'operacions i un canvi en el sistema d'atribucions que s'hi acabarà implantant l'any 2020.

TIPUS DE RISC	ACCIONS EFECTUADES	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLEMENTADES
RISCOS FINANCERS	22	30	24
De crèdit	18	22	19
De liquiditat	2	4	3
De tipus d'interés	2	4	2
RISCOS NO FINANCERS	17	29	23
Operacionals	8	15	13
De compliment	9	14	10
RISCOS TRANSVERSALS	1	3	2
De reputació	1	3	2

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i enfortir el lideratge i la capacitat del sistema de gestió de riscos mitjançant el desenvolupament d'un mapa integral de gestió de riscos corporatiu i un indicador del grau d'excel·lència en la gestió d'aquests, i la inclusió dels riscos provinents de la gestió de la sostenibilitat i la responsabilitat: recursos humans, drets humans, socials i mediambientals.

Control intern i compliment normatiu

Les activitats de control intern i compliment han adquirit en els últims anys un protagonisme creixent en les entitats financeres europees com a conseqüència de l'increment de la pressió reguladora.

Per fer front a aquest volum de canvis normatius tan important, Caixa Popular disposa d'una unitat organitzativa específica per a gestionar-los, la "Unitat de Compliment Normatiu", i dels sistemes de control intern i de riscos. Tots dos, per a assegurar que es compleixen les normes i que s'identifiquen les bones pràctiques.

Aquesta unitat organitzativa, integrada en la segona línia de defensa i independent davant de la resta de les àrees, té encomanada, pel Consell Rector, la funció de promoure i supervisar, amb independència i objectivitat, que s'actua amb integritat i rigor. Particularment, en àmbits tan rellevants com la prevenció del blanqueig de capitals, la conducta ètica amb clients i en el mercat de valors, la prevenció de la corrupció i en altres camps que puguen representar un risc de reputació per a l'entitat.

L'objectiu d'aquesta unitat és la mitigació del risc de sancions legals o normatives, per pèrdues financeres o materials, o la generació de mala reputació, per possibles incompliments dels estàndards que se li exigeixen.

Per això promou internament una cultura de compliment i facilita el coneixement en les persones implicades de les normes i les regulacions aplicables, per mitjà d'accions d'assessorament, difusió, formació i conscienciació. A més, defineix i impulsa la implantació i la total adscripció de l'organització en els marcs i en les mesures de gestió del risc relacionat amb el compliment.

Les competències principals de la Unitat de Compliment Normatiu són:

- Vetlar perquè tant el risc regulador com el de reputació, derivat d'un incompliment normatiu, es gestionen de manera efectiva.
- Vetlar perquè l'entitat complisca la legislació aplicable: prevenció dels possibles incompliments.
- Vetlar pel compliment de la normativa i dels codis de conducta.
- Promoure una cultura de compliment en l'organització: identificar accions de formació al personal quant als requisits dels reguladors, les polítiques i els procediments interns.
- Ajudar l'entitat a anticipar i planificar els canvis en les regulacions.
- Assessorar les unitats de negoci amb l'objectiu que els nous serveis i productes se situen dins de les normes de compliment.

El govern i l'organització en la gestió del risc d'incompliment és responsabilitat del Consell Rector.

Les responsabilitats d'aquest òrgan són:

- Aprovar la política de compliment de l'entitat i supervisar-ne la implantació correcta.
- Supervisar la gestió del risc de compliment, delegada en el Comité d'Auditoria.
- Promoure l'honestedat i la integritat com a valors clau al llarg de l'entitat.
- Assegurar que la dotació de mitjans i de recursos a la Unitat de Compliment Normatiu és adequada per a dur a terme les seues funcions.

Les *organitzacions* en la gestió del risc de compliment són:

- ***Comité d'Auditoria***

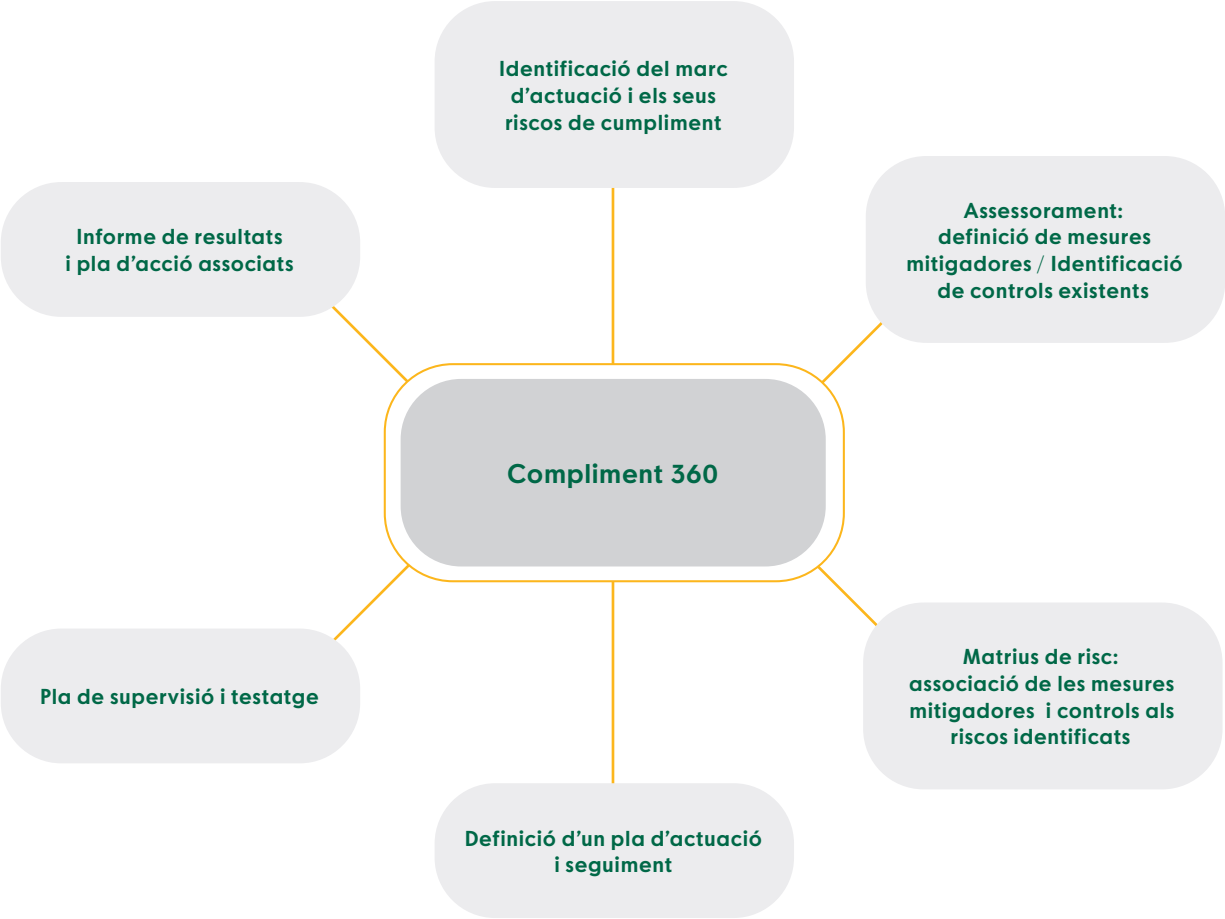
- ***Responsable de compliment normatiu (*compliance officer*)***
  Aquest directiu té prou formació i independència, i és responsable directe de la supervisió de les activitats dutes a terme per la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat.

- ***Unitat de Compliment Normatiu***
  Té la missió de dur a terme les actuacions i els procediments necessaris per a supervisar el compliment de les obligacions derivades de la normativa vigent; actua amb independència respecte dels serveis i de les activitats que controla.

  Les responsabilitats i les metodologies de la Unitat de Compliment són assessorar, identificar el marc d'actuació, avaluar els riscos, traçar un pla de monitoratge i testatge, i informar.

- ***Servei de Suport a la Unitat de Compliment Normatiu***
  La Unitat de Compliment Normatiu del Banc Cooperatiu Espanyol presta el servei de suport a la Unitat de Compliment Normatiu de les caixes rurals adherides a aquest, i també a qualsevol empresa del grup Banc Cooperatiu Espanyol que, per normativa, haja de disposar d'una unitat de compliment normatiu; té com a finalitat l'assessorament en diversos aspectes associats al compliment.

La metodologia de gestió denominada **"compliment 360"** persegueix participar en el procés complet de negoci de l'entitat, des del desenvolupament del producte, la política o el procediment, fins a la verificació que es van duent a terme els controls definits i que aquests funcionen com està previst.



Com a suport a aquesta metodologia, la Unitat de Compliment utilitza una eina informàtica denominada **"motor de compliment 360"**.

La determinació del perímetre d'actuació de la Unitat s'estableix en els blocs normatius següents:

- Protecció de dades de caràcter personal.
- Supervisió de la prevenció del risc penal.
- Supervisió del govern corporatiu.
- Normativa sobre transparència i protecció al consumidor.
- Normes de conducta en els mercats de valors:
  - Protecció de la clientela en productes i serveis d'inversió (MiFID).
  - Reglament intern de conducta (RIC) en els mercats de valors: conflictes d'interés i abús de mercat.
- Prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.

La determinació del *marc* de control de compliment de la Unitat s'estableix identificant els marcs normatius que han de ser objecte de revisió durant l'exercici, així com les activitats necessàries perquè es complisquen i els responsables d'executar-los.

Una vegada definit l'àmbit d'actuació, s'ha identificat el marc d'actuació següent de la Unitat de Compliment Normatiu:

Marc de control de compliment				
Gestió de client	Gestió de la informació	Gestió dels controls interns	Gestió de conductes i conflictes d'interés	Mercats: regles i controls
Adopció i classificació de clients	Barreres d'informació i confidencialitat de la informació	Governança de l'organització	RIC- Reglament intern de conducta	Activitat de mercat
Idoneïtat i conveniència	Protecció de dades i privacitat	Estructura organitzativa	Codi ètic	Informe a reguladors
Gestió d'ordes i millor execució	Independència de l'anàlisi (*research*)	Governança de productes	Compliment penal	Manipulació del mercat
Protecció al consumidor	*Record retention*	Formació a empleats	Remuneracions	
Incentius i costos		Gestió de reclamacions	Gestió de conflictes d'interés	
Churning				
Comunicació i màrqueting				
Informe a clients				
Segregació i ús d'actius				
Transmissió de fons		Només supervisió		
Servei de pagaments				

El marc d'actuació que defineix les activitats de la Unitat de Compliment consta de cinc apartats o "àrees de compliment":

1. Gestió del client.
2. Gestió de la informació.
3. Gestió de controls interns.
4. Gestió de conductes i conflictes d'interés.
5. Mercats: regles i controls.

Al seu torn, cada àrea es descompon en seccions de control, relacionades amb les activitats comercials que du a terme Caixa Popular.

L'exercici 2019 va ser un any de consolidació de la Unitat de Compliment Normatiu i d'avanç en la implantació de procediments i metodologies.

Com a fet rellevant cal destacar l'avanç en el projecte per a obtindre la certificació AENOR UNE-19601 del Sistema de Gestió del Compliment Penal. Està previst acabar-lo en l'exercici 2021.

Entre els aspectes regulats, destaca el reforç i la consolidació de les normes de conducta, especialment quan es presten serveis d'inversió per a oferir més protecció a l'inversor. Cal ressaltar que el 94 % de les persones del col·lectiu de treball que presten serveis d'inversió estan certificades.

També en aquest exercici es van reforçar els procediments de control en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i el compliment de les directrius sobre les polítiques i els procediments existents sobre externalització (EBA/GL/2019/02).

COMPLIMENT NORMATIU			
TIPUS DE NORMATIVA	ACCIONS EFECTUADES	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLEMENTADES
Prevenció del blanqueig de capitals	6	20	15
Protecció de dades	4	22	12
MiFID i abusos de mercat	6	10	8
Govern corporatiu	2	5	5
Responsabilitat penal	6	8	6
Transparència i protecció dels clients	6	8	7

Amb vista a l'exercici 2020 està previst implantar el nou mapa de riscos de compliment amb l'objectiu de tindre una visió completa dels riscos a què Caixa Popular està exposada. Aquest mapa permetrà identificar les mesures mitigadores implantades i, en cas contrari, els plans d'acció de la posada en marxa necessària per a implantar-les, per a esmenar les deficiències que s'hi hagen trobat.

Auditoria interna

La tercera línia de defensa, l'auditoria interna, supervisa i avalua l'eficàcia dels sistemes de govern corporatiu, els de gestió del risc, els de control intern i els de gestió de sistemes d'informació, a més de verificar el compliment de la normativa interna i l'externa.

L'àmbit d'actuació de la Unitat d'Auditoria Interna abasta la totalitat de les activitats que es desenvolupen en l'entitat i disposa d'accés il·limitat a la informació necessària per a exercir les funcions corresponents.

La política d'auditoria interna, aprovada pel Consell Rector, té com a objectiu determinar i definir la missió, les facultats i les obligacions de la Unitat d'Auditoria Interna, i estableix les regles generals per al seu funcionament.

La Unitat d'Auditoria Interna estableix la seua gestió a través de set processos: elaboració del pla d'auditoria; execució de les auditories de centres de negoci; execució de les auditories de processos, centres i sistemes; seguiment de les recomanacions; desenvolupament i manteniment d'aplicacions de suport a la funció d'auditoria; informes i comunicació d'auditoria interna; i col·laboració i coordinació d'auditories externes.

Auditoria Interna informa periòdicament el Comité d'Auditoria i l'alta direcció de l'entitat del desenvolupament i els resultats del pla anual d'auditoria, i també de les recomanacions proposades i el grau d'implantació. Aquesta obligació d'informació es concreta trimestralment en la presentació de l'informe de seguiment al Comité d'Auditoria.

Té com a objectius principals verificar l'existència i el manteniment d'un sistema adequat i efectiu de controls interns, un sistema de mesurament per a avaluar els diversos riscos de les activitats de l'entitat i els procediments adequats per a supervisar el compliment de lleis, reglaments i polítiques de supervisió interna. D'aquesta manera, l'àmbit d'actuació d'Auditoria Interna és el següent:

- Examen i avaluació de l'efectivitat adequada dels sistemes de control intern.
- Revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos i dels mètodes d'avaluació del risc.
- Revisió dels sistemes d'informació financera i a la direcció.
- Revisió de la precisió i la fiabilitat dels registres comptables.
- Revisió dels mitjans per a protegir els actius.

- Revisió del sistema de l'entitat per a avaluar les necessitats de capital en relació amb el càlcul de risc.
- Prova de la fiabilitat i el lliurament a temps de la informació reguladora.
- Participació en nous desenvolupaments, iniciatives, productes i canvis procedimentals o de sistemes, a l'efecte d'obtindre informació que ajude a identificar els riscos associats al començament de noves operacions.
- Prova de transaccions i del funcionament dels controls establits respecte de la depositaria d'institucions d'inversió col·lectiva.
- Proves de compliment respecte de la transparència amb els clients.
- Execució d'investigacions especials.
- Revisió dels sistemes establits per compliment normatiu amb la finalitat d'assegurar que compleixen adequadament la funció de garantir el compliment dels requisits legals i reguladors de la Llei de prevenció de blanqueig de capitals, de la Llei orgànica de protecció de dades, de la Llei dels mercats de valors, de la normativa sobre transparència i, en general, de la normativa dels supervisors a què està sotmesa l'entitat.

L'Auditoria Interna no és un òrgan executiu i no té autoritat sobre les àrees operatives de l'entitat, però en l'exercici de les seues funcions actua per delegació del Comité Mixt d'Auditoria. Entre les atribucions que té es poden destacar:

- Actuar amb independència de criteri i d'acció respecte de les altres unitats de l'entitat en l'acompliment del seu contingut i en l'elaboració dels seus informes.
- Accedir lliurement i en qualsevol moment a qualsevol registre, arxiu, fitxer o dada de l'entitat, sense excepció, i també a les actes de tots els òrgans consultius i de presa de decisions que hi haja en l'organització.
- Sol·licitar la col·laboració de qualsevol empleat de l'organització, amb la finalitat de dur a terme de la millor manera possible les funcions que té assignades.
- Sol·licitar als directius observacions i suggeriments per elaborar el programa anual d'auditoria, sense que, per això, hi hagen de ser incloses.

L'organització a llarg termini d'activitats i de projectes queda emmarcada en el pla estratègic, dissenyat com a eina administrativa per a assolir els objectius d'auditoria de manera triennal. En aquest pla s'assegura que en el període s'"analitzen" les àrees més crítiques i rellevants perquè reïsca la gestió i la minimització de les febleses existents a curt-mitjà termini.

Per a mantindre'n la continuïtat i la vigència, el pla és revisat i ajustat de manera prèvia a cada pla de gestió (anual), en què s'incorporen els canvis institucionals, reguladors, els nous riscos detectats i les aportacions del personal d'aquesta àrea.

Addicionalment, Auditoria Interna redacta amb periodicitat anual un programa d'auditoria que comprén l'examen i l'avaluació de totes les informacions disponibles. Aquest programa és establit pel director de l'àrea i sotmés al Consell Rector per a aprovar-lo; es posen a la disposició de l'Auditoria Interna els recursos adequats per a dur-lo a terme.

El Comité Mixt d'Auditoria ha d'assegurar-se que s'atenen adequadament les preocupacions expressades pel Departament d'Auditoria Interna. Això requereix definir un procediment per aquest departament a fi d'assegurar l'estudi i, si és adequat, l'execució a temps de les recomanacions emeses. El Departament d'Auditoria Interna manté un seguiment de les seues recomanacions per comprovar si s'han seguit i informa el Comité Mixt d'Auditoria de l'estat en què se situa cada recomanació.

En l'àmbit de riscos, les tasques principals efectuades són la revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos, amb atenció especial al compliment de la política d'atribucions en l'estudi i l'admissió d'operacions de risc i de l'estructura de límits; la revisió dels mètodes i dels sistemes d'avaluació de cadascun dels riscos; i la revisió del sistema de càlcul dels requeriments de capital.

Els *resultats* obtinguts en la gestió integral de riscos van ser:

- Assoliment del 70 % dels objectius previstos del pla triennal 2018-2020.
- Compliment del pla anual 2019 del 90 %.

Les actuacions i els resultats del programa anual de gestió d'auditories 2019 van ser:

Tipus d'activitat	Accions efectuades	Recomanacions / incidències detectades	Resoltes
Auditories dutes a terme xarxa d'oficines	16	580	450
Auditories dutes a terme de processos, productes i centres:	22	75	58
Polítiques de risc de crèdit	6	25	18
Política de remuneracions	1	1	1
Informació remesa al Banc d'Espanya	4	10	8
Protecció actius de clients	1	8	5
Prevenció blanqueig de capitals	1	6	4
Prevenció del frau	9	25	22
Alertes auditoria a distància gestionades	6.450	4.087	3.952
Activitats relacionades amb altres faenes	8	12	7

4.1.4. Ètica i valors corporatius

"L'evidència explícita d'un comportament ètic exemplar i l'assumpció dels valors corporatius en les persones d'una entitat són les millors vies per a construir una cultura organitzativa modèlica i responsable."

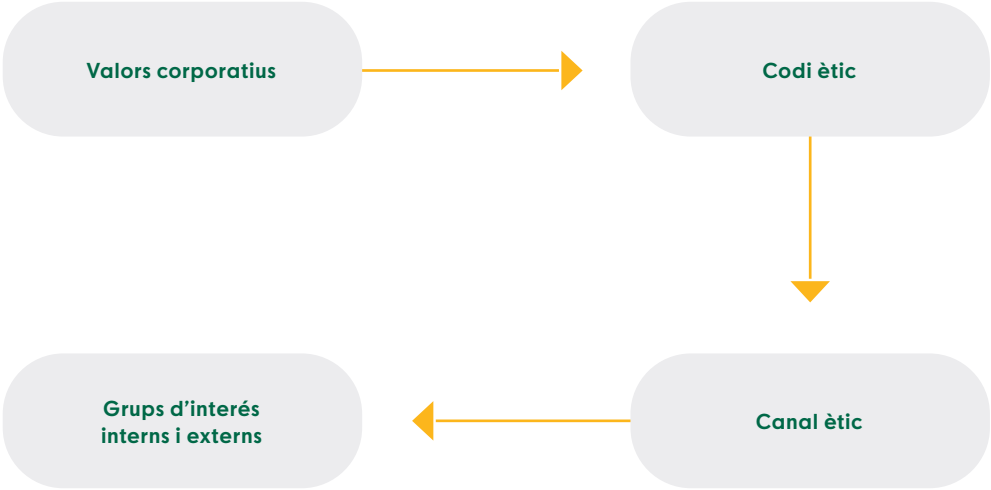
Caixa Popular estableix com un principi bàsic el fet que les persones que formen el col·lectiu de treball demostren un comportament ètic i exemplar en les relacions que mantenen amb qualsevol grup d'interés i en les decisions que prenguen durant la seua participació en el desenvolupament dels processos o en la prestació de serveis.

Per això, estableix 12 categories de possibles incompliments que resumeixen els aspectes principals en què podrien presentar mala praxi.

1	**Corrupció o frau.**
2	**Hisenda i seguretat social.**
3	**Blanqueig de capitals.**
4	**Medi ambient i seguretat col·lectiva.**
5	**Propietat intel·lectual i industrial.**
6	**Drets dels treballadors.**
7	**Urbanístic.**
8	**Mercat i consumidors.**
9	**Salut i seguretat en el treball.**
10	**Igualtat i discriminació.**
11	**Intimitat.**
12	**Altres.**

Model de gestió de l'ètica

Caixa Popular estableix un sistema simple per a gestionar l'ètica, que es resumeix en el quadre següent:



Els valors corporatius que sostenen l'ètica de l'entitat són:

- Actuem amb ètica i professionalitat.
- Som una cooperativa de treball associat.
- Creiem en la igualtat entre les persones.
- Som solidaris.
- Vivim arrelats als nostres pobles i barris.
- Donem suport a l'associacionisme.
- Estem implicats amb la societat valenciana.
- Potenciem l'educació i la formació.
- Cuidem el medi ambient.
- Estem al servei dels nostres clients.

El canal ètic no és anònim, però s'assegura totalment la confidencialitat de la persona que emet un possible incompliment. La denúncia sempre és anònima si la fa alguna persona que treballa en l'entitat.

Per a assegurar la confidencialitat de les dades i l'objecte de la denúncia, només té accés a aquesta informació el responsable del Servei d'Atenció al Client. A més, aquesta documentació s'inclou en un fitxer especial, d'acord amb la normativa de protecció de dades i les mesures pertinents per a la seguretat de la informació, i només poden ser facilitades per ordre judicial.

En el cas de disposar de documentació complementària que puga ajudar a aclarir la incidència o denúncia, el grup d'interés la pot enviar a una adreça de correu electrònic, amb les mateixes condicions indicades abans.

Resultats de la gestió de l'exercici 2019

Els resultats obtinguts en la gestió integral de riscos van ser:

GESTIÓ DE L'ÈTICA			
L'any 2019 no va entrar cap incidència o esdeveniment significatiu en relació amb la gestió de l'ètica, en el canal ètic. En relació amb la competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència, la cooperativa no va rebre cap demanda, ni procés judicial.			
VARIABLE	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VARIACIÓ**
Denúncies en el "Canal ètic"	0	0	0%

Valor de la relació amb els grups d'interés

Durant l'any 2018 es va desenvolupar un projecte d'anàlisi i consulta als grups d'interés, entre els objectius del qual hi havia el fet de conéixer la percepció que tenien sobre com "Caixa Popular evidencia una gestió ètica ben estricta en els seus processos, serveis i decisions".

La valoració es va fer sobre la base de l'opinió que tenien les deu categories de grups d'interés referent a l'afirmació següent: "Caixa popular demostra honestedat i ètica en la prestació de serveis i relacions amb els seus grups d'interés".

La valoració mitjana dels enquestats va ser de 9 sobre 10 i l'opinió de les diferents categories de grups d'interés va estar majoritàriament compresa entre les puntuacions 9 i 10.

Les millors puntuacions van ser les aportades pels socis aliats amb una puntuació de 10; les administracions, reguladors i ajuntaments, amb 9,8 i els proveïdors i organitzacions generadores d'opinió i d'acció, amb 9,7.

La pitjor puntuació va ser l'efectuada per les entitats relacionades amb el medi ambient, que puntuen amb un 5,3. Aquest grup d'interés considera insuficient el posicionament que la cooperativa té en referència a la millora mediambiental de l'entorn de la Comunitat Valenciana.

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 es durà a terme un projecte de millora i evolució del sistema de gestió de l'ètica que afectarà els aspectes següents:

- Continguts i abast del codi ètic i de conducta.
- Organització necessària per a la implantació i l'assegurament de la bona praxi.
- Difusió i comunicació del nou sistema als grups d'interés.

4.2. Empremta econòmica i del negoci

"L'empremta econòmica és la percepció que tenen els socis, els mercats, els analistes financers i els experts assessors i consultors en relació amb la manera com l'organització ha obtingut els resultats finals del negoci, des d'un punt de vista tangible i intangible".

L'empremta econòmica i del negoci d'una organització es mesura a través del resultat tangible i intangible obtingut pels processos i per les activitats, en què el resultat principal és la generació d'ingressos, per mitjà del disseny i la comercialització dels productes i els serveis, i de la utilització dels recursos necessaris per a desenvolupar-los i prestar-los. És a dir, és la conseqüència principal dels resultats de la cadena de valor establida per l'entitat.

Aquesta empremta econòmica i del negoci integra en l'actualitat una visió més completa que la que hi havia al principi de segle. Actualment, l'empremta econòmica inclou la manera com s'ha implicat l'organització en la construcció d'ecosistemes econòmics, socials i ambientals amb els grups d'interés amb què interactua.

Caixa Popular posa el punt de partida de l'empremta econòmica de l'entitat en el principi d'autofinançament i en el creixement progressiu i assumible perquè la capacitat i la continuïtat del negoci no es vegen compromeses i el risc assumit siga el més baix possible.

A partir d'aquesta premissa estableix actuacions, projectes i productes en el mercat d'una manera ètica i sostenible, amb la participació de tots els grups d'interés i creant el mercat econòmic i social més valuós a la Comunitat Valenciana.

En tota la gestió de l'entitat l'organització estableix com a base de sustentació per generar l'empremta econòmica, el respecte, l'assumpció i el compliment de les declaracions de drets humans en tota la seua cadena de valor; la legislació i les obligacions de l'organització per la condició que té de cooperativa i per la ubicació geogràfica de les seues operacions i instal·lacions; la construcció de marcs de relació, participació i tracte exquisit amb tots els grups d'interés, d'alt valor i transparència; l'eficiència, la productivitat i el retorn esperats, per l'execució dels processos corporatius i per l'interés i el valor dels productes i dels serveis posats en el mercat i per l'autonomia, l'empoderament, la capacitació, la responsabilitat i la professionalitat del col·lectiu de treball.

Caixa Popular entén que l'empremta econòmica i del negoci és bàsicament el resultat de la manera com du a terme:

- La gestió econòmica, financera i fiscal.
- La gestió comercial i de clients.
- La gestió de compres i proveïdors.
- El desenvolupament del cooperativisme i de l'associacionisme.
- Les relacions amb administracions, reguladors i ajuntaments.
- Les relacions amb aliats socis.
- La gestió de la qualitat.
- La gestió de la innovació.

L'estratègia i el govern del negoci són els dos exercicis de responsabilitat i coherència necessaris per a definir i aconseguir el millor posicionament competitiu, definir projectes i activitats per assegurar la continuïtat i el creixement raonable de la cooperativa en el curt, en el mitjà i en el llarg terminis.

Per a una organització com Caixa Popular aquesta missió és responsabilitat final del Consell Rector i de l'Assemblea General, amb la col·laboració de l'equip de direcció i de totes les àrees, els departaments i les persones que en formen part.

En l'actualitat el govern i l'estratègia de Caixa Popular s'estableix mitjançant els quatre camps d'actuació següents:

- Estratègia del negoci.
- Govern corporatiu.
- Gestió de riscos i línies de defensa.
- Gestió de l'ètica.

El desenvolupament i la integració d'aquests quatre aspectes asseguren la coherència en la gestió estratègica i en el disseny racional per a fer front als reptes i a les metes de l'organització.

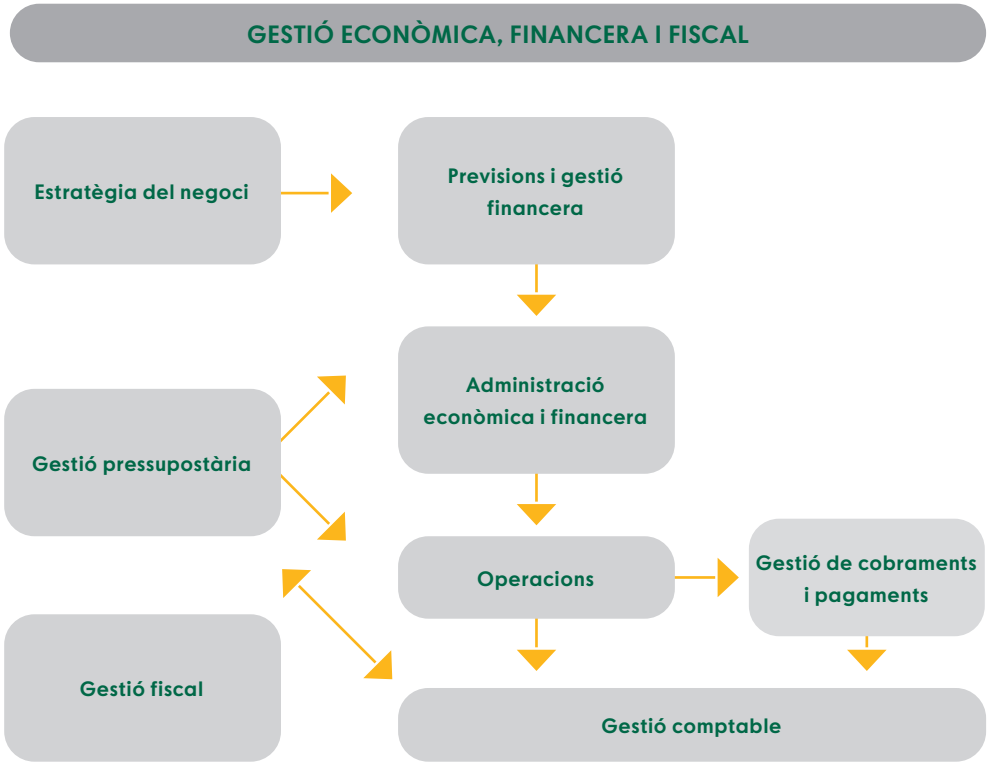
4.2.1. Gestió econòmica, financera i fiscal

"L'èxit en la gestió economicofinancera d'una organització es fonamenta a gastar el que és necessari, a invertir a través de decisions suportades amb la informació més adequada, a controlar els costos i les despeses i a millorar i fer sistemàticament més eficients, més productius i més orientats al client els seus processos i serveis."

La gestió econòmica, financera i fiscal de Caixa Popular es du a terme d'acord amb el compliment estricte del pla general de comptabilitat i de la resta de les regulacions i dels compromisos d'assumpció obligada per les entitats del sector financer i, en el seu cas, per la condició que té d'organització cooperativa, emmarcada a la Comunitat Valenciana.

Model de gestió econòmica, financera i fiscal

Les previsions financeres s'efectuen d'acord amb la planificació estratègica vigent i es fixen les fites a què es vol arribar dins de cada pla estratègic. A continuació, es valida que els objectius quantitatius que es volen assolir se situen en línia amb totes les exigències normatives del regulador, que els creixements del negoci i els resultats són assolibles, tenint en compte les ràtios de solvència, liquiditat i rendibilitat necessàries per a complir tots els requisits normatius i estratègics. Anualment es revisen les previsions establides en els plans estratègics per ajustar-les a la realitat del mercat. El quadre següent reflecteix com l'entitat planteja la gestió d'aquests processos.



Com a conseqüència de la publicació estàndard GRI 207: Impost, Caixa Popular donarà resposta als requeriments proposats.

La gestió fiscal de Caixa Popular es basa en una administració prudent, ajustada al compliment normatiu a cada moment, amb un mecanisme de report i control, i comptant amb l'assessorament d'un despatx extern, especialista en temes fiscals.

Pel que fa a la gestió pròpia, l'entitat no rep dels governs de la Comunitat Valenciana ni d'Espanya cap ajuda ni subvenció especial o diferent de la que té qualssevol de les companyies presents als territoris esmentats.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

Els resultats principals (dades i indicadors de resultat i posicionament) obtinguts en els dos últims exercicis han sigut:

CAPACITAT BÀSICA PER A GENERAR NEGOCI I VALOR			
L'any 2019 ha continuat el creixement de l'equip humà i de les oficines, d'acord amb els objectius establits.			
VARIABLE	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VARIACIÓ**
Col·lectiu de treball (nre. mitjà)	339	326	+ 13 us.
Oficines comercials (nre.)	73	71	+2 us.

INGRESSOS TOTALS (dades en milers)			
Una de les fortaleses principals de Caixa Popular és la generació d'ingressos bruts i nets, tenint en compte l'entorn actual del tipus d'interés, mínims o negatius. L'any 2019 ha mantingut la tendència positiva continuada en aquesta variable econòmica.			
VARIABLE	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VARIACIÓ**
Ingressos bruts (euros)	37.209	33.751	10,25 %
Ingressos nets (euros)	35.593	32.209	10,51 %

DESPESES TOTALS (dades en milers)			
El model de creixement de Caixa Popular, sustentat en l'obertura d'oficines, la contractació de persones, la vocació de millora i d'innovació en estructures i en gestió, i la responsabilitat social, implica l'increment de despeses proveïdores de capital i d'inversions socials i ambientals.			
VARIABLE	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VARIACIÓ**
Operacionals (euros)	11.738	12.320	-4,72 %
Salaris i beneficis (euros)	17.589	17.447	0,81 %
Pagaments a proveïdors de capital (euros)	2.517	1.512	66,47 %
Inversions socials i ambientals (euros)	1.028	875	17,48 %
Altres despeses (euros)	0	0	0 %

MARGES (dades en milers)

El creixement responsable i sostenible, basat en un control racional de les despeses i dels costos, ha generat increments ben notables en els resultats associats a les operacions. És especialment rellevant el creixement en el resultat d'explotació prop del 20 %.

VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
D'interessos (euros)	35.593	32.209	10,51 %
Bruts (euros)	54.856	50.848	7,88 %
Resultat d'explotació (euros)	17.825	14.896	19,66 %

BENEFICIS I IMPOSTOS (dades en milers)

La generació de beneficis és una de les vies principals de capitalització de l'entitat, ja que el 90 % es capitalitzen.

VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Beneficis bruts (euros)	12.976	11.216	15,69 %
Beneficis nets, després d'impostos (euros)	11.004	9.305	18,26 %
Impostos (euros)	1.972	1.911	3,19 %

RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA

La rendibilitat és una de les fortaleses financeres del negoci, mentre que l'eficiència és una àrea d'avanç i evolució per a pròxims exercicis. La política d'accessibilitat financera i de proximitat a poblacions de menys dimensió limita obtindre grans resultats.

VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Rendibilitat econòmica: actiu total (ROI)	0,77	0,72	6,94 %
Rendibilitat financera: fons propis (ROE)	12,76	12,41	2,82 %
Ràtio d'eficiència (%)	56,38	59,70	-5,56 %

CAPACITAT FINANCERA I INFORMACIÓ RELLEVANT DE LES OPERACIONS

A continuació, es recullen els indicadors més importants en la definició de la capacitat financera de l'entitat i com ha evolucionat en els dos exercicis previstos. Les ràtios de liquiditat i solvència són un punt fort de la gestió, molt per damunt dels límits marcats per la regulació. La morositat és un altre aspecte destacable pels bons valors obtinguts, millors que la mitjana del sector.

VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
CAPACITAT DE PAGAMENT			
Liquiditat LCR (%)	727	830	-12,40 %
Liquiditat NSFR (%)	186	191	-2,62 %
Solvència: ràtio	15,00	14,20	5,63 %
Solvència: ràtio de capital CET1 *fully loaded*	14,20	13,42	5,81 %
Solvència: ràtio de capital CET1 *phase in*	15,00	14,20	5,63 %
RISC			
Morositat financera (%)	4,76	5,89	-19,18 %
Morositat immobiliària (%)	4,77	1,30	-46,15 %
Actius dubtosos (milions d'euros)	4,78	61,00	-8,56 %
INFORMACIÓ DEL NEGOCI I MESURES ALTERNATIVES DE RENDIMENT (dades en milions)			
Valor dels actius totals	2.017	1.850	9,02 %
Palanquejament operatiu (%)	6,92	6,44	7,45 %
Estalvi (euros) *	1.858	1.682	10,46 %
Recursos gestionats **	297	243	22,22 %
Crèdits a clients bruts	1.195	1.052	13,59 %
Crèdits a clients sans	1.139	991	14,93 %
Actiu irregular (dubtosos + adjudicats nets)	64	75	-14,67 %
Actius adjudicats bruts	8	14	-42,86 %
Actius adjudicats nets	7	10	-30 %
Cobertura actiu irregular	61	50	22 %

GENERACIÓ DE RIQUESA (dades en milions)			
L'exercici ha respost a les directrius establides, ja que ha millorat el valor econòmic generat i ha mantingut el distribuït.			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Valor econòmic directe generat (euros) ***	57	55	3,64 %
Valor econòmic distribuït (euros) ****	30,7	30	2,3 %
Valor econòmic retingut (euros) *****	28	25	10,97 %

(*) fons d'inversió + assegurances + plans de pensions + depòsits a la vista + depòsits a termini.
(**) fons d'inversió + fons de pensions i gestió de patrimonis.
(***) vendes netes + els ingressos obtinguts d'inversions financeres + vendes d'actius.
(****) despeses operacionals + salaris i beneficis al col·lectiu de treball + pagaments proveïdors capital + inversions en la societat.
(*****) valor econòmic directe generat menys valor econòmic distribuït.

Valor de la relació amb els grups d'interéss

Durant l'any 2018 es va desenvolupar un projecte entre els objectius del qual hi havia el fet de conéixer la percepció que tenien els grups d'interés sobre la manera com Caixa Popular duia a terme una gestió econòmica, financera i fiscal d'impacte i resultats. La valoració es va fer sobre la base de l'opinió que tenien les deu categories de grups d'interés en funció de l'afirmació següent "Caixa popular és una organització amb una bona gestió econòmica".

La valoració mitjana dels enquestats va ser de **9,2** sobre 10.

L'opinió de les diferents categories de grups d'interés va estar majoritàriament compresa entre les puntuacions 9 i 10. No obstant això, les millors puntuacions les van aportar els socis aliats amb una puntuació de 10, proveïdors amb 9,6 i clients amb 9,5. Les pitjors van provindre de les organitzacions relacionades amb la gestió mediambiental, que la van avaluar amb un 6,8.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

El nou període mantindrà un enfocament continuista que posarà el focus a conservar els bons indicadors d'ingressos, solvència i liquiditat, a millorar l'eficiència i a desenvolupar processos per a obtindre informació projectiva del mercat, de les seues tendències i per a avançar-se als possibles canvis que hi puguen tindre lloc. Les accions més rellevants seran:

- El disseny d'una nova política econòmica, financera i fiscal.
- La creació d'una organització per a desenvolupar estudis i anàlisis.
- El desenvolupament d'eines informàtiques per a obtindre dades rellevants del sector.

4.2.2. Gestió comercial i clients

“Tindre uns productes i uns serveis de valor i preu raonable et situa en el terreny de joc. L’atenció excel·lent al client i la gestió de les seues emocions i experiències, en les operacions, et condueix a la victòria.”

Caixa Popular desenvolupa les activitats comercials que du a terme en el mercat financer de la Comunitat Valenciana (principalment a la província de València i al nord d’Alacant).

Els compromisos i les directrius de la gestió de clients i dels processos s’estableixen en els denominats “principis i criteris d’actuació”, que són aplicables per a cadascun dels huit segments tècnics de clients.

En la planificació actual, "Reinventar-se 2020", les estratègies principals referides a la gestió de clients són:

- Incorporar la "gestió de les emocions" en el model d'experiència del client, que actualment regeix i dirigeix les activitats i els processos comercials amb ells.
- Millorar la qualitat i el valor de totes les línies de negoci i de productes.
- Potenciar la multicanalitat.

El desplegament anual de les estratègies es du a terme per mitjà dels denominats "plans de gestió".

Amb la finalització del corresponent a l'exercici 2019, es tanca la planificació esmentada abans.

En la gestió del negoci Caixa Popular desenvolupa l'activitat comercial a través de dues línies principals d'ingressos (serveis i productes financers i assegurances), dues grans categories de clients (particulars i empreses) i dues categories més de canals de relació (presencials i telemàtics).

La segmentació de les línies d'ingressos, de les categories de clients i dels tipus de canals és:

Productes financers	Productes d'assegurances
Productes d'estalvi Productes d'inversió Productes de finançament Mitjans de pagament Banca Privada	Assegurances de protecció personal i familiar Assegurances de béns i propietats Assegurances d'estalvi Assegurances d'inversió Assegurances agràries Assegurances de responsabilitat civil
Segments de clients	**Canales de atención a clientes**
Famílies Autònoms i comerços Banca Privada Banca Empresa Cooperatives Associacions AGRO Caixa Popular Institucions religioses	Oficines comercials *Call Center* Web corporatiu: www.caixapopular.es Ruralvía (web i app) Xarxes socials Correu electrònic corporatiu Telèfons generals i d'oficines

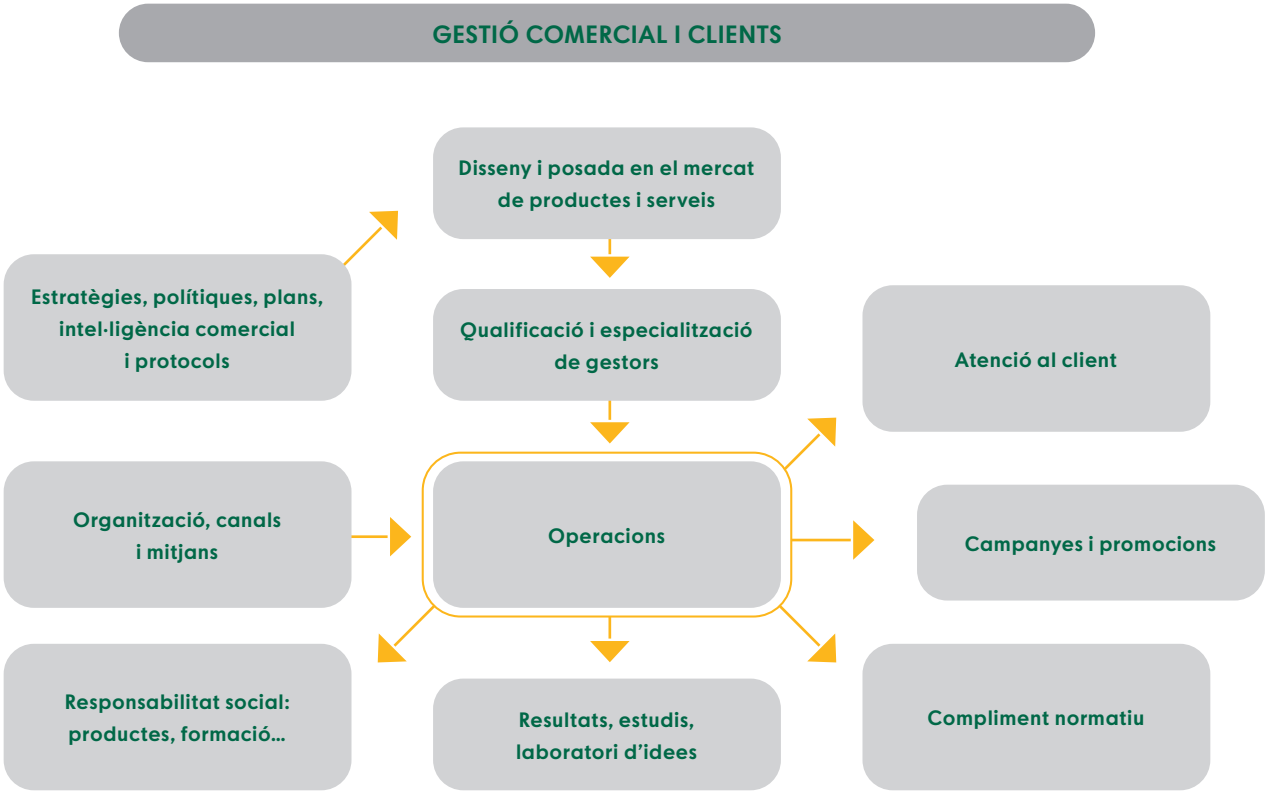
Per a oferir la millor gestió comercial i la més professionalitzada, l'entitat posa al servei dels clients les 73 oficines comercials, les àrees i els departaments especialitzats dels serveis centrals. La graella següent explica les responsabilitats de cadascun en la gestió comercial:

Marco de responsabilidad organizativa con los clientes

	Famílies	Autònoms i comerços	Banca Privada	Banca Empresa	Cooperatives	Associacions	AGRO	Institucions religioses
Estratègies, principis i plans	Comité de Negoci							
Pressupost i seguiment econòmic	Comité de Negoci							
Disseny i desenvolupament de productes i serveis	Comité de Negoci							
Canals, sistemes, CRM i dades massives	Sistemes							
Campanyes i promocions	Negoci	Negoci	Banca Privada	Banca Empresa	Banca Empresa	Negoci	Comité AGRO	Comité d'Institucions Religioses
Intel·ligència relacional (Experiència client/G. emocions).	Comunicació i experiència de clients							
Riscos i recuperacions	Gestió integral del risc							
Prestació de serveis i relacions	Zones, oficines comercials, unitats organitzatives de serveis centrals							
Comunicació i xarxes socials	Comunicació i experiència de clients							
Avaluació, millores i innovació	Comité de Negoci							
Marcs de responsabilitat social	Responsabilitat social							

Model de gestió comercial i marcs de relació amb els clients

Per desenvolupar els processos, les funcions, les responsabilitats i l'atenció als clients, Caixa Popular dissenya i implanta el model de relacions i activitats següent:



Model d'intel·ligència comercial i relacional amb els clients

Caixa Popular va incorporar l'avaluació de la satisfacció dels clients en els seus processos comercials, d'una manera sistemàtica, a mitjan anys 90 amb l'objectiu de conéixer quin era el nivell de qualitat i d'atenció dels productes i la seguretat dels serveis oferits al mercat.

A partir de l'exercici 2015 el seu sistema de relacions i d'avaluació de la satisfacció i fidelització de clients evoluciona a un nou plantejament denominat "Model d'intel·ligència relacional amb els clients", que comença a integrar en les oficines i en els departaments que desenvolupen aquestes funcions des de la seu central.

Bàsicament consisteix en un model de relació comercial per als productes, els canals i els processos establits, basat en un tracte excel·lent (personal, respectuós, centrat en les necessitats i empàtic), en la venda ètica consultiva i en la millor experiència i emocions dels clients en les operacions i en les relacions mantingudes.

Com a conseqüència d'aquest enfocament la "gestió de l'experiència de client" i de la "gestió de les emocions" necessita i requereix el desenvolupament sistemàtic de diferents tipus d'estudis avançats, com les avaluacions de satisfacció i qualitat amb mesuraments NPS (*net promotor score*), els *mystery shopping*, les anàlisis i els rànquings sectorials de les emocions i de l'experiència de client, els estudis de detecció de requeriments i expectatives, i altres anàlisis més específiques.

Per donar una resposta estructurada a aquest model que requereix gestionar experiències i emocions i integrar la veu del client, es va posar en marxa el projecte "Escolta el client", amb una estructura que es reflecteix en el quadre següent.

Canals digitals

- Bústia de suggeriments (web)
- Xarxes socials

Opinió activitats

- Banca Privada
- Banca Empresa

Estudis generalistes

- Estudi client digital
- Estudi de la XSC en el negoci i grups d'interés
- Estudi emocions

Estudis concrets

- *Newsletter*
- Targeta Compromís pel València

Projecte "Escolta el client"

- Enquestes en contractació de producte
- Client misteriós
- Enquestes 1 i 3 anys

Caixa Popular, amb l'objectiu d'implantar el millor model de relació que li servisca per a obtindre la informació més valuosa de la veu del client, dissenya i implanta el marc de relacions següent:

		Informació			Prospeccions / anàlisis				Acciones comercials						Activ. post comercials			Accions desenvolupament			Actuació avançada	
		Memòries / informes / web / intranet	Informació específica / XS / publicitat / promocions	Presentacions / jornades	Estudis de mercat i tècnics	Requeriments, expectatives / diàleg	Intercanvis d'experiències	Estudis comparatius	Ofertes / contractes	Sol·licituds / adquisicions	Llicències / autoritzacions	Prestació de serveis	Patrocinis / col·laboracions	Peticions / consultes / suggeriments	Serveis d'atenció al GI	Gestió de reclamacions de GI	Enquestes i mètodes quantitatius	Equips de treball	Projectes conjunts	Projectes de millora	*Benchmarking* i millors pràctiques	Aliances estratègiques / convenis
Clients	**Particulars**																					
	Empreses																					

	Relació clau
	Relació de valor

Atenció al client

Caixa Popular assegura un servei d'atenció al client adequat i professional per mitjà de les vies següents:

- Oficines.
- Departaments i àrees amb responsabilitats en la gestió de clients en els serveis centrals.
- Servei d'Atenció al Client per a la banca digital (Ruralvía) i targetes, externalitzat amb el Banc Cooperatiu.

En el cas de queixes o reclamacions, l'atenció es du a terme a través del departament d'Atenció al Client de Caixa Popular o del Defensor del Client de la Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit, de manera que es compleix la legislació específica*, segons siga en suport paper o per mitjans electrònics.

(*) En les oficines de l'entitat estan disponibles els reglamentes que regulen aquests serveis (Departament d'Atenció al Client, Defensor del Client UNACC i transparència i protecció al client) i la documentació per a poder exercir el dret de reclamació o queixa. També, pot formular-se a través de la pàgina web corporativa.

Els resultats obtinguts i presentats, que s'inclouen en aquest punt, responen al que s'estableix en l'article 17 de l'Ordre ECO/734/2004 d'11 de març sobre els departaments i els serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

Gestió responsable i sostenible de clients

Per a Caixa Popular el millor client és el que, a més de complir les seues obligacions financeres, és un ciutadà implicat a col·laborar, a protegir i a millorar la societat i el medi ambient.

Socialment, si el client és una organització, hauria de ser el propietari de negocis emmarcats dins de la legislació, gestionats sota l'ètica i el compliment, i generar valor per a l'entorn social en què exerceix les seues activitats i decisions.

Mediambientalment, si el client és una organització, ha d'exercir el principi de prevenció per evitar l'aplicació de vies sancionadores i penalitzacions per incompliments o danys a l'entorn a causa de les seues activitats i decisions. També hauria de tindre un posicionament clar a l'hora de minimitzar la seua empremta ambiental.

La responsabilitat social propugna i encoratja que qualsevol organització, a l'hora d'establir relacions amb els clients nous, els anime a tindre

un posicionament implicat en la responsabilitat social i ambiental i, per tant, en el desenvolupament sostenible.

Caixa Popular està perfeccionant un mètode d'anàlisi que tinga en compte diversos factors rellevants abans d'establir una relació comercial amb els clients, que s'ha de sustentar en l'avaluació de l'origen dels seus ingressos, del compliment dels drets humans, de la seua gestió i comportament ambiental i del valor del seu compromís amb la societat.

En relació amb la gestió responsable i sostenible de la cartera de productes i serveis, Caixa Popular posa al servei dels clients, des d'un punt de vista social i ambiental, les iniciatives següents:

- La Targeta de Compra Local, per a fomentar i fer competitiu el comerç local davant de les grans superfícies.
- La iniciativa de targetes solidàries (crèdit o dèbit) en què el 0,7 % dels ingressos de les compres que faça el client es destinen a un projecte social que se selecciona anualment.
- La targeta "Compromís pel València" en què el 0,7 % dels ingressos de les compres que faça el client s'utilitzen per a subvencionar Escola Valenciana-Federació d'Escoles per la Llengua.
- El producte "Estalvi solidari" (compte i termini fix) en què el 0,7 % del saldo mitjà anual es dona al compte de la Coordinadora Valenciana d'ONGD.
- Supercompte Cooperatives amb condicions econòmiques especials i altres avantatges, com la subvenció d'un 25 % en la quota d'ingrés en l'associació sectorial de cooperatives, les ajudes a la formació (25 %) o el pagament de 400 euros en la realització d'auditories.
- Línia "Emprén", producte creat per a concedir préstecs a emprenedors, amb discriminació positiva a les dones.
- Comptes bancaris per a refugiats amb condicions especials mitjançant l'aliança amb la Creu Roja Espanyola.

Compliment normatiu en relació amb la gestió dels clients

En relació amb la regulació general i específica per al sector i dins de les tres línies de defensa, Caixa popular estableix plans de formació (per a totes les persones relacionades amb la gestió de clients) i anàlisis de compliment sistemàtiques per a les matèries següents:

- Privacitat i protecció de dades.
- Prevenció de riscos penals.
- Certificació MiFID I.
- Certificació MiFID II.
- Certificació d'assegurances.
- Certificació de contractes immobiliaris.

Estudis i anàlisis de clients

Actualment Caixa Popular desenvolupa els serveis corresponents en les oficines i en els departaments especialitzats de la seu central o a través de mitjans electrònics. Les persones implicades en aquests serveis són experts, formats i qualificats en aquestes comeses, d'acord amb les directrius i els principis següents:

- Gestió de l'experiència de client i de les emocions (*customer experience management*).
- Programa d'actitud positiva.
- Directrius ètiques de la responsabilitat social (privacitat del client, assessorament just, ètic i consultiu, i prevenció de conflictes d'interessos).

Totes les persones de les oficines estan formades i qualificades tècnicament en temes financers, en el desenvolupament de les responsabilitats i de les funcions del seu lloc i en la prestació dels serveis amb les eines i els sistemes de l'organització, i també en el compliment de les directrius i els principis establits.

Per analitzar i avaluar el grau de compliment i la bona praxi en la gestió, Caixa Popular va desenvolupar l'any 2019 els estudis, els projectes i els resultats de la gestió de clients següents:

I Resultats de l'estudi "Mystery Shopping (client misteriós) 2019"

Aquesta anàlisi, desenvolupada a través del Banc Cooperatiu, es va aplicar sobre les "hipoteques" amb l'objectiu de verificar la qualitat de l'atenció prestada i si, en la promoció i la venda d'un préstec hipotecari, se segueixen els protocols i les directrius establides. Tenia en compte els aspectes físics, la rapidesa, el tracte dispensat, l'explicació dels productes i l'actuació comercial.

A continuació, es mostren els resultats obtinguts en comparació amb els de l'exercici anterior.

	Caixa Popular			Grup CR
	1r semestre 2019	2n semestre 2019	2n semestre 2018	2n semestre 2019
Valoració global sobre 100	63,24	61,88	72,72	69,57

Dels resultats globals de l'estudi s'observa un descens pel que fa a la qualitat del servei prestat i del compliment de protocols en l'àmbit intern i una distància considerable amb la mitjana del grup de caixes rurals.

En l'àmbit dels aspectes físics, la rapidesa i el tracte, les valoracions són molt bones (per damunt del 90 %), encara que lleugerament inferiors a la mitjana del grup.

Els aspectes menys valorats són la recepció adequada i la presentació formal al client, i també la personalització del tracte fent servir el nom del client.

En relació a l'explicació de productes, els resultats continuen sent insuficients, encara que s'ha avançat del valor 37,68 al 46,16. No obstant això, hi ha una distància de quasi 15 punts amb la mitjana del Grup Caixa Rural.

Quant a l'actuació comercial, el valor del segon semestre en relació amb la mitjana del grup, és inferior en més de 10 punts i presenta un descens en aquesta mateixa quantitat respecte del primer semestre.

De l'anàlisi comparativa de la venda institucional davant de la competència, les conclusions que s'obtenen és que hi ha una distància de quasi 10 punts respecte de la mitjana del grup.

Com a conseqüència d'aquests resultats, l'entitat posarà en marxa propostes de millora per a consolidar la gestió duta a terme i arribar, almenys, a la mitjana del grup de les caixes rurals.

II Resultats de les enquestes 2019 dels clients al cap de l'any i al cap dels tres anys de l'alta

Aquest estudi prové de l'enviament mensual d'enquestes a clients que s'han mantingut com a tals en el primer any o al cap dels tres anys de l'alta. L'objectiu és quantificar la millora o la insatisfacció respecte del tracte i del servei prestat inicialment.

Els resultats obtinguts van ser:

Valoració de la relació

Clients que pensen que la relació ha millorat

Clients al cap de l'any de permanència		Clients al cap de 3 anys de permanència	
2018 51,1 %	2019 64,5 %	2018 54,3 %	2019 56,6 %

En l'estudi s'observa un avanç substancial pel que fa a la satisfacció dels clients després del primer any de permanència en l'entitat. Quant als clients amb tres anys, la satisfacció és pràcticament la mateixa i inferior a l'experimentada al cap de l'any de permanència.

Acció comercial

L'increment obtingut és lleugerament superior en el cas dels clients amb un any de permanència i inferior en el cas dels que ja en són clients tres anys. La conclusió és que hi ha un percentatge elevat de clients a qui no els fa la sensació que se'ls oferisquen productes amb assiduïtat.

Ús d'oficines i canals

Amb relació a aquest capítol, continua augmentant el nombre de clients que van esporàdicament a l'oficina, que oscil·la entre el 60 i el 70 %.

Respecte dels canals, l'atenció a l'oficina continua sent el més valorat; els clients amb un any de permanència, el 65 % dels enquestats, la qualifiquen d'excel·lent; en el cas dels clients amb una permanència de tres anys, la qualificació és del 44,2 % .

El canal "Caixers" ha millorat de manera destacada la valoració d'excel·lència en els clients d'un any de permanència. En relació amb la valoració de l'any 2018 de 36,7 %, va passar a un 57,6 % l'any 2019. En el cas dels clients amb permanència de tres anys, el rang d'excel·lència es va situar prop del 38 %, tant per a les enquestes del 2018 com per a les del 2019.

Quant al canal "Banca a distància", els resultats han disminuït en certa manera. El descens més destacat es produeix en els clients que fa tres anys que en són clients, que valoren l'any 2019 com a excel·lent en un 38,8 %, davant d'un 42,4 % l'any 2018.

El 2019 es va canviar la manera de mesurar la recomanació per a utilitzar el *net promotor score* (NPS) per a poder fer una comparació amb altres enquestes sectorials. D'acord amb aquest nou plantejament, pel que fa a la valoració de la satisfacció, l'NPS per als clients de l'entitat amb un any de permanència és de 44,77 % i el dels tres anys és de 34,10 %.

En comparació amb l'enquesta STIGA de satisfacció de clients en el sector financer en què Caixa Popular no ha participat, la millor entitat en aquest paràmetre d'avaluació té un NPS de 41 % i la mitjana està situada en un 4 %. Amb el nou mètode de mesurament de l'NPS, Caixa Popular obtindria una avaluació mitjana de 39,43 %, molt pròxima al líder del sector.

Estudis qualitatius

Dels estudis qualitatius fets als clients, la informació més rellevant es concentra en els aspectes que més els agraden de l'entitat i els que canviarien o millorarien.

ASPECTES MÉS BEN VALORATS	ASPECTES MENYS VALORATS
Bon tracte Proximitat Horari Promoció del cooperativisme Acció social	Caixers i oficines Comissions (sobretot transferències) Banca digital

III Resultats de l'enquesta de satisfacció 2019

Aquestes enquestes s'efectuen per correu electrònic de manera automàtica, després d'haver executat una operació de contractació en els productes següents: comptes a la vista, fons d'inversió, plans de pensions, préstecs personals i assegurances de llar.

Aquest mètode d'enquesta permet diferenciar segons el canal de contractació i segons la zona o oficina. En el procés d'enquesta al client se li fan quatre preguntes perquè valore de 0 a 10:

- Quina ha sigut la seua satisfacció amb l'operació de contractació efectuada.
- Com ha sigut l'atenció dispensada.
- Quin valor han tingut les explicacions aportades.
- Com valora la documentació utilitzada i lliurada.

En aquestes enquestes el resultat final del mesurament és el valor emocional de l'operació i la quantificació de la satisfacció, que es fa per l'NPS (percentatge del nombre d'operacions puntuades amb un 9 o un 10; percentatge del nombre d'operacions puntuades entre 0 i 6). Aquest valor t'informa del percentatge de clients que et recomanarien per la teua gestió.

El valor emocional és un constructe que s'obté a través d'un algorisme propi. En aquest cas, és el resultat d'aplicar l'equació següent, VE= ∑ (0,2xVatenció + 0,2xVexplicacions +0,2x Vdocumentació + 0,6x V NPS) i ponderar els índexs de les preguntes (1 atenció, 2 explicacions, 3 documentació i 4 recomanació (NPS) de l'entitat).

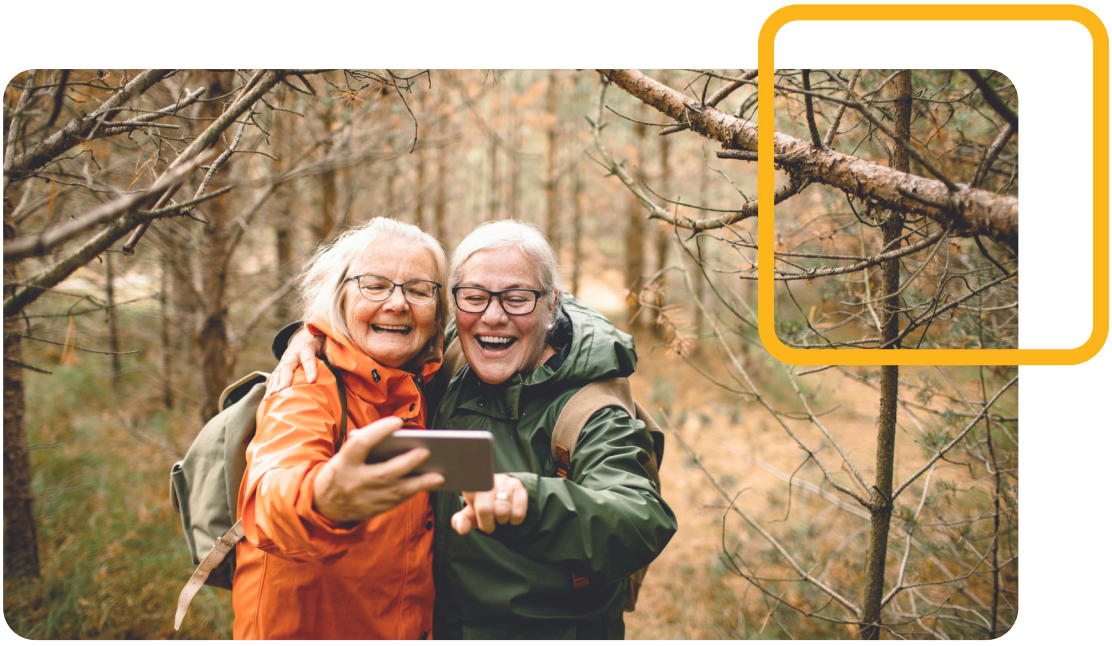
Els resultats del valor emocional de les operacions efectuades en Caixa Popular van ser:

Valor emocional	Caixa Popular		Grup CR
	Total 2019	*1r semestre 2019*	*Total 2019*
Global (%)	84,3	84,0	83,8

Valor emocional Canals	Caixa Popular		Grup CR
	Total 2019	*1r semestre 2019*	*Total 2019*
Oficines (%)	81,0	84,3	84,0
Mòbil (%)	85,9	82,6	80,1
Internet (%)	81,5	79,6	81,4

NPS	Caixa Popular		Grup CR
	Total 2019	*1r semestre 2019*	*Total 2019*
Global (%)	73	73	72

NPS Canals	Caixa Popular		Grup CR
	Total 2019	*1r semestre 2019*	*Total 2019*
Oficines (%)	70	73	72
Mòbil (%)	74	70	67
Internet (%)	68	64	69



Com es pot observar, els resultats de Caixa Popular són molt satisfactoris. En general, les puntuacions obtingudes per l'entitat són millors que la mitjana del grup de caixes rurals en mòbil i Internet, i una mica inferiors en oficines.

De l'anàlisi de la informació s'observa que l'NPS d'oficines va baixant, mentre el del mòbil va pujant. En el Grup Caixa Rural les oficines són el canal més valorat, mentre que en Caixa Popular és inferior a la mitjana grupal i, a més, va baixant.

D'aquestes conclusions s'infereix que cal fer-ne un estudi en profunditat per a posar en marxa actuacions que milloren els resultats obtinguts.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

L'exercici 2019 va ser un any clau en l'avanç de la gestió estratègica comercial i de clients en Caixa Popular.

El creixement tan important en el nombre de clients, així com el del negoci en un sector tan madur com el financer, reflecteixen la confiança de la societat valenciana en un model de banca cooperativa, social i diferent.

L'estratègia de suport a les persones i a les empreses, i també l'aposta pels segments de valor, ha permés a l'entitat superar la fita dels 3.000 milions d'euros de negoci total i convertir-se en la primera entitat financera valenciana per actius.

És rellevant l'esforç dut a terme l'any 2019 per a minimitzar el nombre de reclamacions de l'entitat. Com a conseqüència d'aquesta via d'actuació, s'han reduït un 48,8 % respecte de l'exercici anterior.

COMERCIAL I CLIENTS			
VARIABLE	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VARIACIÓ**
Compliment de la planificació "Reinventar-se 2020 "	100	N/A	N/A
Nre. de clients l'1 de gener	193.890	188.599	2,8 %
Nre. de clients el 31 de desembre	204.831	193.890	5,6 %
Volum de negoci fora de balanç (euros)	291m €	243m €	19,75 %
Negoci total	3.048m €	2.733m €	11,5 %
Volum de formació a clients (nombre de persones)	1.445	648	123 %
Reclamacions			
Reclamacions entrada (Ser. Atenció al Client)	109	213	-48,8 %
Reclamacions admeses a tràmit (SAC)	109	213	-48,8 %
Reclamacions a favor del reclamant (SAC)	21	51	-39,21 %
Reclamacions entrada (Defensor del Client)	9	22	-59,1 %
Reclamacions admeses a tràmit (DC)	3	4	-25,0 %
Reclamacions a favor del reclamant (DC)	1	1	0 %
Reclamacions entrada (Banc d'Espanya)	16	53	-69,8 %
Reclamacions admeses a tràmit (BE)	16	53	-69,8 %
Reclamacions a favor del reclamant (BE)	4	20	-80,0 %
Nre. de reclamacions per protecció de dades entrada	1	2	-50,0 %
Nre. de reclamacions per protecció de dades reals	1	1	0 %
Nre. de reclamacions per protecció dades, raó interessat	0	0	0 %
Cost total de les reclamacions	78.821,76	822.184,26	-90,41 %

Valor de la relació amb els grups d'interés

En relació amb la gestió comercial, Caixa Popular defineix i estableix marcs de relació amb la categoria núm. 2 de Grups d'interés: "clients ", a través de la segmentació en dos tipus: particulars i empreses.

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", duts a terme l'any 2018 i que continuaran vigents fins al 2021, Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats dels clients següents:

SATISFACCIÓ

Satisfacció global clients: 9,2

Satisfacció amb el desenvolupament d'activitats:

- Mitjans i instal·lacions que garanteixen que el procés es desenvolupe correctament: **9,3**
- Realització de les activitats comercials d'una manera fiable i acurada: **9**
- Atenció de consultes, peticions i incidències dels clients en termini i forma: **9**
- Honestedat i ètica en la relació amb els clients: **9,6**
- Seguretat necessària en el desenvolupament de les operacions financeres: **9,3.**
- Canals de comunicació per a resoldre necessitats, sol·licituds, reclamacions, etc.: **9**
- Comunicació amb els clients és clara i fluida: **9,1**
- Esforçar-se per conéixer els seus requeriments i expectatives: **9,0**

REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR

Reputació global "clients": **8,9**

Millors forces de reputació:

- Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps: **9,5**
- Model d'empresa per l'opinió, els valors i la satisfacció que en transmeten els empleats: **9,3**
- Comportament ètic i responsable en la gestió: **9,1**

Pitjors forces de reputació:

- Creativitat, innovació i tecnologia en el negoci: **7,9**
- Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa: **8,5**

REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES

El grup "clients" **va indicar els requeriments següents per al període 2018-2020:**

1. D'acord amb l'edat i les possibilitats dels clients (situació econòmica, edat, productes adquirits prèviament, etc.), oferir productes a través d'una oferta personal rellevant (pla de pensions o d'altres que puguen necessitar o requerir sense saber-ho). Desenvolupar sistemes d'anàlisis segons les característiques, els ingressos i les despeses dels clients que ajuden els comercials a identificar clients potencials i a poder fer propostes a aquests clients.
2. Lentitud a contestar peticions, reclamacions o altres tràmits. Situació agreujada si hi han de participar els serveis centrals.
3. Millorar i ampliar la funcionalitat i l'agilitat de les operacions en línia efectuades a través de la banca digital Ruralvía.
4. Instal·lar desfibril·ladors en les oficines d'alguns pobles amb pocs recursos (formació a ajuntament, policia i algú de l'oficina).
5. Millorar la informació i la difusió de la gestió de la companyia en matèria de desenvolupament sostenible (memòria).
6. Prestar un millor servei i atenció a persones amb dificultats amb la tecnologia i Internet. Analitzar la conveniència de crear un servei especial d'atenció a persones amb aquesta dificultat, per temes d'edat o educació. Per exemple, l'hora de la tercera edat o de gent amb dificultats o que necessite més atenció personal.
7. Continuar l'expansió de l'empresa obrint més oficines comercials i caixers, especialment a Alacant i a Castelló.
8. Augmentar el nombre de caixers en què es puguen fer ingressos.
9. Millorar els serveis de banca privada: més productes i més creativitat.
10. Implantar un procés de gestió de cues.
11. Establir un mètode que assegure que els aspirants a socis i les persones en pràctiques no fan més lent el procés amb els clients i no generen un nombre elevat d'errades. Si cal, crear la figura del consultor financer intern per a resoldre problemes que no es puguen atendre en un termini raonable per companys de l'oficina. Crear un espai "FAQ" alimentat pels mateixos interessats amb la solució i possible ús per uns altres.

Seguiment

Caixa Popular ha donat resposta l'any 2019 als requeriments 1, 3, 5, 6, 8 i 10; al 7 amb obertura oficina a Villena; al requeriment 4, després d'analitzar-lo, es decideix no seguir-lo.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'avançarà pel que fa a la transformació de l'entitat vers una "organització líquida" en la gestió dels clients, l'eficiència i la flexibilitat en les operacions i en els projectes i el plantejament de productes i d'especialitats per segments de clients mitjançant:

- Disseny i publicació de la política integral de gestió de clients de Caixa Popular.
- Disseny i implementació dels rols de "responsables de productes", "especialistes de segments" i "directors de projectes" (organització líquida).
- Enfortiment de la formació i de la capacitat comercials (banca empresa, banca privada, assegurances, consums, gestors digitals).
- Implementació de nous especialistes: Agro, Ajuntaments i Institucions Públiques, Universitats i Centres d'Ensenyament i Col·legis Professionals, Economia social (cooperatives, associacions i fundacions), Dona, Famílies amb discapacitat, Joves, Persones Majors, Client Digital, Autònoms, Comerços, Prescriptors de Negoci.
- Creixement del negoci fora de balanç.
- Disseny d'un pla de contactes amb els diferents grups d'interés i elaboració d'un protocol de contactes comercials i de negoci amb els nous clients, que abaste com a mínim un any i que garantisca que almenys rep una proposta comercial per trimestre.
- Disseny d'un mètode que permeta recordar els caixers que els clients poden utilitzar sense càrrec, a banda dels de la mateixa entitat.
- Reforçament de la comunicació amb els clients en l'idioma triat per ells.
- Anàlisi de l'experiència d'usuari en la banca digital: Ruralvía.

4.2.3. Gestió de compres i proveïdors

“Els proveïdors d’un negoci són una força de valor i un actiu de rellevància especial per la seua contribució essencial en les operacions, en els serveis prestats i en la construcció de la millor marca corporativa.”

Caixa Popular gestiona les compres que efectua, els proveïdors propis i la seua cadena de subministrament a través del Departament de Compres, Contractació i Despeses i del dispositiu d’enllaç “Comité de Costos”. Tots dos col·laboren per dissenyar i implantar el plantejament estratègic més professional dels proveïments, de la bona praxi en la gestió i de l’obtenció dels millors resultats.

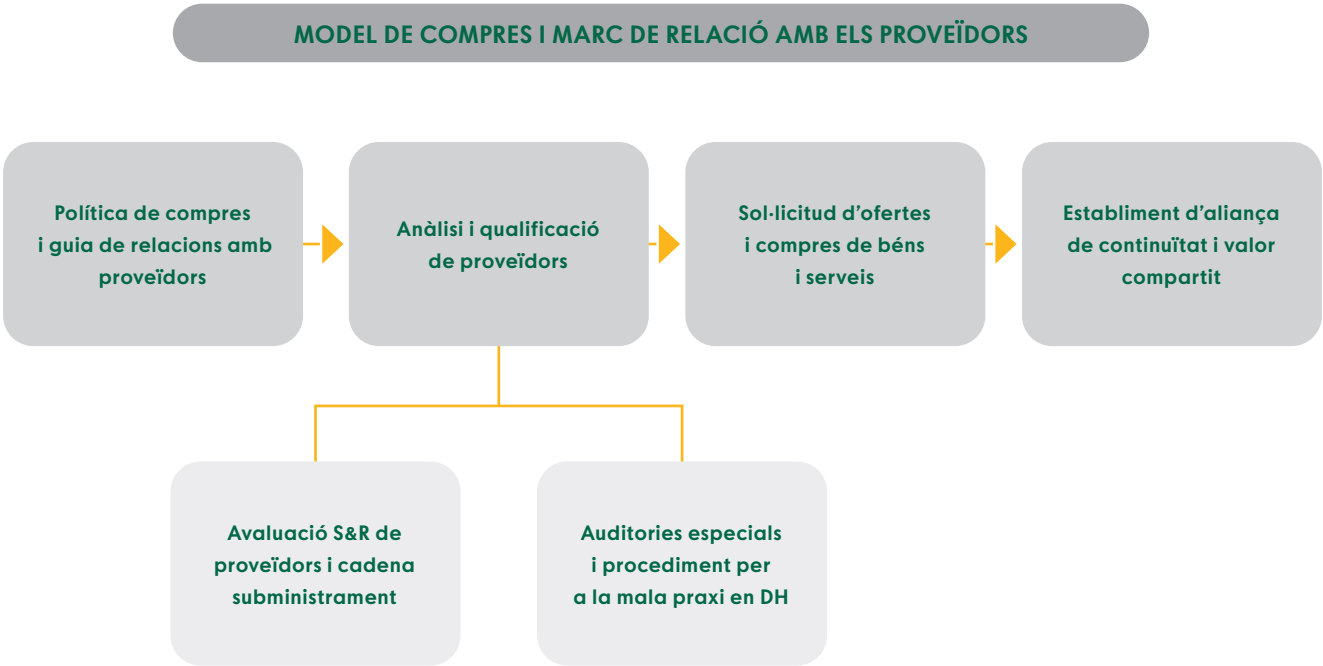
Les funcions principals del Comité de Costos són el disseny i el seguiment de l'aplicació de la política i dels procediments, l'establiment dels marcs de relació amb els proveïdors, la gestió correcta de la cadena de subministrament (*supply chain*) i l'asseguració que les despeses d'explotació responen a les prioritats del negoci.

Per la dimensió de l'entitat i per la mena de sector, no hi ha una dependència crítica, ni de proveïdors ni de subministradors. El volum econòmic d'inversió tampoc no és elevat, per això les compres no plantegen riscos importants i no són part dels assumptes materials de Caixa Popular.

L'empresa estableix dos segments de proveïdors. D'una banda, els de provisió de capital, que generen despeses per interessos i comissions financeres. De l'altra, els de béns i serveis, que generen les denominades despeses generals d'administració (immobles, informàtica, comunicacions, publicitat, serveis de gestió empresarial, com la formació, les assessories, els informes i les auditories, o la participació en associacions o altres organismes).

Model de proveïments i de gestió de proveïdors

Les activitats corresponents als processos relacionats amb les compres i amb la gestió dels proveïdors es resumeixen en el quadre següent:



El model de compres i de relació amb proveïdors se sosté conceptualment en:

- La política de compres, amb els principis d'actuació, i en la guia de relacions amb proveïdors, que explica com s'avaluen i com es gestionen les relacions comercials.
- L'anàlisi i la qualificació dels proveïdors.
- El procés de sol·licitud d'ofertes, amb un mínim de tres proveïdors, i en la compra de béns i de serveis necessaris per a complir els projectes i les activitats de cada exercici.
- L'establiment d'aliances a llarg termini amb els que es consideren estratègics i, per tant, fonamentals en la continuïtat de l'entitat.
- Amb l'exercici de la vigilància necessària de la cadena de subministrament.

Gestió sostenible i responsable de la cadena de subministrament

Caixa Popular no presenta un risc rellevant pel que fa a la cadena de subministrament, ja que pels béns i els serveis demandats i per la ubicació geogràfica dels proveïdors no hi ha circumstàncies rellevants de comportaments o pràctiques que puguen causar o contribuir a generar grans impactes negatius significatius. Malgrat el risc mínim que hi ha en la cadena de subministrament, s'estableixen les quatre estratègies següents en l'evidència d'una gestió responsable i sostenible:

1. Comerç just per als productes de consum en què es puga aplicar aquest concepte.
2. Maximitzar les compres a proveïdors locals.
3. Constituir aliances de continuïtat per a subministraments i serveis estratègics, de manera que s'enfortisca proveïdors clau per la generació de valor que duen a terme.
4. Assegurar la gestió responsable de la cadena de subministrament constituïda pels proveïdors i els possibles contractes associats.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

L'exercici 2019 ha sigut un any clau en l'avanç de la gestió estratègica dels proveïdors i dels proveïments en Caixa Popular.

El projecte de millora posat en marxa per a fer-ho es va iniciar amb la creació d'una organització per a gestionar-lo (unitat i enllaç lateral), continuarà amb la implantació de la política i finalitzarà amb la gestió sostenible dels proveïdors i de la cadena de subministrament.

En l'exercici es comprova que es compleixen les estratègies de sostenibilitat pel que fa a les compres pels resultats obtinguts en la ràtio d'adquisicions a proveïdors locals i en l'índex d'adquisicions sota aliança.

En els últims cinc anys no hi ha hagut cap reclamació, incidència o fet rellevant sobre la consideració dels riscos d'aquesta gestió. Les despeses incorregudes van ser les previstes, segons les necessitats i les estratègies de l'entitat.

COMPRES I PROVEÏDORS			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Despeses per interessos i comissions (euros)	361	266	35,71 %
Compres de béns i serveis (euros)	12.382	11.799	4,94 %
Ràtio d'adquisicions a proveïdors locals (%)	72	76	-5,26 %
Índex d'adquisicions sota aliança (continuïtat LP) (%)	93	94	-1,06 %

Valor de la relació amb els grups d'interés

En relació amb la gestió dels proveïments, Caixa Popular defineix i estableix marcs de relació amb la categoria núm. 4 dels Grups d'interés: "proveïdors", a través de la segmentació en dos tipus: béns i serveis (immobles, instal·lacions, coneixement, formació, etc.) i recursos financers (bancs, etc.).

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", duts a terme l'any 2018 i que continuaran vigents fins al 2021, Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats dels proveïdors següents:

SATISFACCIÓ

Satisfacció global "proveïdors": **9**

Satisfacció amb el desenvolupament d'activitats:

- Qualificació, homologació i seguiment de proveïdors: **8,7**
- Gestió d'ofertes, compra, desenvolupament i recepció del servei: **9,1**
- Revisions i seguiment fet durant el desenvolupament i la recepció del servei: **8**
- Acceptació i pagament dels subministraments: **9,7**

REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR

Reputació global "proveïdors": **9,3**

Millors forces de reputació:

- Suport i foment del cooperativisme i de l'associacionisme: **9,9**
- Comportament ètic i responsable en la gestió: **9,8**
- Bona gestió econòmica i perdurable en el temps: **9,6**

Pitjors forces de reputació:

- Creativitat, innovació i tecnologia en el negoci: **7,8**
- Comunicació i informació veraç, en termini i suficient: **9,1**

REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES

El grup "proveïdors" **va indicar els requeriments següents:**

1. Desenvolupar una política que reculla les directrius i els proveïdors prioritaris en l'adjudicació de comandes per la seua condició, vulnerabilitat o marginalitat (proveïdors locals, cooperatives, dones emprenedores i d'altres).
2. Més rapidesa en el lliurament de documentació tècnica per a elaborar ofertes i un termini d'execució més llarg per a prestar el servei amb la màxima qualitat i sense pressions de temps (proveïdor de manteniment/faenes de renovació o de millora d'oficines).
3. Regular el procés d'adquisicions i les etapes constitutives d'aquest: sol·licitud d'ofertes, generació de comandes, canvis i cancel·lacions de comandes, condicions de pagament, estabilitat i duració de les relacions, etc.
4. Gestió molt tradicional, sense innovació i diferenciadora. Millorar la creativitat de la gestió.
5. Creació d'un canal de proveïdors en què poder fer sol·licituds, consultes, queixes i possibles suggeriments.

Seguiment

Caixa Popular ha donat resposta l'any 2019 als requeriments 2 i 3.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i enfortir la gestió estratègica de les compres i dels proveïdors mitjançant:

- El desenvolupament d'una política general de compres i contractació, aprovada pel Consell Rector i regulada mitjançant una circular corporativa.

- L'assegurament del compliment de les convencions de drets humans més rellevants, segons el sector, i de disposar dels mecanismes i dels procediments d'actuació davant de possibles incompliments de proveïdors o de contractes. Aquest control es farà amb l'assessorament i les propostes del delegat de Drets Humans de Caixa Popular.

    - Establir un mètode per a avaluar la qualitat i l'eficiència de la responsabilitat social de la cadena de subministrament. Especialment, en relació amb el compliment dels marcs institucionals i jurídics que s'hi apliquen.
    - Les mesures a aplicar quan les persones del proveïdor o dels contractes no tingueren la protecció social i laboral que els corresponguera, les condicions laborals de la cadena de subministrament no compliren els estàndards que caldria en matèria d'ocupació, no es retribuïra la faena en la forma adequada, els treballadors es consideraren autònoms, sense ser-ho, o si no hi haguera un ocupador reconegut jurídicament o quan la faena es fera des de casa i no estiguera subjecta a contractes reconeguts jurídicament.
    - L'adhesió dels proveïdors al desenvolupament sostenible amb la seua col·laboració a través d'activitats i mètodes per a millorar els reptes socials i ambientals. Anàlisi a fer tant als nous proveïdors, com l'assegurament d'aquests en els qualificats.

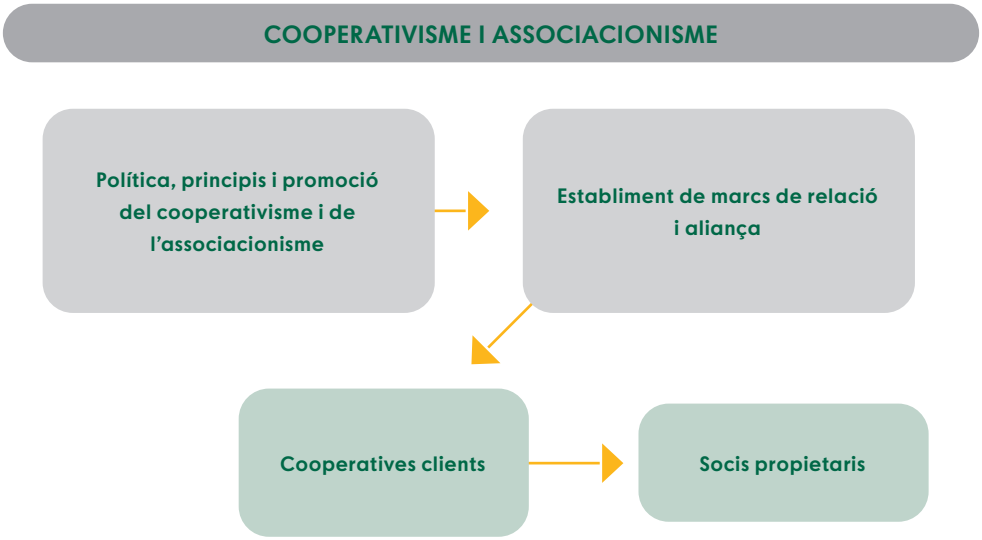
4.2.4. Cooperativisme i associacionisme

“Els moviments cooperativistes i associacionistes són eines d’enorme interés per a desenvolupar el valor compartit, la distribució racional de la riquesa i la generació de coneixement i responsabilitat.”

Caixa Popular, com a entitat cooperativa convençuda de l’impacte global de la generació de valor compartit, estableix en les seues estratègies i principis la conceptualització, la consolidació i el suport al cooperativisme i a l’associacionisme a la Comunitat Valenciana.

Model de gestió

Aquests grups d'interés estratègics per a l'entitat es gestionen de manera compartida per les àrees de negoci, les oficines i altres unitats organitzatives de Caixa Popular, en què destaca la de responsabilitat social. El model de gestió corresponent es resumeix en el quadre següent:



Aquest model propugna i col·labora a crear i enfortir organitzacions capaces i de valor a la Comunitat Valenciana. El primer pas d'aquest procés s'estableix a través dels marcs de relació i aliança en què l'objectiu final és crear una xarxa de col·laboració, siga com a soci propietari, client o, fins i tot, aliat estratègic.

Cooperativisme

En el cas del cooperativisme, per la seua pròpia condició i convicció, col·labora i lidera la creació, l'enfortiment i la difusió de models útils de cooperativisme, que secunden sense ambages el desenvolupament sostenible i el suport econòmic i social dins del territori. El nivell de col·laboració més alta s'estableix a través de la participació de deu cooperatives sòcies en els òrgans de gestió estratègica de Caixa Popular.

Els principis de la gestió cooperativa són:

- El respecte i la democràcia en la presa de decisions, el disseny d'estratègies i la gestió del negoci.
- Responsabilitat i professionalitat individual i compartida dels cooperativistes.
- Distribució racional i simètrica de la riquesa.
- Educació i formació contínua dels seus integrants.
- Suport mutu i igualtat.
- Solidaritat amb la societat i preocupació per l'entorn.

Associacionisme

Caixa Popular entén l'associacionisme com una de les plataformes més importants perquè grups de persones físiques o jurídiques, de manera lliure i voluntària, puguen donar solució a necessitats i objectius compartits comuns. L'entitat col·labora amb associacions de tota mena (econòmiques, socials, culturals, educatives, esportives, etc.) i entén el paper tan valuós que exerceixen com a catalitzadores de l'amistat cívica, de la cohesió de barris i ciutats, de la defensa de negocis, sectors i professionals i de la promoció d'ajuda social i ambiental.

Les associacions són un vehicle de gran valor per a:

- Representar i canalitzar els interessos d'un col·lectiu determinat a través de la creació d'opinions i criteris fundats.
- Aconseguir i facilitar l'aprenentatge conjunt i la formació dels membres.
- Crear un espai de trobada, diàleg i oportunitats entre els participants.
- Fomentar la participació, la col·laboració i el consens davant de diferents problemes o situacions.
- Facilitar l'atenció i l'escolta activa de determinats estaments.
- Generar cohesió i relació entre les persones de pobles, barris i ciutats.
- Donar solució a determinades necessitats de tipus social, empresarial, cultural, esportiu, etc.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

A continuació, es presenten els resultats obtinguts de la gestió de les cooperatives i les associacions en els dos últims exercicis:

COOPERATIVISME I ASSOCIACIONISME			
L'any 2019 ha sigut un altre exercici de creixement i consolidació amb els moviments cooperativistes i associacionistes de la Comunitat Valenciana, en què destaca l'increment significatiu d'associacions clients de l'entitat.			
VARIABLE	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VARIACIÓ**
Nre. cooperatives sòcies de Caixa Popular	162	157	3,18 %
Nre. cooperatives clients de Caixa Popular	414	395	4,81 %
Nre. cooperatives participants en la gestió estratègica	10	10	0 %
Nre. associacions clients de Caixa Popular	5.126	4.289	19,51 %

Valor de la relació amb els grups d'interés

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", duts a terme l'any 2018 i que continuaran vigents fins al 2021, Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats de les cooperatives i de les associacions següents:

SATISFACCIÓ	REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES
Satisfacció global "cooperatives i associacions": **9** **Satisfacció amb el desenvolupament d'activitats:** - Caixa Popular està involucrada en el desenvolupament, la consolidació i l'èxit a llarg termini dels sectors i de les associacions: **9,1** - Caixa Popular participa d'una manera implicada i de valor en el desenvolupament d'estudis i documentació: **8,9** - Caixa Popular col·labora de manera activa i implicada en el disseny, el desenvolupament i la implantació de projectes i negocis: **8,6** **REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR** **Reputació global** "cooperatives i associacions": **9,4** **Millors forces de reputació:** - Suport i foment del cooperativisme i de l'associacionisme: **9,9** - Comportament ètic i responsable en la gestió: **9,9** - Cerca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el creixement: **9,7** **Pitjors forces de reputació:** - Creativitat, innovació i tecnologia en el negoci: **7,4**	**El grup** "cooperatives i associacions" **va indicar els requeriments següents:** 1. Més involucració en les accions de l'associació i en la generació d'idees, organització de projectes propis o en aliança amb les associacions i les entitats. 2. Continuar creixent en la Comunitat Valenciana i generant valor financer i desenvolupament social a les províncies d'Alacant i Castelló. 3. Dotar-se d'una sala pròpia per a conferències, ponències i cursos per a vincular les accions amb la marca. 4. Copatrocinar o finançar projectes i actuacions d'associacions. Ser una antena de repetició o un promotor de les actuacions de les associacions en xarxes o altres mitjans. 5. Millorar la informació i difusió del que fa Caixa Popular per a identificar bones pràctiques o espais de trobada. Coneixement escàs del que fa Caixa Popular en medi ambient. 6. Visió de la gestió de l'empresa molt tradicional i no adaptada a les noves tendències i gustos dels mil·lennistes. Millorar la creativitat en la gestió. **Seguiment** **Caixa Popular ha donat resposta l'any 2019 als requeriments 1, 2, 4 i 5.**

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Per al període 2020-2022 es planteja la consolidació i el reforç de les relacions de valor compartides amb cooperatives i associacions.

4.2.5. Administracions, reguladors i ajuntaments

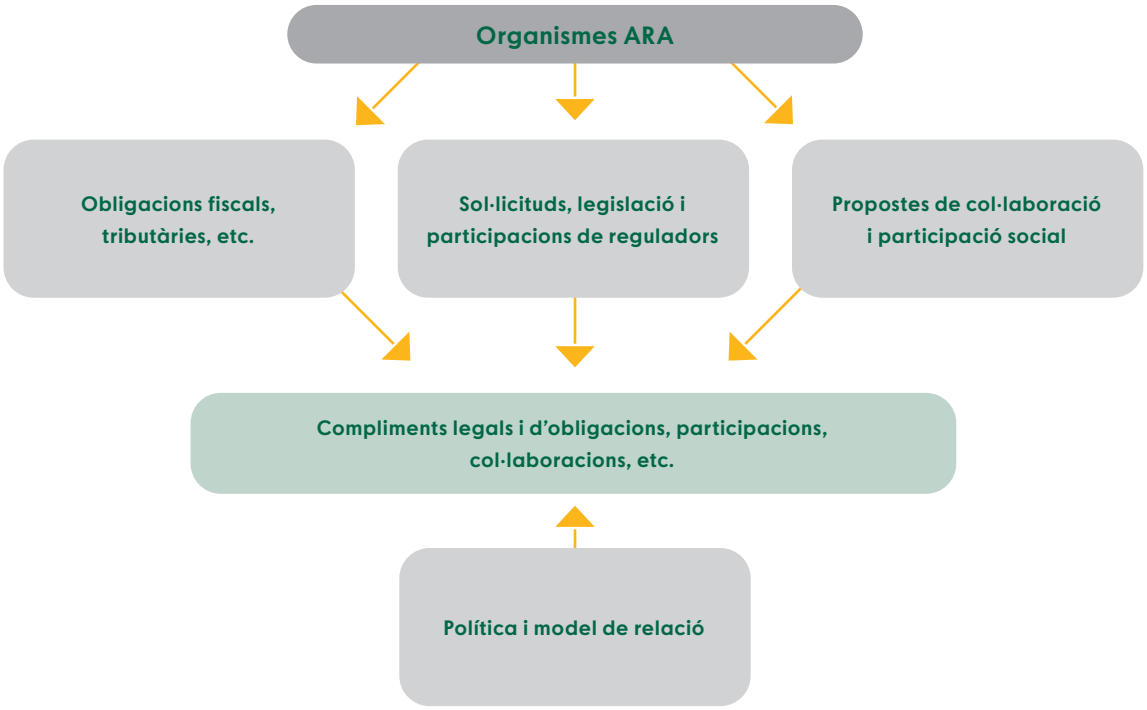
**“Les relacions amb les administracions, els reguladors i els ajuntaments han de ser franques, ètiques i transparents, per necessitat i respecte.
La col·laboració racional, independent i desinteressada de les organitzacions condueix a construir ecosistemes econòmics, socials i ambientals resilients i sostenibles.”**

Caixa Popular sap la importància crítica que té col·laborar, participar o assumir els reptes, les regulacions i les necessitats dels organismes ARA (administracions, reguladors i ajuntaments) i, per això, dissenya i desplega models sistemàtics de relació i participació.

Els responsables principals de la participació i les relacions són el Departament de Responsabilitat Social i Relacions Institucionals, el Departament d'Assessoria Jurídica, l'Àrea Financera i l'Àrea d'Auditoria per a les administracions i els reguladors; les oficines comercials i les direccions de zona per als ajuntaments i un nombre elevat d'unitats organitzatives per a les relacions amb els òrgans concrets de les administracions que els corresponen.

Model de relacions amb administracions, reguladors i ajuntaments

El model conceptual de relació es defineix en el quadre següent:



Sobre la base dels requeriments, de les necessitats i de les expectatives dels organismes ARA, Caixa Popular dissenya principis i models d'atenció per a donar resposta als requeriments, a la legislació, a les sol·licituds, a les necessitats o a la participació en esdeveniments, jornades o congressos provinents d'administracions; resposta als requeriments, a la legislació, a les sol·licituds, a les necessitats, als comentaris o als informes provinents de reguladors; i resposta als requeriments, a les contribucions, a les propostes i a les col·laboracions en projectes, reunions o aspectes socials, ambientals o econòmics dels ajuntaments.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

Aquest grup d'interés no té definit cap mena d'indicador o mètrica de seguiment.

Valor de la relació amb els grups d'interés

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", duts a terme l'any 2018, Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats de les "administracions, reguladors i ajuntaments" següents.

SATISFACCIÓ

Satisfacció global "administracions, reguladors i ajuntaments": **9,4**

Satisfacció amb el desenvolupament d'activitats:

- Caixa Popular participa normalment en les activitats i en els grups de treball que li proposen les "administracions, reguladors i ajuntaments": **9**
- Caixa Popular para atenció i dona resposta, en fons i forma, a les sol·licituds d'informació de les "administracions, reguladors i ajuntaments": **9,2**
- Caixa Popular participa i dona una resposta adequada en fons i forma a les sol·licituds de col·laboració i a les obligacions dels organismes implicats en el procés: **9,1**

REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR

Reputació global "administracions, reguladors i ajuntaments": **8,7**

Millors forces de reputació:

- Suport i foment del cooperativisme i de l'associacionisme: **9,3**
- Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps: **9,2**
- Comportament ètic i responsable en la gestió: **9,1**

Pitjors forces de reputació:

- Creativitat, innovació i tecnologia en el negoci: **7**
- Comunicació i informació veraç, en termini i suficient: **8**
- Cerca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el creixement: **8,1**

REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES

El grup "administracions, reguladors i ajuntaments" **va indicar els requeriments següents:**

1. Facilitar la identificació i el contacte directe amb els responsables específics de cada àrea de Caixa Popular en què haja d'impactar la regulació. En el cas que la patronal trasllade una petició de participació o anàlisi del regulador, de vegades no s'obté prou resposta en termini o en forma, de manera que es dificulta l'obtenció de conclusions rellevants i de valor, consensuades per tots els participants. Per exemple, observacions per a normatives, comentaris a posicionaments globals, etc.
2. Incrementar la comunicació i les relacions mantingudes per a obtindre millors resultats i més fiables en el temps. Informar de les notes de premsa i comunicacions que fa l'entitat als mitjans de comunicació, amb còpia al regulador.
3. Elaborar i editar informació corporativa de valor sobre la gestió anual, no solament relacionada amb les obligacions mercantils.
4. Millorar la creativitat i la innovació en diversos aspectes associats al negoci.
5. Millorar el disseny i el desenvolupament de productes comercials.
6. Quadre de comandament amb indicadors que permeta comparar la situació de Caixa Popular amb altres empreses similars i conéixer el grau d'excel·lència corporatiu.
7. Informació, continguts i to utilitzat en les xarxes socials i en els fòrums.
8. Col·laborar a difondre el desenvolupament sostenible i la responsabilitat social a la Comunitat Valenciana. Especialment en la societat i en els seus clients.
9. Convertir-se en un catalitzador de la millora de la gestió i la internacionalització de cooperatives i associacions amb què tinga vinculació. Especialment en aspectes associats a la gestió econòmica i a la conservació de l'entorn i la responsabilitat social.
10. Organitzar jornades de valor i aprenentatge de millors pràctiques, liderades per l'empresa, per a cooperatives i associacions de la Comunitat Valenciana amb la participació d'organismes de l'Administració.
11. Dissenyar i desenvolupar projectes propis d'acció social, creatius i innovadors, liderats per la mateixa empresa en què es perceba el nou posicionament com a líder creador d'acció i millora social.
12. Continuar l'expansió del negoci a Alacant i a Castelló, per convertir-se en la caixa de referència de la Comunitat Valenciana. Esdevindre un focus de vertebració territorial en què l'eix siga el desenvolupament del territori i la generació de valor.
13. Canviar el model actual de marca i de posicionament gràfic (logo, infografia, web, etc.) a un de més actual i impactant que servisca de vehicle per al canvi i per a l'assoliment del lideratge. Sustentar el canvi en la creativitat, la singularitat i la proximitat als reptes de la societat, basant-se en els nous gustos, les modalitats de comunicació i les tendències.
14. Dissenyar i implantar un mètode formal per a sol·licitar col·laboracions d'acció social, disponible a través d'Internet.

Seguiment
De les 14 propostes efectuades per aquest grup d'interés Caixa Popular ha donat resposta a la 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12 i 13.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Per al període 2020-2022 s'estableixen les activitats i els projectes següents per continuar mantenint relacions ètiques, independents i de col·laboració amb aquests organismes: política i model de relació amb organismes ARA.

4.2.6. Aliats socis

“Les aliances no són una finalitat, són el mitjà per a aconseguir resultats de més valor i impacte, i la via per a assolir reptes que no s’assolirien mai de manera individual.”

Caixa Popular, com a entitat plural, precursora del bé comú i convençuda del valor de l’actuació conjunta, considera la gestió de les aliances com un procés clau de la seua consolidació i desenvolupament empresarial en els mercats i en la societat.

El procés forma part del constructe de la gestió dels grups d'interés, constituït per sis fases o grans tipus de relació (informació, prospecció, accions comercials, activitats postcomercials, accions de desenvolupament i actuacions avançades).

En l'última fase sorgeix com a activitat principal el desenvolupament d'aliances estratègiques amb les organitzacions i els individus de més valor en relació amb la generació de resultats i amb què hi ha un grau de compromís i de confiança elevat.

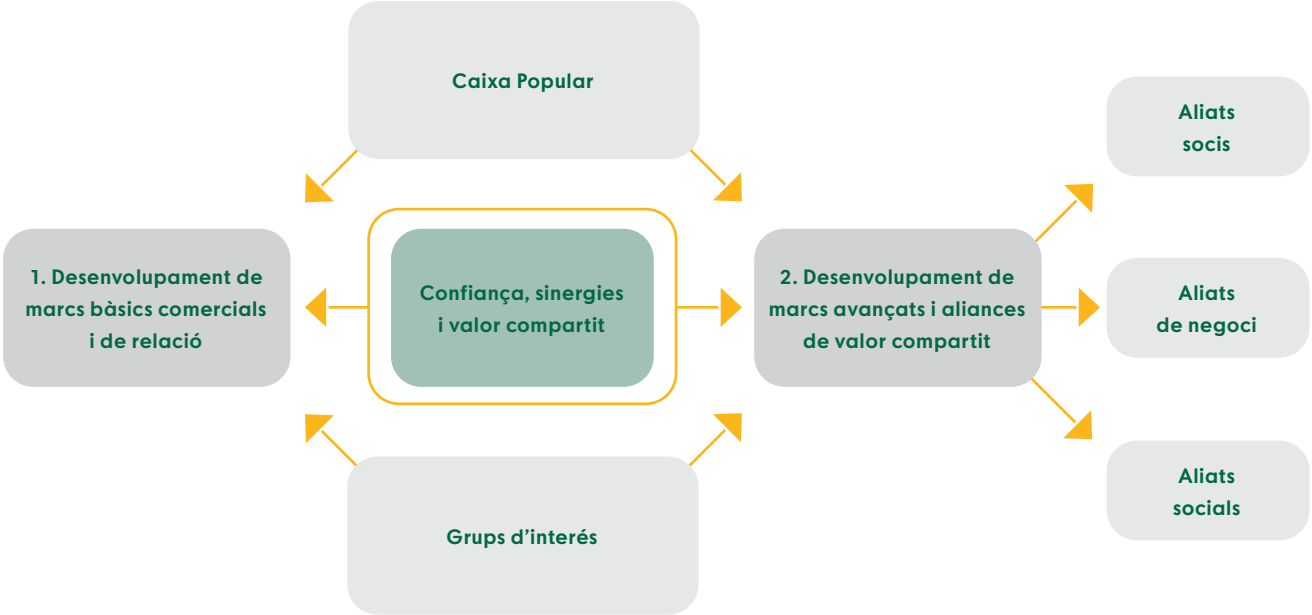
D'aquest procés sorgeixen tres tipus d'aliats estratègics:

- Aliats socis. Són entitats de suport al negoci, proveïdores de productes i serveis compartits, per a les 29 cooperatives de crèdit que s'integren en el Grup Caixa Rural. Formen part d'aquest tipus: l'Associació Espanyola de Caixes Rurals, el Banc Cooperatiu Espanyol, la Societat Rural de Serveis Informàtics i la companyia Seguros RGA.
- Aliats de cadena de valor. En formen part entitats (empreses, proveïdors, col·legis professionals, etc.) i prescriptors (advocats, economistes professionals que assessoren empreses i generen patrimonis) amb què s'estableixen llaços de valor i sinergies compartides per al negoci.
- Aliats socials. Són organismes, sense ànim de lucre, amb què es treballen objectius socials (foment de l'associacionisme i la participació, suport en la dignitat de totes les persones, igualtat, acció social, divulgació de la responsabilitat social, etc.) dins de la Comunitat Valenciana.

En tots els casos s'assegura que els valors corporatius de Caixa Popular són compatibles amb els de les organitzacions i els professionals amb què s'estableixen les aliances.

Model d'aliances

El model de gestió s'explica per mitjà del gràfic següent:



En la primera activitat s'estableixen i es desenvolupen les relacions bàsiques per al conjunt dels grups d'interés. En la segona s'estableixen accions amb els que presenten més valor afegit, confiança i generació de valor.

Aliats socis

Els aliats socis de Caixa Popular són l'Associació Espanyola de Caixes Rurals, el Banc Cooperatiu Espanyol, la Societat Rural de Serveis Informàtics i la companyia Seguros RGA.

Bàsicament, les aliances amb aquestes entitats s'estableixen per les raons següents:

- Establiment, coordinació i representació davant de reguladors i d'altres entitats de les caixes del grup i debat sobre aspectes d'interés.
- Disseny de productes i serveis comuns.
- Serveis de central bancària a les caixes accionistes.
- Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació.

Una entitat rellevant i complementària a aquest grup és l'Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit, que agrupa les caixes rurals i les cooperatives de crèdit sòcies del grup a la Comunitat Valenciana i les representa davant de la Generalitat Valenciana. Aquesta organització és la que canalitza el posicionament i les gestions tècniques davant de l'Administració autonòmica.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

L'exercici 2019 va ser un any de continuïtat d'acord amb els objectius i els projectes principals inclosos en la planificació "Reinventar-se 2020".

RELACIONS AMB ALIATS SOCIS			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Nre. aliats socis	4	4	0%
Nre. equips estratègics en els aliats socis	9	9	0%
Nre. aliats estratègics de la cadena de valor	234	197	18,78 %
Nre. aliats estratègics socials	18	18	0%

Valor de la relació amb els grups d'interés

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", duts a terme l'any 2018, Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats següents dels aliats socis:

SATISFACCIÓ	REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES
Satisfacció global "aliats socis": **9,8** **Satisfacció amb el desenvolupament d'activitats:** - Caixa Popular participa activament en el disseny i en el desenvolupament de productes i serveis de l'aliança: **9,2** - Caixa Popular participa d'una manera implicada i de valor en el desenvolupament d'estudis i documentació: **9,5** - Caixa Popular col·labora de manera activa i implicada en el disseny, el desenvolupament i la implantació de projectes: **9,7** - Caixa Popular està involucrada en la consolidació i l'èxit a llarg termini de l'aliança: **9,8** **REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR** **Reputació global** "aliats socis": **9,5** **Millors forces de reputació:** - Comportament ètic i responsable en la seua gestió: **10** - Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients: **10** - Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps: **9,8** **Pitjors forces de reputació:** - Creativitat, innovació i tecnologia en el seu negoci: **9,1**	**El grup** "aliats socis" **va indicar els requeriments següents:** 1. Establir vies i reunions periòdiques semestralment per conéixer què és el que es fa i no perdre oportunitats de negoci. Una continuïtat en la comunicació bidireccional pot generar avantatges econòmics i millorar la gestió. 2. Augmentar el nombre de punts de col·laboració i de reunió periòdica per a dissenyar productes nous, conéixer tendències i gustos de consumidors, i millorar els que hi ha en el dossier de serveis. 3. Millorar la difusió d'informació sobre el que es fa en l'empresa (per exemple, en matèria de gestió ambiental no hi ha pràcticament cap informació sobre aquest tema). 4. Caixa Popular té un perfil baix de comunicació i difusió vers l'exterior que minimitza les possibilitats de creixement com a empresa referent principal de la Comunitat Valenciana en el sector financer. 5. Liderar i proposar projectes o acciones de valor. Caixa Popular és el millor participant de l'aliança i té el coneixement i l'experiència per a ocupar una altra posició de més lideratge. **Seguiment** **Caixa Popular va donar resposta l'any 2019 als requeriments 2, 3, 4 i 5.**

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Per al període 2020-2022 es plantegen dos objectius:

- La consolidació i el reforç de les aliances estratègiques existents.
- La modelització del valor i la conveniència de les aliances socials a través d'un mapa d'aliances, de l'anàlisi individualitzada del valor actual i la definició de l'objectiu, i de les febleses i les fortaleses actuals. El resultat serà la millora de la gestió i la generació de valor.

4.2.7. Gestió de qualitat

“El govern dels processos i la gestió de la qualitat són els aliats en la prevenció de la ‘mala praxi’ resultat dels set tipus de desaprofitament, del balafiament, de les economies d’escala i de l’errada interna.”

La qualitat és el millor vehicle per a dissenyar, desenvolupar i posar en el mercat productes i serveis que complisquen o superen les expectatives dels clients. El sector financer és, sens dubte, un dels que més importància ha de donar al govern de les operacions per la competència tan enorme que hi ha i pel valor que aporta als resultats econòmics de l’organització i a la generació de lleialtat en els clients.

Model de qualitat

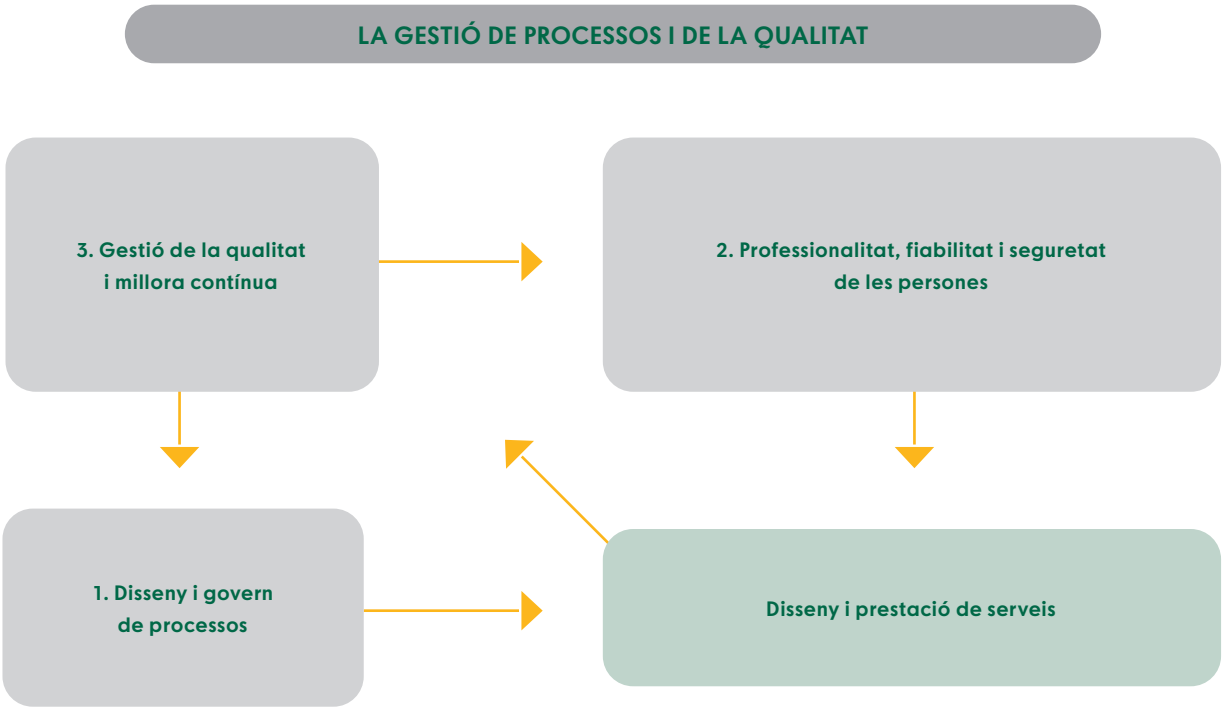
Caixa Popular estableix el seu model de gestió de la qualitat per mitjà de tres fases interrelacionades.

La primera és el control de totes les operacions de l'organització. Aquesta fase conté el disseny i la gestió dels processos i la posada en el mercat, en els terminis més baixos possibles, dels productes i els serveis més adequats, atractius i innovadors per a generar les emocions més valuoses i satisfacció en els clients.

La segona, en què l'objectiu principal és assegurar la bona praxi en el desenvolupament dels serveis, prové de la professionalitat, de la fiabilitat i de la seguretat en la prestació d'aquests serveis per part de les persones responsables d'aquesta gestió.

La tercera etapa, d'avanç, consolidació i eficiència, s'estableix a través de la millora contínua i sistemàtica de processos i serveis, i de la potenciació de la qualificació i el valor de les persones.

La necessària coordinació i el funcionament de les tres etapes asseguren la millora contínua, el control dels costos i l'avanç sistemàtic en el grau d'utilitat, valor i impacte de les operacions efectuades i del valor de les despeses incorregudes en la gestió, a curt i llarg terminis.



La responsabilitat de la gestió de la qualitat recau en el Departament de Productivitat, que fonamentalment posa el focus en:

- Formar el col·lectiu de treball en gestió de processos i projectes.
- Formar els líders designats en la direcció de projectes.
- Analitzar i seguir les activitats i els resultats dels processos i dels projectes de la companyia.
- Dissenyar i desenvolupar sistemàticament processos i mètodes d'anàlisis i de millora de la qualitat dels processos i dels serveis en oficines comercials i en serveis centrals (consultoria organitzativa).
- Posar en marxa projectes de millora a través de l'anàlisi i la validació del Comité d'Organització.
- Gestionar les incidències rebudes i quantificar les errades internes.
- Fomentar i enfortir la millora contínua a través de les aportacions de totes les persones i els clients de l'entitat.
- Treballar en la millora contínua de la satisfacció dels clients en relació amb les instal·lacions, l'atenció i els serveis prestats, i pel que fa al tractament de les reclamacions.

Durant l'exercici 2019 es va engegar un nou servei de valor per a l'organització quant a la millora contínua dels processos i de la qualitat, liderat des del Departament de Productivitat. Aquest nou servei, denominat "Procés de consultoria de l'organització", s'aplica a dos nivells de l'organització.

El primer tipus d'aquests serveis, els denominats "Consultoria d'oficines comercials", consisteix a entrevistar tot l'equip de les oficines, analitzar la informació disponible, detectar bones pràctiques exportables a la resta de les oficines i identificar ineficiències en el desenvolupament dels processos o en la prestació de serveis.

L'any 2019 es van fer les primeres proves pilot en oficines, els resultats de les quals es van complementar amb una enquesta a la resta de les oficines. Es va aprofitar l'experiència obtinguda per a millorar el disseny i les activitats del servei.

El segon tipus, dels denominats "Consultoria de serveis centrals" té un plantejament semblant a l'anterior, encara que en l'anàlisi s'utilitza la informació recollida en les consultories d'oficines que corresponga al departament en qüestió.

Del valor i la utilitat en la implantació d'aquest procés es dissenya i s'aprova un pla triennal de consultories 2020-2022 en què l'objectiu és

desenvolupar-les per al 100 % de les oficines i dels departaments de serveis centrals.

En relació amb els canals existents per a l'entrada d'incidències i de propostes de persones en relació a les possibles millores i innovacions en processos i serveis, l'Àrea d'Organització tenia dos reptes ben importants.

D'una banda, la separació de les propostes i la informació de cadascuna pel seu diferent interés i per la diferent responsabilitat en la gestió d'aquestes.

En el cas del canal i l'eina "Junts innovem" s'utilitzava per a detectar propostes i idees d'innovació, encara que de manera natural s'hi incorporaven també accions de millora.

D'altra banda, hi havia altres mitjans i canals (Notes Q –idees–, Blog de la innovació i Notes per a la millora, Farmaciola) que s'utilitzaven per a recollir incidències, informar de possibles riscos o plantejar reflexions i propostes que no sols es relacionaven amb la qualitat de productes i serveis, sinó que a més incloïen aspectes i reflexions relacionats amb la innovació.

La decisió de l'organització va ser implementar una separació completa i formal entre la qualitat i la innovació.

En primer lloc, es decideix que tota la interacció individual relacionada amb la innovació es faça per mitjà de l'eina "Junts innovem".

En segon lloc, es decideix que l'entrada principal d'incidències, problemàtiques, possibles riscos i idees per a la millora es faça a través del canal "Farmaciola".

Com a desenvolupament d'aquest canal i com a mesura de priorització i urgència, l'any 2019 es crea la "Farmaciola de qualitat de servei al client intern" amb l'objectiu que els usuaris puguen reportar incompliments reiterats en la qualitat de servei que les àrees i els departaments de serveis centrals ofereixen a les oficines.

L'últim dels elements substancials en la gestió de la qualitat és el mètode per a conéixer el nivell de satisfacció que les oficines tenen en relació amb la qualitat dels serveis prestats per totes les unitats organitzatives (departaments i àrees) dels serveis centrals.

En aquest mètode s'avaluen tres variables del servei: eficàcia, rapidesa i empatia, i se n'obté una valoració mitjana. Els millors puntuats obtenen una retribució variable emmarcada en el bloc d'"innovació i creativitat" per als serveis centrals.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

Durant l'exercici de l'any 2019 i com a conseqüència de la creació del Departament de Productivitat a la fi del 2018, es van implantar, en primer lloc, millores estructurals en la gestió dels processos i en la prestació de serveis en oficines i en serveis centrals. En segon lloc, es van substituir les tres vies d'entrada d'idees i de propostes de millora i creativitat en relació amb la qualitat i amb la innovació (Notes Q –idees–, Blog de la innovació i Notes per a la millora –incidències–) i se les va independitzar a través de canals diferents. L'entrada d'idees, millores i incidències en relació amb la qualitat s'estableix per mitjà del canal "Farmaciola".

El novembre del 2019 s'implanta la nova "Farmaciola de qualitat de servei al client intern", en què l'objectiu és que els usuaris puguen reportar incompliments reiterats en la qualitat de servei que les àrees i els departaments ofereixen a les oficines per a gestionar els problemes més greus pel que fa a la gestió comercial.

GESTIÓ DE PROCESSOS I QUALITAT			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Notes Q (idees d'innovació i qualitat)	-	207 (I+Q)	N/A
Entrades al blog d'innovació	-	63 (I+Q)	N/A
"Junts innovem" qualitat (abril-desembre de 2018)	-	548	N/A
Farmaciola (incidències): entrades	33.710	17.076	N/A
Farmaciola (incidències): en curs	10	3	N/A
Farmaciola (incidències): tancades	33.556	17.052	N/A
Farmaciola (incidències): pendents	144	21	N/A
Farmaciola qualitat de servei al client intern	8	-	N/A
Consultories d'organització en oficines comercials (nre.)	5	-	N/A
Consultories d'organització en serveis centrals (nre.)	2	-	N/A

Valor de la relació amb els grups d'interés

Durant l'any 2018 es va desenvolupar un projecte entre els objectius del qual hi havia el fet de conéixer la percepció que tenien els grups d'interés quant a la qualitat dels processos i dels serveis que ofereixen les unitats organitzatives de Caixa Popular. La valoració es va dur a terme sobre la base de l'opinió que tenien les deu categories de grups d'interés en relació amb la pregunta següent *"Caixa Popular du a terme els seus processos i activitats d'una manera fiable i acurada?"*. La valoració mitjana va ser de 8,8 sobre 10.

L'opinió de les diferents categories de grups d'interés se situa majoritàriament entre la puntuació 9 i la 10. No obstant això, la millor puntuació l'aporten els socis aliats, amb una puntuació de 9,7, i la més baixa, les organitzacions relacionades amb la gestió mediambiental, que l'avaluen amb un 5,7.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Com a conseqüència de la implantació de l'experiència i del coneixement obtingut durant l'any 2019 es planteja un programa de projectes per al període 2020-2022 per mitjà dels projectes següents:a

- Formació específica de gestió de projectes per a líders de projectes. Aquesta formació la rebran les persones seleccionades per a liderar projectes corporatius i inclou un ensinistrament específic en habilitats i competències.

- Projecte nou de gestió interna (*back office*): Burocràcia 0. Projecte que consistirà a revisar l'organització, els processos i les metodologies de la gestió interna dels serveis centrals per detectar possibles burocràcies i tasques sense valor per al client o per a l'entitat, amb l'objectiu d'eliminar-les, simplificar-les, automatitzar-les o externalitzar-les, i d'aquesta manera alliberar temps per a l'activitat comercial i reassignar els recursos que queden ociosos a altres tasques de més valor afegit.

- Definició del model de relació entre oficines i serveis centrals. Aquest model té l'objectiu de determinar quin ús ha de fer-se dels diferents canals i eines de comunicació: correu electrònic, telèfon, "Junts innovem", "Farmaciola", "Xat-Teams", videotelefonades, etc. En concret, l'homogeneïtzació i l'estandardització de l'ús de la farmaciola per a comunicar incidències de qualitat permetrà mesurar els temps i la qualitat de les resolucions, i també definir uns acords de nivell de servei, per a poder detectar ineficiències o carències formatives en algun procés.

4.2.8. Gestió de la innovació

“L’èxit en la gestió de la innovació té dos grans aliats, la llibertat de pensament creatiu i lateral i el foment de les noves idees i plantejaments disruptius, secundat per l’acceptació sense castic de les errades i pel valor de l’aprenentatge reflexiu i analític generat.”

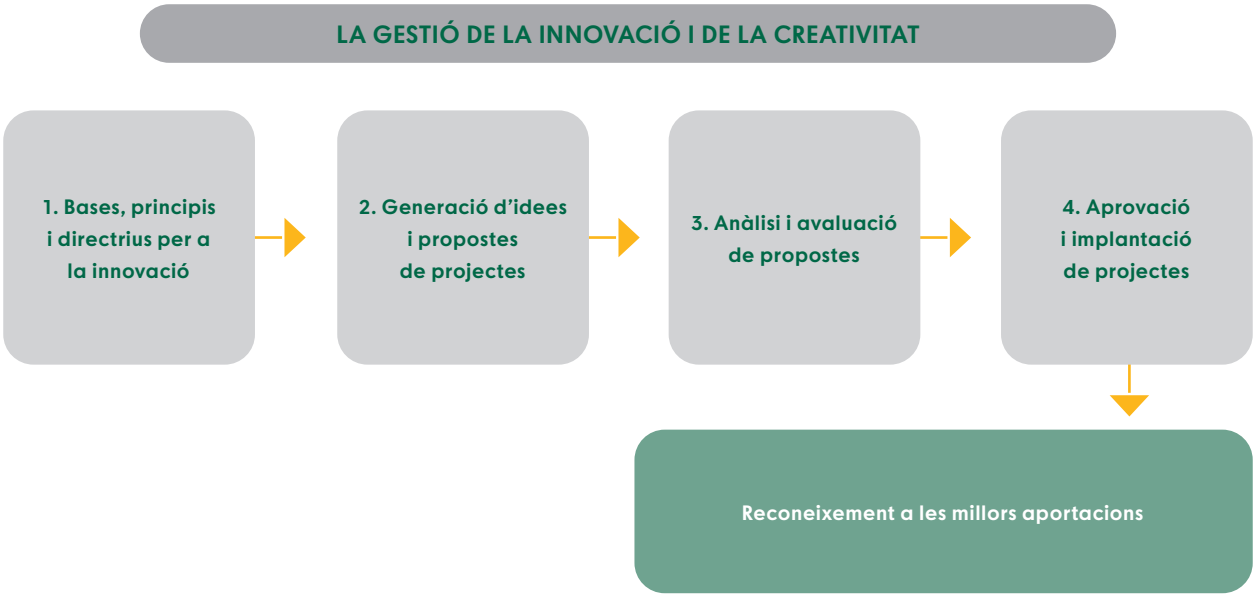
La gestió de la creativitat i de la innovació és responsabilitat del Departament d’Innovació, que compta amb el suport del Comité d’Innovació per a dur a terme de manera reeixida els seus projectes i propostes. Aquest dispositiu d’enllaç està format per set membres amb capacitat directiva, que es reuneixen amb una periodicitat trimestral.

El perímetre d'actuació se circumscriu principalment als processos comercials i als productes i serveis a la disposició dels clients. La innovació referida a la tecnologia no forma part rellevant de l'abast del Comité, ja que està delegada en l'aliat soci RSI. En aquest camp d'actuació les propostes d'innovació i millora que s'identifiquen es proposen a RSI en els diferents grups de treball.

Model d'innovació i creativitat

El model de creativitat i innovació de Caixa Popular té abast intern i extern.

El primer es refereix a l'aportació i la col·laboració de tots els membres del col·lectiu de treball de l'entitat, mentre el segon es refereix a l'aportació que pot fer qualsevol persona a través d'un canal específicament creat per a aquesta finalitat en el blog de l'entitat financera.



El model està estructurat en quatre fases.

La primera la constitueix les "Bases, principis i directrius per a generar i conceptualitzar idees d'innovació". La informació preparada i difosa a totes les persones de l'organització serveix per-què les propostes responguen a la generació de valor més alt.

El foment de la creativitat i de la innovació, a través de la segona fase, s'articula sobre la base de:

- La generació d'idees i propostes de creativitat i innovació individual provinents del col·lectiu de treball, per mitjà del canal "Junts innovem".
    - La implantació de dos laboratoris d'innovació i creativitat, gestionats a través d'un equip de creativitat corporatiu format per set persones que es reuneixen mensualment per generar idees i plantejar projectes per a les que s'aproven finalment, i un equip de creativitat per zones, format per cada direcció de zona i per cinc persones d'oficines de la seua influència, que amb el mateix planejament han de treballar principalment la innovació de productes i serveis comercials.
- L'entrada d'idees i propostes dels clients.

La tercera fase, d'anàlisi i aprovació formal de les idees i els projectes de valor a implantar, és responsabilitat del Departament d'Innovació i del Comité d'Innovació. La selecció de les idees és resultat de la manera com cadascuna influeix en la generació de negoci, en l'impacte que proporcione valor al nombre més alt de persones possible, en la novetat i la disrupció i en la forma de presentació.

Per a obtindre el valor final de cadascuna, s'utilitza la matriu d'avaluació de l'aplicació de la qual s'obté una puntuació de 0 a 3 punts. L'última fase, de reconeixement, consisteix en premis de 3.000 euros a la millor idea del trimestre.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

Com a conseqüència del canvi substancial en els models d'actuació, en els canals utilitzats i en la metodologia d'avaluació, no és rellevant presentar comparativament els resultats del resultat anterior.

Durant l'exercici de l'any 2019 es va continuar publicant articles d'innovació i difonent tècniques de creativitat, metodologies de pensament de dissenyador (*design thinking*), notícies d'experiències d'èxit en organitzacions del sector, el nombre de repositoris i altres centres de coneixement, i el *feedback* o retroacció sobre els projectes treballats per l'equip d'innovació de l'entitat.

El projecte de més èxit de l'equip d'innovació va ser el nou assistent de veu de Caixa Popular per a dispositius "Echo" d'Amazon Alexa.

Dos aspectes més rellevants d'aquest exercici van ser el disseny del quadre de comandament per al canal "Junts innovem" i la posada en servei del canal client per a aportar idees en el blog de Caixa Popular.

GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ I DE LA CREATIVITAT		
VARIABLE	ANY 2019	VARIACIÓ
Idees noves en "Junts innovem"	107	N/A
Persones participants en "Junts innovem"	245	N/A
Persones que hi van aportar idees noves	78	N/A
Qualitat mitjana final de les idees noves (sobre 3)	1,48	N/A

Valor de la relació amb els grups d'interés

Durant l'any 2018 es va desenvolupar un projecte entre els objectius del qual hi havia el fet de conéixer la percepció que tenien els grups d'interés en relació amb la innovació de Caixa Popular.

La valoració es va fer sobre la base de l'opinió que tenien les deu categories de grups d'interés en relació amb la pregunta següent:

- Caixa Popular és una empresa creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci: 7,5 sobre 10.

L'opinió dels diferents grups d'interés se situa majoritàriament entre la puntuació 7 i la 8. No obstant això, la millor puntuació l'aporten els socis aliats amb una puntuació de 9,1 i la pitjor, les organitzacions relacionades amb la gestió mediambiental, que avaluen amb un 5,6.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Disseny d'un model simple de gestió de la innovació que continga una política, les estratègies clau, un quadre de comandament, uns especialistes en innovació en els departaments comercials i en zones, una formació avançada en innovació per al responsable d'aquestes, un pla de formació dissenyat i desenvolupat pel responsable d'aquestes i l'erradicació completa de les errades d'entrada en el canal "Junts innovem".

4.3. Empremta laboral

“El millor col·lectiu de treball és el que assumeix i aplica els valors corporatius en la gestió, demostra respecte, integritat, afany de superació i professionalitat, i enfoca l’activitat cap a la visió i cap als reptes del pla estratègic de l’organització.”

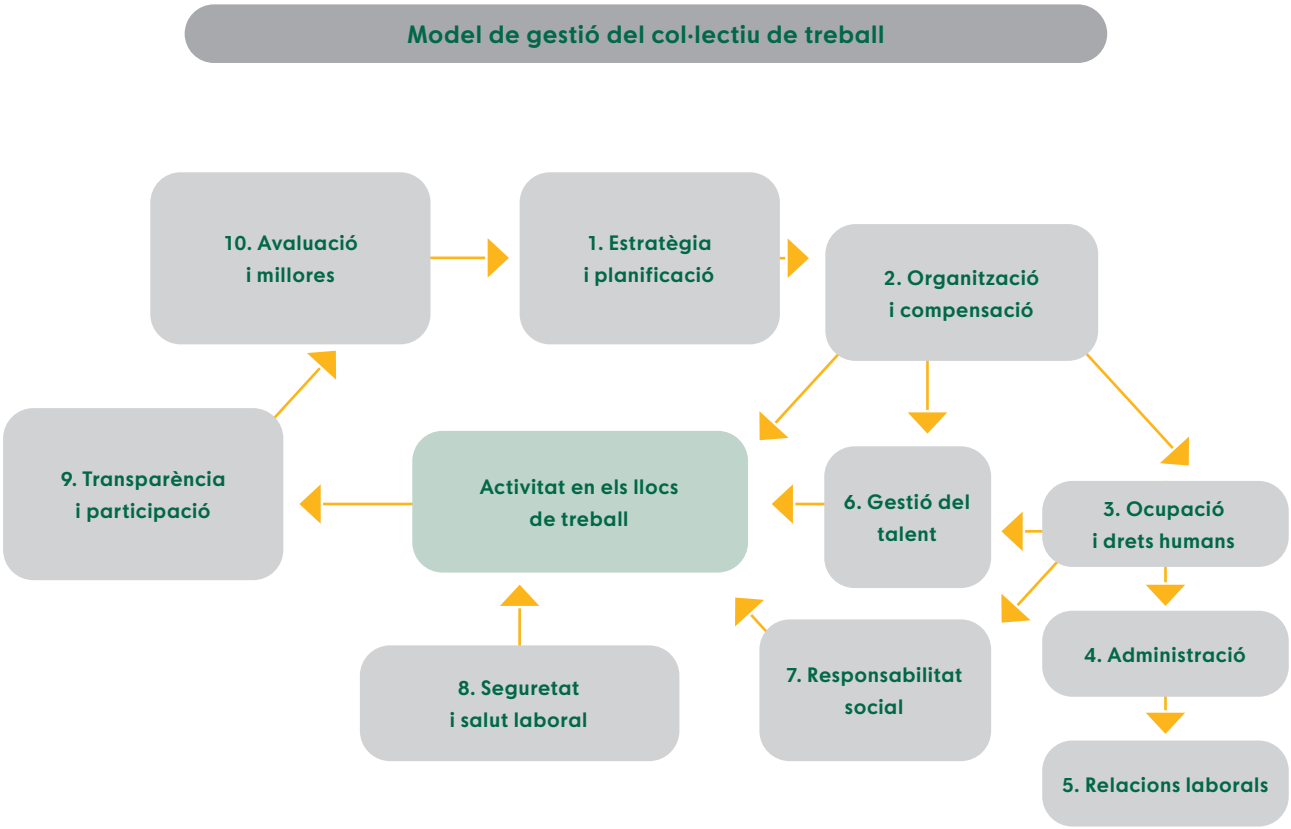
La plantilla de Caixa Popular està composta per socis propietaris que, a més, són treballadors de l’entitat, per empleats amb contracte temporal per necessitats especials i pels que estan en procés d’aspirant a soci, amb contracte temporal. Aquestes tres categories se les reconeix amb el nom de “col·lectiu de treball”.

La gestió del col·lectiu de treball parteix de les polítiques de recursos humans (selecció, formació, conciliació, igualtat, etc.), es desplega en els plans de gestió anuals i s'aplica en els projectes i en les activitats que s'han de desenvolupar en cada exercici. Els principis i els compromisos en la gestió de les persones queden recollits en diferents circulars que actuen a manera de polítiques.

La gestió dels processos d'aquest grup d'interés és responsabilitat de l'Àrea de Persones i el seguiment de la política social i dels diferents aspectes que inclou es du a terme a través del Consell Social, del Comité d'Igualtat, del Comité de Seguretat i Higiene i de la Comissió de Recursos.

Model de gestió de persones

El model de gestió de persones s'estableix a través dels deu processos que el constitueixen.



Organització i compensació

L'entitat s'estructura sobre la base d'un organigrama funcional en què l'última responsabilitat estratègica recau en el director general. Les unitats organitzatives i les comeses corresponents queden explícites en la circular "Estructura de Caixa Popular", en què es defineixen els departaments, les àrees (nom, missió i funcions) i les estructures que hi ha en els serveis centrals i en les oficines.

Amb l'objectiu d'adaptar-se ràpidament al context i a la situació del mercat i agilitar els processos i les activitats per obtindre resultats ràpids i eficaços, s'implanta una "organització líquida" basada en dues grans innovacions:

- La constitució d'una unitat de projectes, supervisada pel director general, en què els líders donen resposta als reptes que es plantegen a l'organització. Aquests rols tenen la competència, l'autoritat, la col·laboració i els recursos necessaris per a assolir els resultats.
- La designació de l'"especialista de segments" de clients i de "responsables de productes", amb autoritat, capacitat i sense les limitacions de l'estructura jeràrquica, per a obtindre resultats i orientació cap a les necessitats actuals del mercat.

De manera complementària, Caixa Popular estableix enllaços laterals que asseguren la coordinació, la gestió compartida, l'atenció de riscos i la generació de valor en els camps més crítics de la gestió (seguretat i higiene, igualtat, etc.). En l'"Annex 5.1. Dades de l'empresa" es detallen les comissions i els comités principals, a escala global.

El sistema retributiu es basa en la meritocràcia i l'aplicació d'aquesta meritocràcia en el col·lectiu de treball és el resultat del nivell de responsabilitat, de l'acompliment i dels resultats obtinguts per les diferents unitats organitzatives i persones.

El sistema consta de tres tipus de retribució:

1. Retribució per funcions i acompliment (d'acord amb el nivell de responsabilitat dels llocs i dels resultats obtinguts per les persones).
2. Retribució per resultats (d'acord amb els resultats de l'equip i dels integrants).
3. Retribució com a beneficis socials (iguals per a totes les persones de l'empresa, incloent-hi els temporals).

A causa de la classe d'organització, el col·lectiu de treball que és soci cooperatiu obté dos tipus de compensacions anuals:

- Retorn anual per la seua faena d'acord amb els tres tipus de retribució abans esmentats.
- Interessos al capital per la condició de soci propietari, determinats anualment pels òrgans socials de la cooperativa.

La retribució per funcions i acompliment s'estableix mitjançant el "barem 1" aprovat pel Consell Rector per a cada exercici. Cada persona rep una bestreta laboral bruta que és el resultat de multiplicar el seu barem personal pel "barem 1".

Per a establir el barem personal, hi ha 4 nivells: direcció general, equip de direcció, direccions d'oficina (amb quatre nivells segons el volum de negoci de cadascuna) i direccions de departament (amb dos nivells, segons si són negoci directe o de serveis) i gestors d'oficines i tècnics de serveis centrals (amb 3 nivells d'acord amb les funcions i l'experiència).

En cada nivell hi ha tres barems: base, funció i acompliment.

La retribució variable es compon d'elements que premien l'acompliment, la mitigació de riscos, el lideratge, el creixement del negoci i la innovació. Els elements més importants són:

- Incentius de negoci. Premien els resultats obtinguts en el marge ordinari i el benefici de cada centre de treball, en relació amb la massa salarial d'aquest.
- Incentius per venda de béns adjudicats (segons com i qui venga els béns adjudicats).
- "Champions" de zones i àrees (competició entre les zones sobre la base de sis indicadors i, en serveis centrals, sobre la base de huit paràmetres. Els premis són vacances i viatges).
- Oficines A (segons resultats de benefici, ràtio d'actius danyats i índex de qualitat del servei).
- Premi comercial per zona (segons el creixement trimestral del nombre de targetes de crèdit i de contractacions d'assegurances, operacions financeres, operacions de préstecs preconcedits, fons d'inversió i productes d'inversió).
- Premi de productivitat (quatre vesprades de divendres sense faena a l'any, per increment del negoci que li corresponga o valor de la dedicació).
- Premi a la creativitat (millors idees a través del "Junts innovem").

La retribució com a beneficis socials és l'assegurança de vida de les persones que estan contractades (l'any 2019 es va incrementar l'import de la indemnització de l'assegurança de vida i incapacitat fins als 30.000 euros).

La cooperativa estableix acords amb terceres parts perquè el col·lectiu de treball tinga descomptes en guarderies, assegurances de vida, companyies mèdiques, etc.

Els reconeixements principals de Caixa Popular vers les seues persones són:

- Insígnies. Utilitat del programa d'Avaluació SAP "SuccesFactors" que permet enviar una insígnia de reconeixement per temes professionals o solidaris, etc. I que qualsevol persona del col·lectiu pot enviar a una altra persona d'aquest col·lectiu.
- Premis comercials. Trimestralment, a les tres millors oficines des del punt de vista comercial se les obsequia amb un regal d'una estada de cap de setmana, o semblant, i es publica una nota de reconeixement en la intranet (cost aproximat: 4.000 euros al trimestre, persones reconegudes: unes 16 al trimestre).
- Premis de reconeixement per venda d'assegurances que concedeix la companyia Seguros RGA. Cost 0.
- Premis reconeixement en l'assemblea de persones sòcies de treball a les oficines i als departaments, i a les persones, que més han destacat en la gestió. Cost simbòlic, ja que és una placa de metacrilat. Persones reconegudes aproximadament: 20 % del col·lectiu de treball.
- Premis de reconeixement a les persones que treballen en Caixa Popular des de fa 10 o 25 anys i a les que es jubilen (cost del regal: 250 euros, 500 euros i 3.000 euros, respectivament). El cost i el nombre de persones varia cada any.

La cooperativa de crèdit no ha constituït cap pla de pensions per al seu col·lectiu de treball. Cada persona d'aquest col·lectiu acumula, any rere any, els retorns que rep com a soci i se li abonen en el moment de la jubilació.

Ocupació, drets humans i valors corporatius

L'ocupació de persones es du a terme sempre amb un contracte fix i a temps complet, llevat de les que s'hi hagen d'incorporar per situacions singulars (vacances, maternitat, malalties, permisos especials, etc.), que ho fan a través de contractes temporals.

La contractació de persones es fa d'acord amb els plans de plantilla anuals i amb un esquema d'incorporació que prioritza principalment l'accés de persones que han acabat d'obtindre la titulació.

El reclutament inicial s'efectua a través de convenis de cooperació amb universitats de la Comunitat Valenciana (places per a pràctiques curriculars, per a beques i pràctiques voluntàries), d'anuncis per mitjà de xarxes socials, de propostes en els taulers o en webs d'ús d'universitats, en centres de formació i en fòrums d'ocupació.

El procés de reclutament i de selecció consta de tres fases:

1. Pràctiques formatives en l'entitat. En aquesta fase es detecten els millors candidats per actituds, desenvolupament i implicació, segons el seu tutor en l'oficina. Les proves finals són una entrevista en profunditat i una dinàmica de grup.

2. Pla d'acolliment. És el procés de selecció pròpiament dit. Les persones assisteixen al "Curs bàsic" i, si aproven, passen a formar part de la borsa de treball. Se les crida quan hi ha vacants de treball, vàlides per al seu perfil, residència i puntuació de la selecció.

3. Procés d'aspirant a soci. Els participants treballen en l'entitat i reben formació específica del seu lloc. Després d'un període no superior mai a dos anys, passen a ser persona sòcia de la cooperativa i es rescindeix el contracte donat d'alta prèviament.

Com que la majoria de les persones de l'entitat en són socis propietaris, amb la mateixa condició, l'anàlisi del compliment dels drets humans en el col·lectiu de treball no té pràcticament cap incidència o risc implícit.

En Caixa Popular, els canvis operacionals s'associen principalment a canvis de centre de treball o de funció. L'avís estàndard és quasi immediat, perquè els canvis són gairebé sempre dins de la província de València o pròxims al domicili de la persona, la major part de les vegades.

Administració

L'administració preveu tots els processos i totes les activitats relacionades amb la contractació, la gestió de les incapacitats temporals, les nòmines, la gestió de l'IRPF, les assegurances socials, la planificació i el control de les despeses de personal i tot allò que normalment és responsabilitat d'aquest tipus d'unitat organitzativa. A més d'atendre les sol·licituds, les consultes, les peticions i les queixes del col·lectiu de treball.

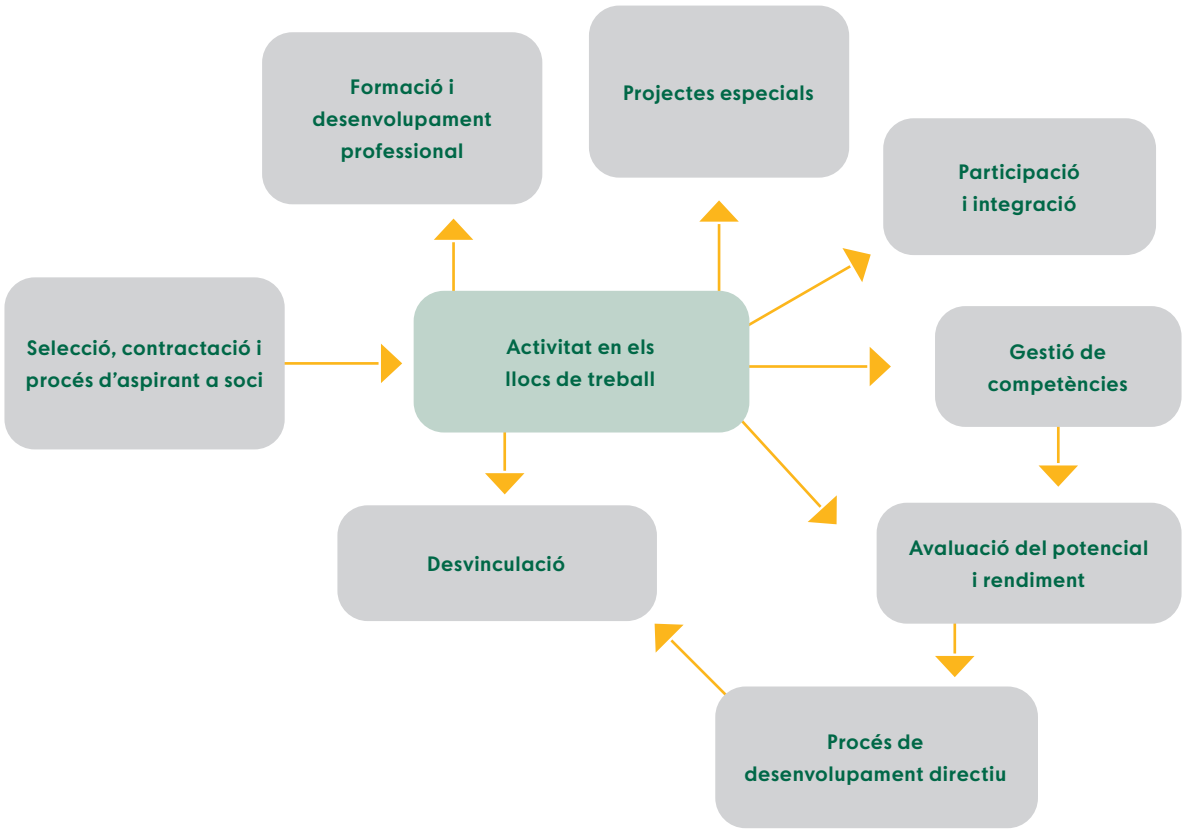
Relacions laborals

Caixa Popular, com a empresa cooperativa, no necessita cap mena de conveni col·lectiu per als seus empleats, ni tampoc té sindicats. Només hi ha la figura del conveni per als treballadors, sempre amb contracte, temporals per necessitat i per a les persones de l'entitat que estan en procés d'aspirant a soci. Tots es regulen pel conveni de societats cooperatives de crèdit vigent. En aquest cas, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social.

Gestió del talent

La gestió del talent és l'activitat amb més valor en la gestió dels recursos humans i es desplega en el desenvolupament dels processos encaminats a atraure, captar, retindre, desenvolupar i des-vincular persones amb els valors, les actituds i la implicació per a arribar a la visió i les metes de l'organització en el temps.

El mapa de talent de Caixa Popular es resumeix en el quadre següent:



La primera etapa del procés és la selecció, la contractació i el procés d'aspirant a soci de les persones que han de formar part del col·lectiu de treball de la cooperativa. Fruit d'aquesta etapa, s'avaluen les actituds, les aptituds, l'esperit com a cooperativista i els valors de la persona per comprovar si coincideixen o són compatibles amb els de l'entitat.

L'objectiu principal és aplicar la capacitat de l'entitat per a captar i contractar talent. El secundari, que els aspirants a soci comprenguen la proposta de valor oferida (soci propietari de l'entitat, cultura i valors, desenvolupament, retribució, clima laboral, etc.).

La segona etapa la constitueixen els processos relacionats amb l'evolució i la millora de les persones i de la seua integració en l'organització. Els processos d'aquesta etapa s'encaminen a l'aprenentatge en el lloc, a la formació, a la col·laboració en projectes especials, a la participació de les persones en la gestió del negoci, en els projectes transversals i els reptes de la cooperativa (projectes, responsabilitat social, innovació, disseny d'estratègies, gestió del coneixement, etc.), el desenvolupament de les competències, l'avaluació del rendiment i del potencial.

La tercera etapa són els programes de desenvolupament directiu que arriben a totes les persones amb funcions directives en la cooperativa. En aquesta etapa es posa el focus a preparar i enfortir els coneixements d'estratègia i gestió, i a desenvolupar les habilitats de lideratge, socials i de maneig d'equips de les persones que s'hi integren.

L'última etapa és la desvinculació de les persones per jubilació, per desig explícit del soci o per altres raons, en què s'assegura que el coneixement d'aquestes persones roman en l'entitat i no hi ha fugida de talent.

A continuació, s'expliquen alguns aspectes rellevants dels processos esmentats:

Formació

La formació en Caixa Popular s'estructura sobre la base d'un pla de formació anual que, mentre es desenvolupa, es complementa amb possibles noves accions de formació per necessitats concretes.

En formen part els tipus de formació següents:

- Formació tècnica per a:
  - Aspirants a soci.
  - Gestors comercials.
  - Direcció d'oficines.
  - Serveis centrals.
- Formació en habilitats i desenvolupament personal.
- Autoformació.

Els punts d'interés i la millora en la formació durant l'any 2019 van ser:

- L'adaptació del procés de pràctiques i beques, i la formació corresponent per a donar resposta als canvis produïts en la política de pràctiques de Caixa Popular.
- El desenvolupament del nou model de "promoció horitzontal" a través de la reformulació del curs de desenvolupament professional a les persones que duen a terme una execució excepcional o molt bona. L'objectiu és facilitar que aprofundisquen en les seues funcions actuals i en autonomia i, en altres casos, que desenvolupen funcions de més responsabilitat, mitjançant una metodologia pràctica i aplicable al dia a dia.
- El desenvolupament evolutiu de la formació comercial mitjançant la remodelació i la fusió dels plans d'entrenament comercial i de venda encreuada (adequació a la metodologia i als continguts del model comercial de Caixa Popular i a la venda consultiva).

En relació amb el compliment, els programes de formació normativa del 2019 van ser:

- Certificació Llei de contractes immobiliaris (LCI).
- Certificació MiFID II.

En aquest exercici s'ha incorporat la nova certificació LCI, corresponent a la Llei de crèdit immobiliari. Gran part de l'increment de les hores de formació de l'exercici es deuen a aquesta necessitat.

Tota la formació efectuada és avaluada amb l'objectiu de conéixer l'eficiència, el valor i la percepció de la utilitat que té per a les persones.

El butlletí *Créixer junts* (amb informació sobre habilitats socials, desenvolupament personal i altres temes d'interés) i les presentacions metodològiques de la formació són els principals vehicles d'integració i de participació de les persones en aquest camp.

Al final de cada exercici s'elabora un informe de resultats en què es detallen:

- Les hores totals i la mitjana de formació per persona.
- El percentatge de formació interna *vs.* externa i el de presencial *vs.* aprenentatge en línia.
- Les hores i els percentatges segons els tipus de formació.
- La comparativa davant del sector.
- La situació de la formació de les certificacions (Fundesem, EFA European Financial Advisor, MiFID i EFP European Financial Planner).
- La proposta de formació de l'exercici següent.

Projectes especials

L'any 2019 es va finalitzar el projecte 2018 "Actitud positiva Caixa Popular" i es van posar en marxa tres projectes nous. Els resultats obtinguts van ser:

Projecte "Actitud positiva Caixa Popular"

L'objectiu d'aquest projecte era enfortir la posició i la relació entre persones del col·lectiu de treball a través d'actituds positives i col·laborar en la millora de la gestió de les emocions i en la construcció de l'experiència del client de Caixa Popular.

L'última acció d'aquest projecte es va dur a terme en el primer trimestre de 2019; va ser una activitat dirigida a tot el col·lectiu per promoure la participació i els valors de Caixa Popular. Al començament de l'any les persones de l'equip de Caixa Popular van compartir el seu somni per al 2019 i van entrar en el sorteig de regals. Hi van participar 293 persones i es van premiar 10 persones.

Projecte "Mentalitat guanyadora"

Aquest projecte, evolució de l'anterior, es va posar en marxa amb l'objectiu de desenvolupar una mentalitat guanyadora en el lloc de treball, augmentar el sentit de pertinença i enfortir l'automotivació.

Les activitats corresponents són el desenvolupament d'un vídeo inspirador amb l'equip directiu, un fòrum, un qüestionari i un seminari en línia (*webinar*) per a identificar i treballar els frens i els acceleradors de la mentalitat guanyadora; la posada en marxa d'un repte; la difusió i la recompensa de les millors pràctiques i l'elaboració de plans d'acció individuals.

Projecte "Oceans blaus"

L'objectiu és entendre i saber aplicar el coneixement, la terminologia i la filosofia d'innovació en valor recollida en el llibre *La estrategia del océano azul* de Renée Mauborgne i W. Chan Kim. Es tractava de millorar la participació en la creació d'idees per a innovar a través de les seues aportacions en el canal "Junts innovem" o en la seua mateixa faena.

Projecte de la Regla de Vida

L'objectiu és millorar el sentit de pertinença a l'entitat per mitjà d'una acció diferenciadora en què es propugna el tracte a les persones d'una manera integral. Consisteix a comunicar pautes de conducta senzilles que contribuïsquen a la renovació i a la millora contínua personal i professional d'un mateix i dels altres.

Les activitats van ser la definició de 12 regles de vida (una per mes), un pla de comunicació intern, un correu electrònic mensual de la Direcció General i el reforç del missatge en les reunions mensuals de les unitats.

Participació i integració

Aquest procés preveu el conjunt d'actuacions i rols que serveixen per a millorar, en cadascuna de les persones, la seua responsabilitat, la seua integració en el negoci i lideratge personal i el seu orgull de pertinença.

Entre aquestes actuacions destaca l'increment de les responsabilitats en el lloc, la propietat o més responsabilitat en un procés o en part d'aquest (exemple: responsables de producte, especialistes de segments de client, etc.), la representació de l'entitat o d'una unitat organitzativa en equips de treball o comissions internes o externes, la direcció completa o compartida de projectes, la col·laboració en la detecció d'idees per a la innovació, el suport per a identificar o donar resposta a problemes i millores de processos, projectes i serveis, la participació en accions socials o voluntariats, la participació en processos per a identificar nous projectes estratègics, etc.

Competències

El desenvolupament de les competències objectiu de cada lloc de treball i en les persones es fa a través d'un model que arriba al cent per cent de la plantilla, en què l'avaluació és anual.

S'estableixen a través de dos tipus, que es despleguen fins a arribar-ne als camps constitutius:

Comuns:	**Específiques per als perfils de:**
• Generació de confiança. • Integració de valors corporatius. • Iniciativa. • Innovació i creativitat. • Habilitats interpersonals. • Eficàcia en el lloc.	• Oficines. • Serveis centrals. • Directius.

El desenvolupament i l'enfortiment de les competències serveix per a millorar l'eficàcia, els resultats i el valor de les funcions i de les responsabilitats de les persones en el seu lloc de treball.

Avaluació del potencial i de l'execució

L'avaluació de l'execució del col·lectiu de treball es fa sobre la base d'una metodologia continguda en una circular en què l'objectiu és comprovar el rendiment de la persona en cadascuna de les competències associades al lloc i a dissenyar plans de millora per a arribar a la situació ideal que demana (objectius del directiu i del col·laborador).

La metodologia explica el procés, els objectius, el cronograma d'activitats, el tancament del procés i els objectius individuals per a l'exercici següent.

El mètode actual es fonamenta en una eina anomenada SAP "SuccessFactors" i en la guia dels bons directius.

Plans de desenvolupament directiu

L'objectiu és desenvolupar el potencial i les capacitats de les persones que ocupen llocs amb responsabilitats directives en Caixa Popular.

Els plans de desenvolupament professional individuals es dissenyen amb l'objectiu de preparar i enfortir els coneixements d'estratègia i gestió, i a desenvolupar les habilitats de lideratge, socials i de maneig d'equips.

El procés de desenvolupament directiu té tres fases:

1 Diagnòstic dels participants, que es du a terme a través de tres vies:

a. Avaluació 360°, basada en els 7 hàbits de persones altament efectives (pel responsable directe, per parells horitzontals, per les persones supervisades i per una autoavaluació), mesurada pel lideratge i per les destreses personals i interpersonals.

b. Avaluacions de l'execució.

c. Anàlisi de cada participant, feta per l'equip de direcció.

2 Disseny de projectes de millora individuals. En aquests moments el compliment dels plans és una tasca exclusiva dels responsables dels implicats. A partir de l'any 2019, mitjançant l'eina informàtica SAP "SuccessFactors", està previst que l'assoliment dels objectius marcats i la millora de les competències, individuals i globals, siga coneguda per l'Àrea de Desenvolupament Directiu.

3 Seguiment del procés. Cada procés de seguiment té de 8 a 10 sessions individuals en funció dels resultats obtinguts i de les necessitats del participant.

En aquest procés és rellevant l'avanç del programa "7 hàbits per a directius" en què l'objectiu és incrementar l'efectivitat personal i la interpersonal.

Desvinculació

L'últim procés es refereix al conjunt de les activitats necessàries per a assegurar que el coneixement i l'experiència de les persones que abandonen l'entitat (jubilació, baixa voluntària o qualsevol altra circumstància que puga donar-se en l'entitat) romanga al seu si.

Responsabilitat social interna

Caixa Popular ha integrat, dins d'aquesta categoria de gestió de persones, els aspectes següents:

- Igualtat d'oportunitats.
- Conciliació de la vida personal i professional.
- Discapacitat.
- Accessibilitat.

Igualtat

Caixa Popular assumeix el principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, i para una atenció especial a la discriminació indirecta (situació en què una disposició, un criteri o una pràctica aparentment neutres posen una persona d'un sexe en desavantatge particular respecte de persones de l'altre) en tots i cadascun dels àmbits en què es desenvolupa l'activitat amb les seues persones: selecció, promoció, política salarial, formació, condicions de treball i ocupació, salut laboral, ordenació del temps de treball i conciliació.

L'evidència més important del compliment d'aquest principi estratègic és que el 57,6 % del col·lectiu de treball són dones i no hi ha hagut cap mena d'incidència sobre aquest tema ni internament ni externament.

Externament, Caixa Popular també es compromet a fomentar a tots els nivells la igualtat de gènere en la societat. Per això, la comunicació interna i l'externa promouen sistemàticament aquest principi d'igualtat d'oportunitats entre les persones.

L'entitat té un pla d'igualtat, vigent des del 2015, en què l'objectiu és la millora contínua pel que fa a la igualtat (contractació, retribució, ascensos i la disminució de la bretxa de gènere) i arbitrar els sistemes de seguiment i anàlisi corresponents (quota d'igualtat) amb la finalitat d'avançar per a aconseguir la igualtat real entre dones i homes.

Caixa Popular publica les escales salarials segons les diferents responsabilitats per a assegurar la "bona praxi" mitjançant aquest exercici de transparència.

Conciliació

La conciliació de la vida personal i professional és un aspecte clau en la gestió del col·lectiu de treball per a Caixa Popular.

L'entitat compleix tots els requisits de la legislació i millora el marc legal especialment en:

- El permís per lactància.
- Els permisos retribuïts per naixement d'un fill.
- La reducció de jornada per guarda legal.
- Flexibilitat d'horaris d'entrada i eixida.
- Fraccionament de les vacances.

Accessibilitat

Hui dia l'accessibilitat està assegurada en els serveis centrals i en la majoria de les oficines de l'entitat. És una directriu inexcusable eliminar totes les barreres arquitectòniques en l'oficina on s'haja de dur a terme una reforma.

Discapacitat

Per legislació els socis treballadors de Caixa Popular no computen pel que fa al compliment de la Llei general de discapacitat. El nombre de persones amb contracte laboral sense ser-ne sòcies sempre està per davall de 40, per això l'entitat no té cap obligació de complir l'especificat en la legislació. No obstant això, comprén el valor de pluralitat d'aquest concepte i té dues persones contractades amb una discapacitat superior al 33 % i està previst incrementar-ne aquesta quantitat en el futur.

Seguretat i salut laboral

La seguretat i la salut laboral (SSL) de Caixa Popular donen resposta principalment a dues grans categories de riscos: els associats al treball en oficines i els relatius als desplaçaments en vehicles.

En el primer dels casos, els més representatius són els corresponents a l'entorn de treball (principalment posturals), l'ús d'equips informàtics, els de caigudes a diferent nivell i els psicosocials. En el segon, els denominats "en la missió" i "en el trajecte ".

L'any 2019 es van incloure en el portal de l'empleat les avaluacions de riscos de cada oficina com a mesura de transparència i sensibilitat en les persones.

Pel baix risc en tots, la gestió de la seguretat i de la salut laboral es gestiona a través d'un servei de prevenció alié, sota la supervisió de l'activitat a través del Comité de Seguretat i Higiene en el treball.

Aquest servei analitza tots els riscos associats a llocs i instal·lacions, i elabora plans de prevenció i mitigació de riscos laborals.

En l'exercici 2019 no hi ha hagut cap accident laboral greu, ni denúncia per assetjament o discriminació. En relació amb l'accident mortal de trànsit ocorregut durant el 2018, l'entitat ha preparat i ha difós un manual de seguretat viària i un curs a què té accés tot el col·lectiu de treball.

En relació amb la salut, les revisions mèdiques s'engloben dins del Servei de Prevenció que Caixa Popular té concertat amb l'organització que gestiona la prevenció de riscos laborals. Aquests reconeixements mèdics estan subjectes a uns protocols determinats per llei que estableixen tant les proves com la periodicitat, tenint en compte l'activitat que es du a terme i els riscos laborals a què s'està exposat.

El protocol en què per llei està enquadrat en Caixa Popular és "Oficines i despatx i maneig de pantalles de visualització de dades", en el qual s'estableix una periodicitat biennal i amb unes proves determinades. No obstant això, el Comité de Seguretat i Salut de Caixa Popular acorda la periodicitat anual i l'ampliació de proves i dels paràmetres en analítica de sang.

Finalment, i com a mesura de resposta a les propostes dels prescriptors principals en sostenibilitat i responsabilitat social, està prevista la formació i la designació d'una persona, dins de l'Àrea de Responsabilitat Social, que siga el delegat en drets humans per a possibles problemàtiques que puguen sorgir en la cadena de valor de l'organització.

Transparència i integració

La transparència en la gestió es construeix sobre la base de la comunicació interna i dels nombrosos mecanismes de participació establits.

La comunicació s'estableix sobre la base de quatre vies principals:

1. Les notícies diàries més rellevants sobre la cooperativa. En cada exercici es publiquen més de 500 notícies.
2. El "Blog de Caixa Popular", en què poden participar tant els empleats com la societat en general o els clients. És una via de presentació excel·lent de les unitats organitzatives, de les accions socials i d'aspectes d'actualitat rellevants.
3. La caràtula de la intranet DELFOS en què es publiquen els missatges Sabies què?
4. Missatges estratègics i divulgatius, en correus electrònics, del director general.

Anàlisi i avaluació

Després de cada exercici l'Àrea de Persones fa una avaluació dels seus processos i sistemes, dels seus resultats i de les innovacions en la gestió de recursos humans. Fruit d'això es detecten accions de millora i innovació que s'inclouen en el pla de l'exercici següent.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

L'any 2019 ha sigut un exercici de consolidació dels models actuals de gestió de persones de millora i evolució dels punts següents:

- Ocupació: creixement de 18 persones en la plantilla.
- Formació efectuada per a donar cobertura a la Llei 5/2019 de regulació dels contractes de crèdit immobiliari.
- Actitud i valor: desenvolupament de tres nous projectes especials: "Mentalitat guanyadora", "Regla de vida" i "Oceans blaus".
- Execució: implantació de la nova eina de SAP "SuccessFactors".

- Desenvolupament: implantació del concepte de promoció horitzontal.
- Formació comercial: nou pla d'entrenament comercial.
- Implantació de la moneda virtual Populín, en què l'objectiu és la capitalització de punts per accions de voluntariat, docència interna, etc.
- Nova política de persones en pràctiques i becaris.

GESTIÓ DEL COL·LECTIU DE TREBALL			
Planificació i programació d'activitats			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Nre. projectes estratègics posats en marxa	31	N/A	N/A
Compliment del pla anual	99 %	100 %	-1 %
Retribució, compensació i bretxa salarial			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Salari mitjà entrada (persona no directiva)	24.826	24.279	2,25 %
Pes mitjà retribució fixa en la total	87,18 %	88,17 %	-1,12 %
Pes mitjà retribució variable en la total	11,82 %	10,83 %	9,14 %
Pes mitjà beneficis socials en la total	1 %	1 %	0 %
Salari mitjà per persona	37.880	35.288	7,34 %
Salari mitjà equip de direcció	96.959	88.010	10,17 %
Salari mitjà direcció oficina	52.681	51.156	2,98 %
Salari mitjà direcció departament	47.298	44.150	7,13 %
Salari mitjà gestor oficina	31.686	30.739	-3,08 %
Salari mitjà gestor tècnic serveis centrals	32.770	32.898	-0,39 %
Bretxa salarial equip de direcció	5,76 %	N/A	N/A
Bretxa salarial direcció oficina	4,35 %	N/A	N/A

Bretxa salarial direcció departament	-0,46 %	N/A	N/A
Bretxa salarial gestor oficina	0,09 %	N/A	N/A
Ocupació i dades de la plantilla			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Nre. persones amb contracte 1 de gener	350	350	0 %
Nre. persones amb contracte 31 de desembre	368	350	5,14 %
Nre. persones i % de les que no són sòcies de la cooperativa	36 (9,78 %)	27 (7,71 %)	33,3 %/ (6,84 %)
Nre. persones i % amb contracte fix (no socis)	2	5	-60 %
Nre. persones i % amb contracte temporal	34 (9,23 %)	27 (7,71 %)	28,14 % (9,71 %)
Nre. persones en pràctiques (becaris, etc.)	47	53	-11,32 %
Nre. i % de dones en col·lectiu de treball	212 (57,6 %)	206 (58,9 %)	2,91 % (-2,20 %)
Nre. i % d'homes en col·lectiu de treball	156 (42,3 %)	144 (41,1 %)	8,3 % (2,92 %)
Nre. persones amb responsabilitats directives	100	97	3,09 %
Nre. persones sense responsabilitats directives	268	253	5,93 %
Nre. nous contractes, rang d'edat 16-30	20	14	42,86 %
Nre. nous contractes, rang d'edat 31-50	4	2	200 %
Nre. nous contractes, majors 50 anys	0	0	0 %
Nre. nous contractes de dones	9	9	0 %
Nre. nous contractes d'homes	15	5	300 %
Nre. contractacions necessitats (baixes, IT)	4	1	400 %
Nre. canvis de centre de treball	57	61	-6,56 %
Nre. canvis de funció	28	32	-12,5 %
Nre. de baixes no desitjades	0	1	N/A
Nre. baixes en el rang d'edat entre 16 i 30	5	10	-50 %
Nre. baixes en el rang d'edat entre 31 i 50	3	2	50 %
Nre. baixes majors de 50 anys	1	5	-80 %

Administració			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Despeses totals de persones (en milions)	17,59	17,45	0,8 %
Edat mitjana	38,92	38,55	1 %
Antiguitat mitjana	13,58	11,38	19,3 %

Formació i desenvolupament			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Nre. total d'hores de formació impartides	54.030	35.346	52,86 %
Nre. persones en pràctiques i hores de formació	154/1.848	160/1.920	-3,75 %/-3,75 %
Nre. persones i hores formació pla d'acolliment	19/1.216	17/1.156	11,76 %/5,19 %
Nre. persones i hores formació aspirant a soci	36/1216	42/836	-14,28 %/45,45 %
Nre. hores de formació associada a lloc de treball	46.465	14.193	227,38 %
Nre. hores formació a associada a millora de personal	7.565	5.652	33,85 %
Nre. hores de formació presencials	4.910	6.987	-29,73 %
Nre. hores de formació en línia.	49.120	28.358	73,21 %
Nre. hores de formació interna	2.047	3.087	-33,70 %
Nre. hores de formació externa	51.983	32.259	61,14 %
Nre. accions autoformació efectuades (lectures)	424	422	+0,47 %
Mitjana d'hores de formació per persona	147	101	45,54 %
Mitjana d'hores formació per dona	155	115	34,78 %
Mitjana d'hores formació per home	137	81	69,14 %
Nre. hores formació: prevenció riscos penals	N/A	1.13	N/A
Nre. persones formades prev. riscos penals	N/A	350	N/A
Nre. hores de formació: prog. LCI	9.618	N/A	N/A
Nre. de persones formades: prog. LCI	229	N/A	N/A
Nre. hores formació prog. assessor financer	7.032	18.900	N/A
Nre. persones formades prog. assessor financer	74	126	N/A

Crèdits concedits FUNDAE (bonificacions)	41.652,19	38.041	+9,49 %
Crèdits utilitzats FUNDAE	35.152,99	38.041	-7,59 %
Nre. accions formatives subvencionades	28	38	-26,31 %
Plans de desenvolupament, avaluacions 360° i avaluació de la satisfacció del client intern			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Nre. directius participants en plans de desenvolupament	30	30	0 %
Nre. incidències en els plans de desenvolupament directiu	0	2(*)	N/A
% compliment plans d'acció individuals	80	85	-5,88 %
Nre. noves avaluacions 360° efectuades	12	9	33,33 %
% del col·lectiu de directius que ha fet un 360° en els 4 últims anys	65 %	54 %	20,37 %
Mitjana avaluació de les oficines de la qualitat del servei de departaments	3,46/4	3,47/4	0,29/0 %
Participants en el projecte "7 hàbits"	6	8	0,29/0 %
% directius en el projecte "7 hàbits"	78	72	0,29/0 %
(*) Un participant el posposa i un altre l'interromp per una baixa per malaltia.			
Avaluació de l'execució			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Nre. de persones subjectes avaluació del rendiment	376	369	1,90 %
Nre. dones subjectes a avaluació del rendiment	222	219	1,37 %
Nre. homes subjectes a avaluació del rendiment	154	150	2,67 %
Nre. persones de l'equip de direcció subjectes a avaluació de rendiment	11	11	0 %
Nre. direccions of./àrees/dpts. subjectes a avaluació del rendiment	86	84	2,38 %
Nre. gestors of. i tècnics subjectes a avaluació del rendiment	290	285	1,75 %
Responsabilidad social interna			
Nre. persones amb discapacitat (≥30 %)	2	2	0 %

Seguretat i salut laboral			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Avaluació de riscos en totes les oficines i seu	100	100	0 %
Compliment dels plans de prevenció de risc	100	100	0 %
Accidents	3	3	0 %
Taxa d'absentisme per accidents	0,06	0,06	0 %
Nre. morts per accident	0	1	N/A
Denúncies per assetjament o discriminació	0	0	0 %
Absentisme contingències comunes (%)	1,35	1,17	5,38 %
Nre. empleats amb permís per naixement (ma/pa)	12/6	12/4	0/50 %
% persones que tornen al lloc després del permís	100	100	0 %
% persones que continuen en el lloc després de 12 mesos	100	100	0 %
Nre. reconeixements mèdics	252	261	-3,4 %
Nre. campanyes de salut	1	1	0 %
% persones formades pla de formació de SSL	100	100	0 %

Productivitat per persona del col·lectiu de treball			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Marge brut per persona	54.856	50.848	7,88 %
Beneficis abans d'impostos per persona	12.976	11.216	15,69 %

Valor de la relació amb els grups d'interés

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", duts a terme durant l'any 2018 i que continuaran vigents fins al 2022, Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats següents de les cooperatives i les associacions:

SATISFACCIÓ

Satisfacció global "col·lectiu de treball": **7,7**

Satisfacció amb els processos de gestió de persones:

- Selecció, acolliment i procés aspirant a soci: **8,2**
- Administració de persones: **9,5**
- Organització de llocs (adequació persona-lloc), funcions i responsabilitats: **7,6**
- Formació i gestió del talent: **8,5**
- Avaluació del potencial i del rendiment: **8,5**
- Igualtat d'oportunitats: **9,0**
- Conciliació de la vida personal i professional: **9,1**
- Retribució i beneficis: **8,8**
- Atenció de consultes i peticions: **8,7**

REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR

Reputació global "col·lectiu de treball": **9,4**

Millors forces de reputació:

- Suport i foment del cooperativisme i de l'associacionisme: **9,8**
- Comportament ètic i responsable en la gestió: **9,8**
- Dona suport a l'acció social mitjançant projectes i accions de responsabilitat social: **9,4**
- Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el creixement: **9,4**

Pitjors forces de reputació:

- Comunicació en termini, suficient i veraç: **7,4**
- Creativa, innovadora i tecnològica en el negoci: **8,6**

REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES

El grup "col·lectiu de treball" **va indicar els requeriments següents:**

1. Assegurar que els canvis de llocs o d'oficines es fan quantificant amb precisió la vàlua i la preparació de les persones que hi opten (taules d'anàlisis) i que el mètode incloga l'adjudicació per competències funcionals, socials, tècniques i valors demostrats.
2. Assegurar que les persones de substitució o contractades recentment tenen la competència i el coneixement necessaris per a resoldre els problemes per baixes o substitucions, sense generar més faena interna.
3. Posar en marxa processos anticipatius davant de substitucions o baixes que puguen requerir l'adequació persona *vs.* lloc d'una manera preventiva.
4. Evitar situacions en les quals una persona done cobertura a dues o tres oficines en la jornada de treball diària.
5. Aprofundir i millorar l'explicació del mètode per a l'aspirant a soci, i ressaltar el valor i la importància de les proves i de les decisions (criteris de selecció, aspectes a avaluar, avaluadors, etc.).
6. Focalitzar la importància del balanç adequat entre la vida personal i professional, fomentar el treball efectiu i no valorar que es treballe més temps si no hi ha una causa clara que ho motive. Ampliació dels períodes de reducció de jornada per a superar la marcada per la legislació de conciliació.
7. Millorar la rapidesa en l'atenció de sol·licituds o consultes (especialment si són d'oficines) i establir nivells de qualitat de servei NCS. *S'han inclòs objectius en l'àrea en aquest sentit i mitjans (farmacioles).*
8. Crear una jornada de 08.00 a 17.00 h i permetre l'autogestió en oficines o sucursals (un 30 % dels entrevistats). Avaluar la possibilitat d'incloure una altra jornada els divendres de 7 h a 15 h o semblant.
9. Incorporar el teletreball en certa mesura per a facilitar la conciliació.

Seguiment

Caixa Popular va donar resposta l'any 2019 als requeriments: 1, 2, 3, 4, 5 i 6. L'entitat donarà resposta al 7 mitjançant la creació d'un canal propi d'atenció a través d'una "farmaciola" específica. En relació amb els núm. 8 i 9 s'inclouran en la nova planificació triennal denominada "TransformAcció 2022".

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Per al període 2020-2022 es plantegen quatre grans transformacions:

1 Transformació cultural. Objectius:

a. Recuperació i impuls dels principis i els valors fundacionals i de l'esperit de Caixa Popular.

b. Reconversió a una cultura de més autonomia, exigència i flexibilitat. Responsabilitat, llibertat, resultats i autonomia.

2 Transformació del talent, la formació i l'aprenentatge. Objectius:

a. Potenciar al màxim el talent de totes les persones de l'organització.

b. Detectar les persones amb més talent.

c. Apostar per la formació de més nivell per a les persones amb més talent.

d. Proporcionar oportunitats a les persones amb més talent.

e. Avançar pel que fa a la transferència de la formació al lloc de treball. Implantar els coneixements i les habilitats en el dia a dia.

f. Tindre en compte la formació i el desenvolupament que necessita cada persona, segons el moment de la seua vida professional i personal. Formació individualitzada.

g. Automatitzar els recursos.

h. Potenciar el màrqueting intern.

3 Transformació del model de contractació de persones. Objectius:

a. Captar persones amb talent, adequat a les necessitats i als valors de Caixa Popular.

b. Avaluar de manera més objectiva els aspirants a socis de treball per no perdre cap oportunitat de reclutar talent. Fer un seguiment de l'evolució dels professionals fins que s'incorporen a l'entitat.

4 Transformació del sistema de retribució. Objectius:

a. Adaptar el sistema retributiu a la nova estructura d'organització líquida, a les noves modalitats de treball flexible i a la cultura de Caixa Popular.

4.4. Empremta social

“La millor acció social és la que es fonamenta en les necessitats i en les prioritats dels agents socials a qui va dirigida i es fa amb la participació solidària i emocional de directius i voluntaris de les organitzacions.”

Un dels eixos estratègics de Caixa Popular és l’acció social en la concepció més alta. L’èxit i els resultats tan excel·lents d’aquesta acció només s’aconsegueixen amb l’evidència del desenvolupament i de la consolidació de la societat de la Comunitat Valenciana, tant en l’àmbit econòmic com en el social.

Partint dels principis i dels valors corporatius, l'entitat ha dedicat l'any 2019 un percentatge aproximat al 2,3 % dels seus ingressos a les vies de suport social següents:

- Generació d'ocupació i desenvolupament/millora de la capacitat i el valor de les organitzacions, de les societats i dels individus.
- Iniciatives i projectes d'acció social:
  - Suport i valor a les societats, a les comunitats i a les persones desfavorides.
  - Projectes de cooperació internacional per al desenvolupament del cooperativisme en països en via de desenvolupament.
  - Col·laboració i participació amb ajuntaments i barris en iniciatives de valor social i cultural.

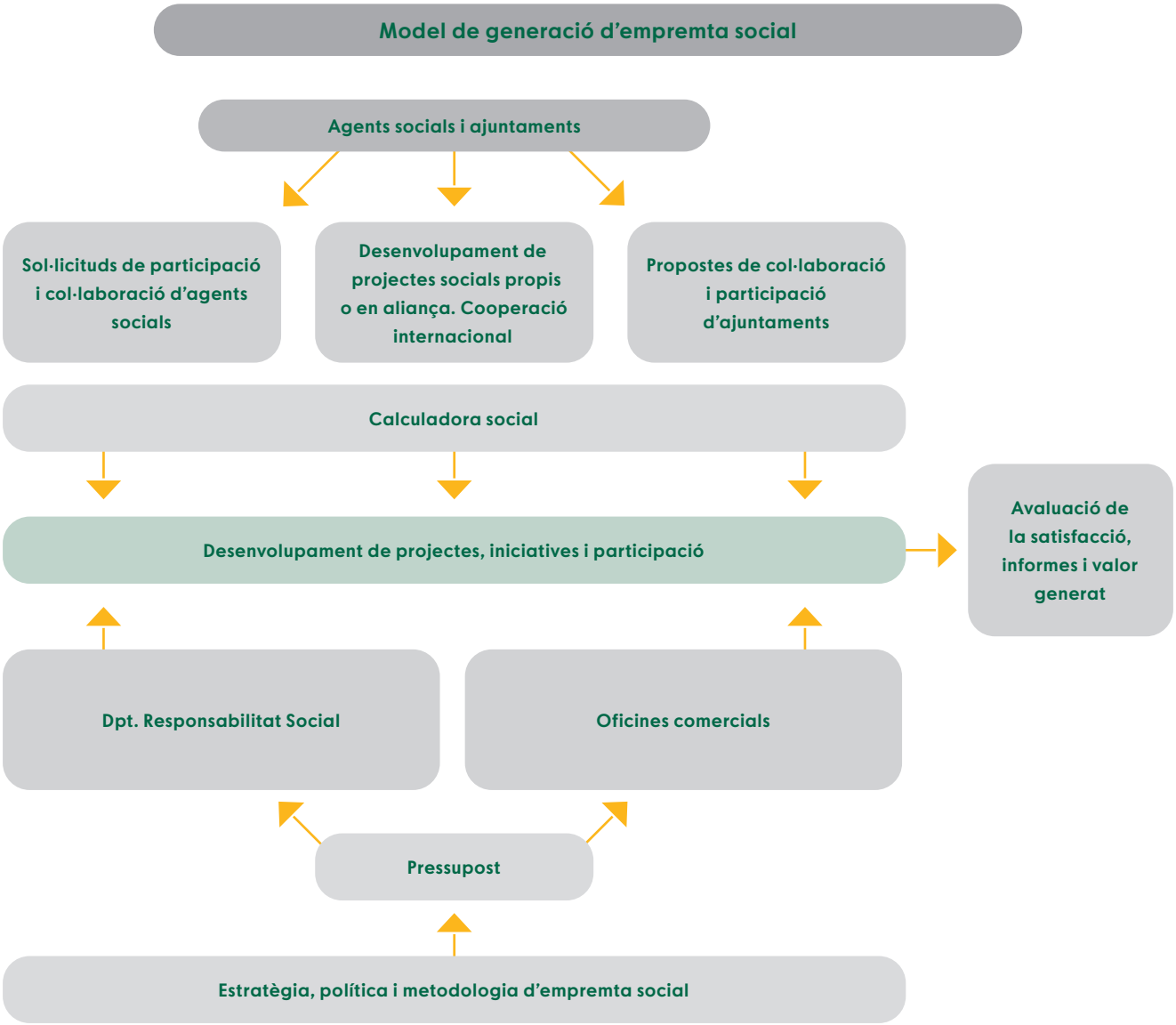
Els principis fonamentals del disseny i de les decisions d'acció social es basen en la política, en l'estratègia i en la metodologia de generació d'empremta social.

Els grups d'interés prioritari en l'acció social de Caixa Popular són:

- El tercer sector.
- Els emprenedors i les empreses de nova creació.
- La societat en general.
- El sector cooperatiu en països en via de desenvolupament.
- Les xarxes socials i els fòrums.
- Pobles i ciutats on hi ha seus o oficines de l'entitat.

Model d'acció social i participació

El conjunt d'activitats, eines i productes utilitzats en el model es resumeixen en el quadre següent:



Projectes i iniciatives d'acció social

Per la condició pròpia i el sector, Caixa Popular no produeix impactes negatius com a conseqüència dels serveis que presta a les comunitats i a la societat, excepte els relatius a una possible mala praxi en el desenvolupament de les operacions financeres amb clients. En el camp d'actuació de l'entitat no hi ha col·lectius socials que es puguen entendre com a "pobles indígenes i tribals", d'acord amb el Conveni número 169 de l'Organització Internacional del Treball (OIT).

La identificació de possibles incompliments es detecta a través del canal ètic i de les reclamacions d'aquests.

El model establit de generació d'empremta social es fonamenta en tres elements:

- La calculadora d'empremta social per a conéixer el grau d'idoneïtat de les sol·licituds o peticions rebudes, enfront de la marca social que es vol consolidar.
- La quantificació dels impactes directes i indirectes i la monetització corresponent com a conseqüència de les iniciatives empreses.
- El valor de l'empremta social generada, tangible i intangible (SROI i altres indicadors).

Voluntariat i cooperació internacional

Caixa Popular dissenya les bases i la gestió del voluntariat en la "Guia del Projecte de Voluntariat". El voluntariat de Caixa Popular va començar fa més de 25 anys a través de Grup de Cooperació i es desenvolupa per mitjà de tres vies de participació:

- Participació en iniciatives d'acció social de l'entitat. Els voluntaris participen de manera lliure en accions socials en què participa la cooperativa.
- Campanya "Un dia de salari ", en què les persones que formen part del col·lectiu de treball de l'entitat donen de manera voluntària l'equivalent d'un dia de salari per finançar iniciatives socials. L'any 2019 va servir per a finançar cinc projectes de solidaritat i cooperació al desenvolupament.
- Projectes i iniciatives de voluntariat internacional en països en via de desenvolupament.

La incertesa social i política que hi ha a Nicaragua va obligar a no fer el viatge a aquest país, destinació habitual del voluntariat internacional (iniciat l'any 2001 amb una participació de 32 voluntaris de Caixa Popular, fins al 2018), i es va substituir per un voluntariat tècnic de gestió de cooperatives de crèdit.

En aquesta iniciativa es van obrir dues experiències noves en què van participar huit voluntaris.

La primera, a Guatemala, on van viatjar cinc voluntaris en un projecte de formació a la Unió d'Agricultors Minifundistes guatemalencs en col·laboració amb l'ONG valenciana Pau i Solidaritat. La segona va ser a l'Equador, en què tres voluntaris de l'entitat van col·laborar amb la Corporació Institut Quítxua de Biotecnologia Sacha Supai (IQBSS) i Perifèries per dissenyar un pla de millora de la producció i la comercialització del *sacha inchi* o cacauet inca, producte local d'interés comercial.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

L'any 2019 es va continuar treballant la prioritat i el volum d'inversió en acció social.

Es van començar a aplicar les recomanacions dels agents socials, obtingudes a partir de les enquestes dutes a terme l'any 2018.

GENERACIÓ D'EMPREMTA SOCIAL			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Nombre d'iniciatives socials	836	923	-9,42 %
Inversió total directa en acció social	1.669.265,38	1.657.240,58	0, 72 %
Inversió i nre. iniciatives de generació d'ocupació i desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana	149.176,15 (92)	271.073,61 (150)	-44,97 % (-38,67 %)
Inversió i nre. iniciatives d'acció social	1,520.089,23 (744)	1.386.166,97 (788)	9.66 % (-5,58 %)
Nombre de voluntaris cooperació internacional	8	5	60 %

Valor de la relació amb els grups d'interés

En relació amb la gestió de l'acció social, Caixa Popular defineix i estableix marcs de relació amb la categoria núm. 6 de Grups d'interés: "agents socials", a través de la segmentació en tres tipus: tercer sector social (ONG), societat en general (localisme/entorn pròxim) i xarxes socials i fòrums.

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", duts a terme l'any 2018 i que continuaran vigents fins al 2021, Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats dels agents socials següents:

SATISFACCIÓ

Satisfacció global "agents socials": **8,5**

Satisfacció amb el desenvolupament d'activitats:

- Caixa Popular du a terme les activitats d'acció social d'una manera fiable i acurada: **9,4**
- Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències de les persones o de les organitzacions de la societat en termini i forma: **8,4**
- Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la gestió de l'empremta social: **8,4**
- Caixa Popular s'esforça a conéixer els requeriments i les expectatives d'ONG i de persones en matèria d'empremta social: **7,8**

REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR

Reputació global "agents socials": **8,5**

Millors forces de reputació:

- Suport a l'acció social mitjançant projectes de XS: **9,1**
- Bona gestió econòmica i perdurable en el temps: **8,8**
- Suport i foment del cooperativisme i de l'associacionisme: **8,8**
- Comportament ètic i responsable en la gestió: **8,7**

Pitjors forces de reputació:

- Creativitat, innovació i tecnologia en el negoci: **7,4**
- Comunicació i informació suficient, veraç i en termini: **7,8**

REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES

El grup "agents socials" **va indicar els requeriments següents:**

1. Analitzar i definir col·lectius, temes concrets (xiquets, discapacitat o persones desfavorides: autisme, ELA, malalties estranyes, etc.) i prioritats en el desenvolupament i la col·laboració en iniciatives socials, i crear etiquetes o marxamos de valor social (entre 2 i 4).
2. Informar més i d'una manera més moderna de les accions socials que cal fer i de les desenvolupades, així com dels impactes generats. Utilitzar les xarxes socials i el blog per a aportar experiències i testimoniatges de les accions dutes a terme. Efectuar almenys 8-10 publicacions o participacions per dia en xarxes.
3. Elaborar una memòria de responsabilitat social.
4. Incrementar la involucració i la participació de les persones de l'empresa en el desenvolupament de les iniciatives socials: voluntaris, padrins, jubilats, col·laboradors i directius.
5. Implementar un mètode per a sol·licitar a l'empresa formalment (a través del web corporatiu) la participació en el desenvolupament d'accions socials amb les directrius adequades i els punts de valor.
6. Crear una nova línia d'empremta social amb projectes propis o en aliança, dissenyats i dirigits per l'empresa d'una manera creativa o innovadora.
7. Crear un logo social i una frase que definisca la prioritat de Caixa Popular en la generació d'empremta social: "Passió per generar empremta social a la Comunitat Valenciana" o semblant.
8. Crear "vips socials" perquè en les oficines se'ls tracte com a reis (tercera edat, discapacitats, etc.). Convertir-se en un referent en voluntariat i en els diferents perfils dels col·laboradors i participants.
9. Crear un carnet d'aliat social i/o un premi per a la millor ONG de l'any.
10. Fer més costat a les organitzacions menudes del tercer sector, encara que tinguen menys anomenada i rellevància.
11. Dinamitzar una cultura de cooperatives i associacions responsables creant una càtedra d'RSC i convidant-hi associacions i cooperatives sòcies de Caixa Popular.
12. Cessió o lloguer barat de locals per a organitzacions de valor social (ONG de petita dimensió, *scouts*, etc.).
13. Crear una línia d'accions socials combinant acció social interna amb acció social externa. Per exemple, beques per a fills d'empleats en campaments d'estiu amb orientació vers temes associats a la sostenibilitat.
14. Crear una línia d'ajudes a la investigació tecnològica.
15. Separar amb claredat l'acció social del que és mera promoció comercial.
16. Concentrar les iniciatives socials dutes a terme per a treballar en menys quantitat, però més impacte i visibilitat. Hi ha la creença que la cooperativa té la directriu d'atendre moltes de les peticions que se li proposen sense discriminar prou, en funció d'on se situen les seues prioritats en la generació d'empremta social.

Seguiment

Caixa Popular va donar resposta l'any 2019 als requeriments 3, 4, 6, 10, 12, 15 i 16.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir la gestió estratègica del nou model d'"empremta social" mitjançant:

- L'aplicació del model en el 100 % de les accions socials i col·laboracions dissenyades i gestionades des de les oficines i des del Departament de Responsabilitat Social.
- El mesurament dels impactes directes i indirectes produïts per les iniciatives i els projectes socials i el càlcul del retorn de la inversió social.

4.5. Empremta ambiental

"La cura i la protecció del medi ambient és el millor llegat per a l'ésser humà i per a la resta dels éssers vius. Entre tots, l'home es constitueix com el causant principal de la degradació massiva i de la pèrdua de biodiversitat del planeta. Els pròxims 20 anys seran clau en la recuperació de la salut de la Terra, que requerirà la reinvenció del model d'actuació de tots nosaltres."

D'acord amb el sector, amb l'estratègia actual i amb la dimensió del negoci, Caixa Popular no pot produir impactes significatius o contingències rellevants que afecten el medi ambient, inclòs el canvi climàtic. Els riscos i les oportunitats són secundaris i mai no suposarien un impacte substancial al patrimoni, a la situació financera de l'entitat i tampoc provocaria cap mena de crisi per a la cooperativa.

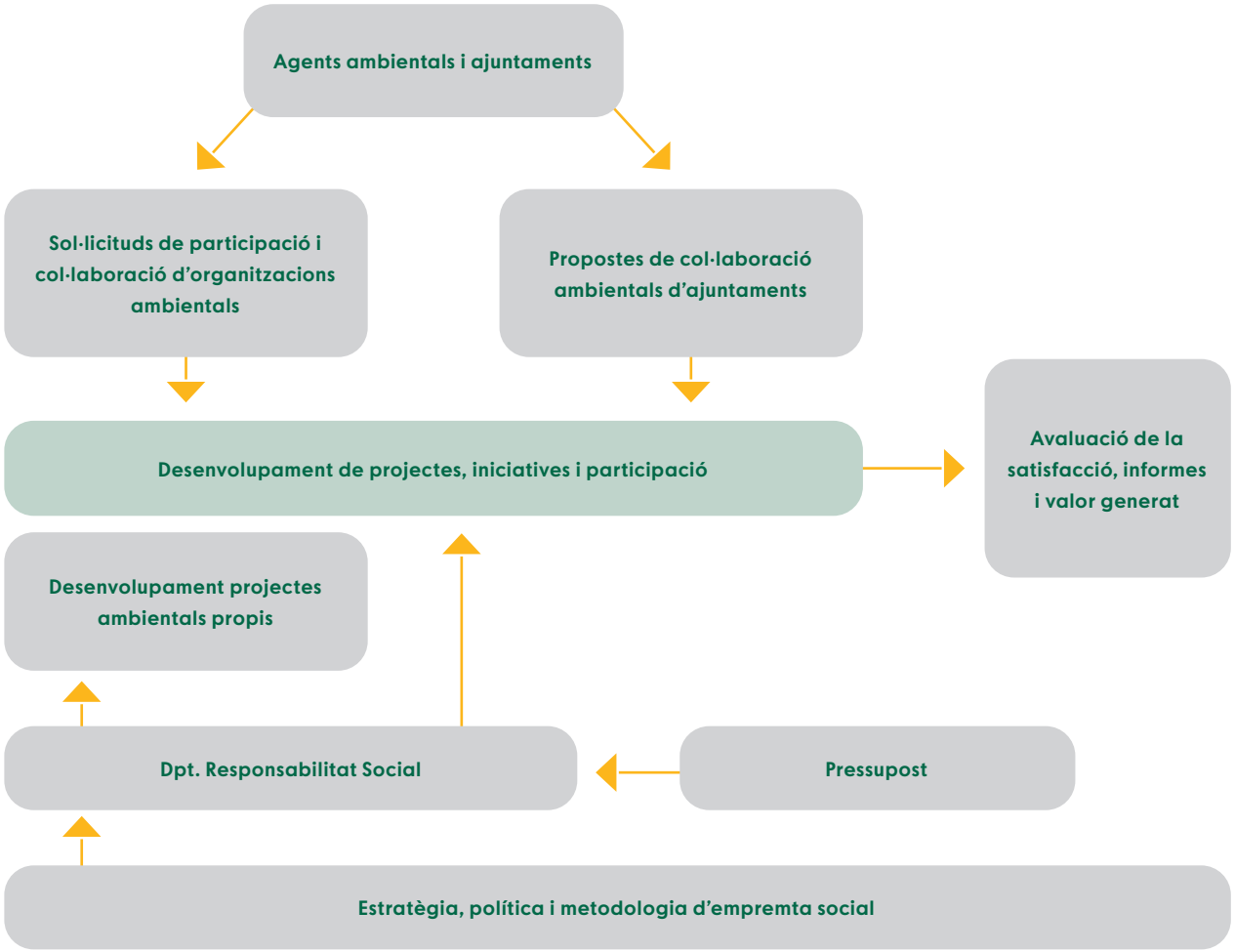
En relació amb la gestió de l'empremta de carboni, directa o indirecta, no suposaria un canvi substancial en les operacions, en els ingressos o en les despeses. Quasi tots els impactes provenen de l'ús de l'energia elèctrica i, en menys mesura, per l'ús de combustibles en els desplaçaments dels treballadors als seus llocs de treball. Tanmateix, Caixa Popular sap que això no l'eximeix de la responsabilitat de minimitzar aquests consums, de compensar-los en la mesura que siga possible i de fer més eficient la gestió de l'energia.

Caixa Popular incorpora entre els principis corporatius de l'entitat el respecte al medi ambient i ha posat el focus del seu comportament responsable fins al 2019 en tres àrees fonamentals: minimització de l'ús de paper i tòner, reducció dels consums energètics en les oficines i en la seu central, i reciclatge i gestió dels residus habituals produïts en oficines.

El focus principal en els últims anys ha sigut la reducció de l'ús de paper a través del projecte "oficines sense papers".

Model de gestió empremta ambiental

El model de gestió ambiental de Caixa Popular respon a l'esquema següent:



Gestió ambiental

La gestió mediambiental de Caixa Popular, mitjançant projectes i activitats, se centra a: millorar la conservació de l'energia en la seu social i en les oficines, minimitzar el consum de paper, tòner i electricitat, i gestionar i minimitzar els residus generats i el reciclatge, millorar l'eficiència energètica de la il·luminació i de la climatització.

Encara no hi ha un sistema de gestió complet; a partir del 2020 la responsabilitat recaurà en el departament de responsabilitat social.

Un dels projectes més rellevants va ser el de remodelació i millora de la seu dels serveis centrals que es va iniciar a mitjan 2018, que està previst acabar a mitjan 2020. Els objectius principals eren:

- Millorar l'eficiència lumínica substituint lluminàries de baixa eficiència per LED.
- Aprofitar la llum natural per a reduir el nombre d'hores de llum artificial.
- Millorar l'eficiència energètica substituint aparells de climatització per uns altres amb un coeficient d'eficiència alt (COP).
- Reduir pèrdues de temperatura interiors substituint les fusteries exteriors per unes altres amb trencament de pont tèrmic (TPT) que milloren l'aïllament.
- Instal·lar sistemes urbans de drenatge sostenible (SUD) en el pàrquing.
- Millorar l'entorn i la funcionalitat dels espais de treball.

L'any 2019 es van obtindre millores substancials, tant pel que fa als consums de paper i tòner com pel que fa a la gestió de residus i reciclatge, a través de propostes d'eliminació i reducció de consums associats a aquesta.

Avaluació ambiental de proveïdors i clients

Encara no hi ha metodologies i protocols mediambientals que s'utilitzen per a avaluar proveïdors i clients abans de mantindre una relació formal continuada amb ells.

La definició del mètode d'obtenció d'informació i d'avaluació, així com l'anàlisi dels impactes ambientals significatius, tant potencials com reals, en la cadena de subministrament i en els clients es farà en els exercicis següents.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

L'exercici 2019 ha sigut un any rellevant quant a la gestió mediambiental de Caixa Popular com a conseqüència de l'avanç de la nova seu social, més eficient i aïllada tèrmicament, la futura assumpció d'aquesta responsabilitat per part del Departament de Responsabilitat Social, la reducció important en els consums de paper i tòner, l'eficiència energètica i la millora en el reciclatge d'envasos. Els resultats obtinguts són:

GESTIÓ MEDIAMBIENTAL			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Consum de paper d'oficina estàndard (nre. fulls)	1.809.000	1.800.000	0,50 %
Consum de paper preimprés (nre. fulls)	462.000	490.000	-5,71 %
Consum de paper/persona (nre. fulls) Persones 2019 = 368, persones 2018= 350	6171,20	6542,86	-5,68 %
Consum de paper/client nre. fulls Clients 2019:204.826. Clients 2018: 193.890	8,83	9,28	-4,85 %
Consum de paper/compte de clients (nre. fulls) Comptes 2019:137.968. Comptes 2018: 135.334	13,11	13,30	-1,42 %
Documents enviats a clients (correu físic)	791.950	865.117	-8,46 %
Documents enviats per client	3,87	4,46	-13,35 %
Documents enviats per compte	0,29	0,34	-12,10 %
Reciclatge de paper (kg) *	11.520	4.233	272,14 %
Reciclatge d'envasos (kg)	80	340	-75,22 %
Reciclatge de piles alcalines/salines (kg)	10	10	0 %
Retirada de matèries inertes (kg)	40	65	N/A
Reciclatge de tòner (kg)	40	50	-20 %
Consums d'energia (kW) (oficines i serveis centrals) Nre. 2019 = 74. Nre. 2018 = 72Metres quadrats oficines: 2019 = 16.701. 2018 = 15.797	1.620.772	1.717.171	-5,61 %
Emissions de diòxid de carboni **. En tones	614,27	650,80	-5,61 %
Consum per metre quadrat (kW/m^2)	97	108,7	-10,76 %
Oficines amb consum d'energies renovables	9	9	N/A
Iniciatives ambientals (nre.)	3	8	-62,5 %
Inversió en iniciatives ambientals (euros)	10.050	19.380	-48,14 %

* El reciclatge més alt del paper es deu a quantitats acumulades i pendents del 2018.
** Un quilovat suposa una emissió de 0,379 kg de diòxid de carboni.

Valor de la relació amb els grups d'interés

En relació amb la gestió de l'acció social, Caixa Popular defineix i estableix marcs de relació amb la categoria núm. 7 de Grups d'interés: "medi ambient", a través de la segmentació en tres tipus:

- Organitzacions ambientalistes.
- Comunitat Valenciana (administracions relacionades i societat).
- Planeta.

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", duts a terme durant l'any 2018 i que continuen vigents, Caixa Popular va obtindre els resultats, les propostes i les necessitats següents dels associats al medi ambient:

SATISFACCIÓ	REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES
Satisfacció global "medi ambient": **6,0** **Satisfacció amb el desenvolupament d'activitats:** - Caixa Popular du a terme accions i projectes de millora de l'eficiència energètica, en oficines i en la seu, d'alt valor ambiental. **5,0** - Caixa Popular du a terme accions i projectes de minimització i compensació de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle: **4,5** - Caixa Popular du a terme accions i projectes de minimització de la seua empremta hídrica: **3,8** - Caixa Popular du a terme accions i projectes de minimització del consum de derivats del petroli: **4,5** - Caixa Popular col·labora en accions i projectes per a millorar la biodiversitat i el paisatge: **5,7** - Caixa Popular du a terme accions i projectes per a minimitzar residus i assegura el reciclatge específic de cada tipus: **5,3**	**El grup** "medi ambient" **va indicar els següents requeriments:** 1. Prendre consciència de la importància que té per a l'empresa i per al planeta el fet d'assumir, conscienciar-se i fer front als impactes mediambientals que es generen, sense oblidar la col·laboració en la millora global del planeta. 2. Encara que en el sector financer la gestió mediambiental no té cap impacte especialment rellevant en comparació amb altres sectors, les empreses han de ser responsables i compensar els impactes que produeixen, siga per les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades, per la destrucció de massa forestal pel consum de paper, etc. 3. Dissenyar i implementar projectes mediambientals relacionats amb el negoci i amb la casuística principal de millora i conservació d'espais i ecosistemes regionals: agricultura, platges, entorn vegetal en els barris i els espais forestals de la Comunitat Valenciana. 4. Posar en marxa programes a llarg termini de minimització dels consums energètics i d'eficiència en les oficines, i informar-ne en les sucursals i en xarxes socials perquè els coneguen els clients i el públic en general. 5. Informar del que es fa en relació amb la conservació i la millora ambiental a través de xarxes socials i a través dels possibles informes de responsabilitat social o memòries anuals del negoci. 6. Implementar i posar el focus en la concessió de préstecs, sota criteris ASG (ambientals, socials i govern corporatiu). Avaluar els clients en funció de la potencialitat d'impacte ambiental i establir mesures a l'hora de concedir crèdits o préstecs (plàstics, herbicides i contaminació d'aigües, principalment).

REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR	
Reputació global "medi ambient": **6,4** **Millors forces de reputació:** - Suport i foment del cooperativisme i de l'associacionisme: **8,0** - Suport a l'acció social mitjançant projectes i col·laboracions: **7,6** - Model per l'opinió, valors i satisfacció que transmeten els seus empleats: **7,6** **Pitjors forces de reputació:** - Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat social: **4,8** - Comunicació i informació suficient, veraç i en termini: **4,8** - Creativitat, innovació i tecnologia en el negoci: **5,6**	7. Convertir-se en un *driver* de coneixement i valor per al sector agroalimentari aprofitant la vinculació i la complicitat amb cooperatives i associacions de la Comunitat Valenciana. 8. Promoure en barris i localitats rellevants el disseny i el desenvolupament d'accions distintives per a conscienciar la ciutadania en aspectes ambientals. Per exemple, horts de barri, importància del reciclatge ben fet, etc. 9. Mentre que en la gestió de l'acció social hi ha una sèrie de canals definits i interlocutors específics per a atendre-la, no n'hi ha en matèria de medi ambient. Es proposa establir aquestes vies sota la direcció d'un responsable o òrgan especialitzat en matèria de gestió ambiental. **Seguiment** **Caixa Popular va donar resposta l'any 2019 als requeriments 1, 4 i 5. Des del 2018, Caixa Popular reporta el que va fent en matèria ambiental en les memòries de responsabilitat social.**

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i enfortir la gestió estratègica del nou model d'"empremta social" mitjançant:

- El disseny i la implantació d'un sistema de gestió ambiental ben complet i el desenvolupament d'activitats i projectes per a millorar els impactes generats i l'entorn ecològic.
- El disseny i la publicació de la primera "Política d'empremta ambiental" en què es recullen els principis d'actuació, els compromisos amb aquest grup d'interés i els vectors per a gestionar-la.
- El quadre de comandament estratègic de les dades i dels indicadors que cal gestionar.
- La informació de les accions dutes a terme en les xarxes socials.

4.6. Gestió de la tecnologia i de la informació

“La tecnologia i la digitalització són eines estratègiques en l’eficiència i en el valor d’un negoci, en les experiències de més valor dels grups d’interés i en la preparació d’informació estratègica per a la presa de decisions.”

Una de les categories que s’integren dins del sistema de gestió dels grups d’interés de Caixa Popular és la dels “aliats socis”, en què se situa l’empresa participada RSI (Rural Serveis Informàtics). Per a enfortir el valor de gestió dels sistemes d’informació de l’entitat i de la visió estratègica de generar i capitalitzar aliances, utilitza els serveis informàtics comuns d’aquesta empresa.

RSI és responsable de les activitats de desenvolupament o millora de les aplicacions clau del negoci, de la ubicació de dades, de la seguretat informàtica d'aquestes, de les pàgines web, etc., i estableix protocols per a utilitzar-les de manera diferenciada per totes les empreses del Grup.

RSI posseeix certificacions i fa auditories independents que avalen l'excel·lent gestió de la seguretat i la ciberseguretat:

- ISO 27001 Sistema de gestió de la seguretat informàtica.
- ISO 38500 Governança de la tecnologia de la informació.
- ISO 22301 Sistema de gestió per a la continuïtat del negoci.
- ISO 22320 Sistema de gestió per a la resposta davant d'emergències.
- CMMi (CVS) Cicle de vida de programari (nivell 3).
- LEET Security amb el nivell màxim AAA+ l'any 2019.
- Certificats específics de seguretat:
- Certificació PCI/DSS: certificat de l'estàndard de seguretat de dades en targetes.
- Certificació CSP de Swift: certificació de seguretat per a pagaments per Swift.
- Auditories d'assegurament del marc de control intern europees:
- ISAE 3402 Tipus 2: Per a l'eficàcia operativa de marc de control intern en la gestió dels processos generals de TI.
- SOC 2 Tipus 2: Per a l'eficàcia operativa de marc de control intern en la gestió dels processos de seguretat i ciberseguretat de TI.

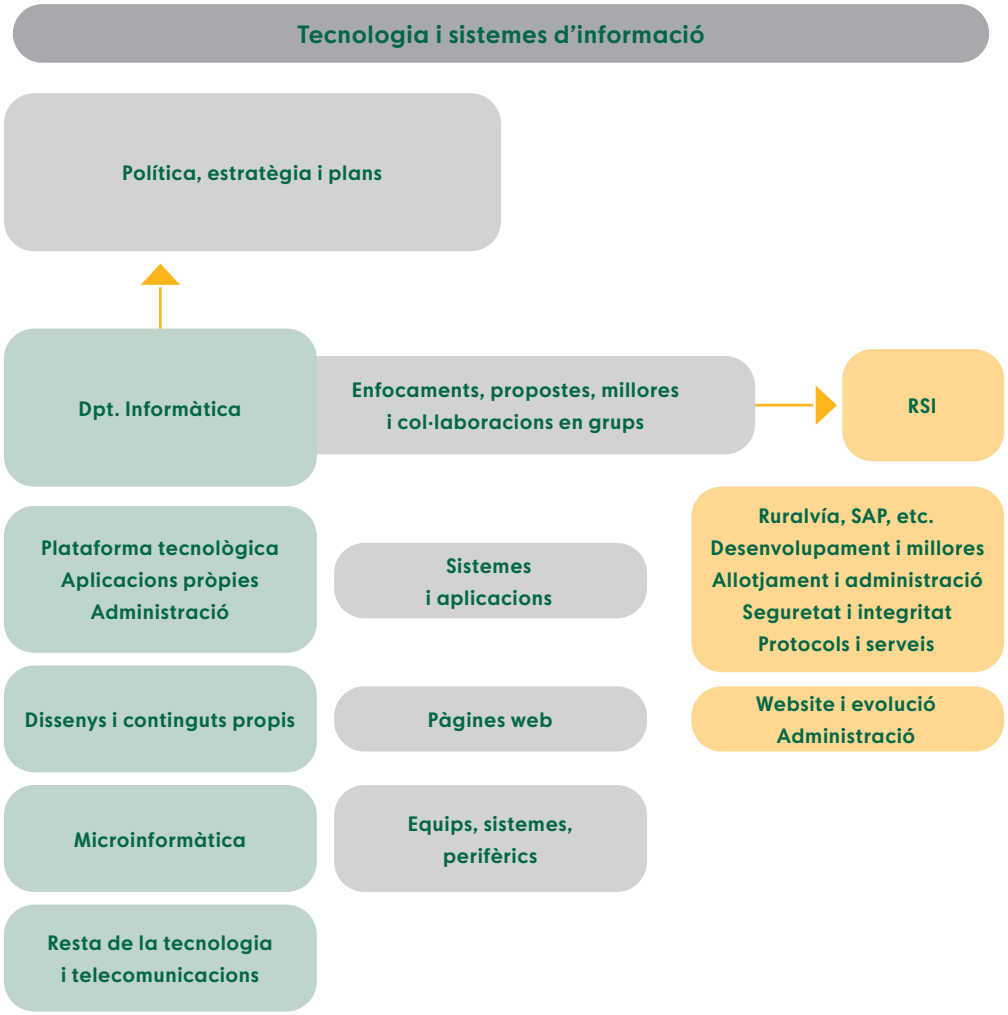
De manera complementària, també té altres certificacions de gran valor per a incrementar la confiança i el valor de la gestió:

- UNE 19601 Sistema de gestió de *compliance* o compliment normatiu penal.
- ISO 37001 Sistema de gestió antisuborn.

L'Àrea d'Informàtica de Caixa Popular és responsable de la planificació de projectes i actuacions relatives als sistemes i als mitjans informàtics de l'organització, la definició de la plataforma informàtica, la seguretat de processos i sistemes, la gestió i l'operativitat d'equips informàtics (servidors, ordinadors...), xarxes, dispositius de suport (impressores, etc.), programari, solucions de telecomunicació, telefonia, la microinformàtica i desenvolupaments locals, i la gestió de la resta de la tecnologia del negoci, amb la investigació i les proves associades.

Model de tecnologia i de sistemes d'informació i telecomunicació

El model de tecnologia i de sistemes té una responsabilitat compartida entre RSI i el departament de sistemes que participa en tots els grups de treball d'RSI (especialment el d'informàtica i el d'organització) per a aportar millores, innovacions i influir en les decisions tècniques i en la definició i la priorització de projectes.



Aplicacions (principals i locals), nous desenvolupaments i millores

Les aplicacions principals utilitzades per les empreses del Grup són la de "Banca en línia (Ruralvía)", la de "Gestió de persones (SAP)" i les de "Gestió del negoci (IRIS NTF)", que resideixen en RSI i són responsabilitat completament seua.

Actualment hi ha dos grans macroprojectes pluriennals de valor en la gestió de les tecnologies de la informació:

- La protecció contra el crim cibernètic (sabotatges, pirateria, caixers i targetes, i robatoris d'identitat).
- El projecte d'estratègia digital "Impulsa't" amb la renovació d'actius digitals, nous canals d'interacció, noves propostes de valor, potenciació de la cultura digital, intel·ligència empresarial (*business intelligence*) i el màrqueting digital

L'any 2019 els avanços principals van ser:

- L'evolució NTF, incloent-hi eines d'administració per a l'usuari final i millores GED-gestió electrònica de documents.
- L'enfortiment de la seguretat lògica (model i pla).
- La millora dels entorns de prova.
- El desenvolupament d'una eina de traçabilitat de les errades de migració.
- La implantació d'un mètode de mesurament de la qualitat en telefonades al centre d'atenció telefònica.
- La reducció del temps d'espera al client a 30 segons.

Projectes rellevants:

- Nova banca digital amb una app millorada i de més funcionalitats.
- Google Pay, servei de pagament mòbil per a clients amb dispositius Android.
- Nova web comercial del Grup Caixa Rural.
- PSD2 *compliance* i estratègic: compliment de la nova normativa de serveis de pagaments digitals PSD2.
- Factoring Iris: aplicació per a integrar aquest producte en el terminal financer.
- Assistents de veu (*chatbots*): dissenyar i implantar un nou canal automatitzat d'atenció a clients i empleats.
- Mur de clients: implantar l'eina de mercat "Mur digital" que done cobertura a la figura que es va creant en les entitats de "Gestors digitals".
- Procés guiat d'assegurances: simplificació de l'operativa en oficines i d'usuaris.
- Ús de marques de protecció de dades en aplicacions: integració en les aplicacions de les noves marques de consentiment derivades de l'entrada en vigor de l'RGPD.
- Nou model de ràting de pimes.
- Adaptacions Llei de crèdit immobiliari: desenvolupaments per a complir la LCI.

Ciberseguretat

Les diferents línies d'actuació en matèria de ciberseguretat es poden estructurar en tres etapes: la prevenció del risc, la detecció ràpida i la resposta precisa davant de qualsevol ciberincident. Les principals línies d'actuació l'any 2019 van ser:

Processos de gestió preventiva

Aquests processos comprenen el reforç del servei de vigilància digital i antifrau, les proves de procediments i protocols de seguretat, la realització d'auditories internes i externes, l'ús d'eines específiques de monitoratge del trànsit i de les xarxes, la millora dels processos d'anàlisis i definició de causes arrels d'activitats sospitoses, la gestió i el monitoratge dels tallafocs i dels centres d'operacions de seguretat, els grups de treball d'alt rendiment per a la gestió integral dels serveis i el pla director per a la gestió preventiva de riscos de la transformació digital.

Processos de detecció i resposta immediata

Aquests processos comprenen el monitoratge continu dels sistemes d'alerta davant d'incidents, els processos d'anàlisis de patrons d'esdeveniments de seguretat, la utilització d'eines de prevenció de la fugida d'informació, la creació de comités específics per a analitzar i gestionar activitats sospitoses o ciberincidents, la millora de processos de la traçabilitat d'activitats d'anàlisis de ciberseguretat i la millora dels processos de gestió d'incidents.

Processos d'anàlisi de tancament de ciberincidents

Aquests processos comprenen la millora dels processos de gestió d'incidents, la millora dels processos d'emmagatzematge d'evidències, sistemes de traçabilitat i la definició de marcs de gestió de la cadena de custòdia.

Disseny i desenvolupament de solucions

Aquesta activitat comprén la utilització de vies de codificació segura, l'anàlisi del codi que genera el desenvolupador abans de penjar-lo al repositori en les eines del cicle de vida, les proves addicionals sobre les aplicacions en la promoció entre entorns mitjançant l'ús d'eines del tipus DAST i SAST, i l'anàlisi addicional de codi fet per part de tercers.

Ús i explotació de serveis

Aquesta funcionalitat comprén la implementació de processos periòdics d'anàlisis del codi estàtic per part de tercers, la implementació de marcs d'anàlisis de vulnerabilitats i la millora del marc de gestió de la seguretat perimetral amb el redisseny de les activitats que inclouen les proves de penetració per part de tercers.

Durant l'any 2019 la consolidació i l'enfortiment de la ciberseguretat es van basar en:

- Definir un marc nou per a la gestió integral d'amenaces de seguretat.
- Reforçar el marc de controls en matèria de seguretat.
- Elaborar un pla de transformació digital en matèria de ciberseguretat.
- Reforçar les polítiques de bon govern i enfocament de la ciberseguretat durant tot el cicle de vida dels serveis.
- Enfortir l'activitat de la segona línia de defensa i compliment, aplicant-hi la gestió integral del marc de ciberseguretat, conjuminant les exigències reguladores, legals, normatives, i també els marcs internacionals de millors pràctiques des del disseny i creant models sostenibles.
- Millorar el marc de formació i conscienciació en matèria de ciberseguretat.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

Durant l'exercici 2019 el compliment dels acords de nivell de servei relatius a la disponibilitat d'aplicacions i sistemes van ser raonables. Es destaca la millora en el compliment de l'ANS en el centre d'informació i en l'atenció als usuaris.

A continuació, es presenten els resultats obtinguts de la gestió de la qualitat en la tecnologia i els sistemes d'informació:

GESTIÓ DE LA TECNOLOGIA I INFORMACIÓ			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Compliment ANS plataforma bancària	99,85 %	99,90 %	-0,05 %
Compliment ANS mitjans de pagament	99,96 %	100,00 %	-0,04 %
Compliment ANS centre d'informació	99,04 %	93,00 %	+6,04 %
Compliment ANS intercanvi	100,00 %	100,00 %	0 %
Compliment ANS banca a distància	99,89 %	99,90 %	-0,01 %
Compliment ANS atenció a usuaris	96,90 %	96,20 %	+0,70 %
Valors mitjans	**99,71 %**	**98,17 %**	

El compliment dels acords de nivell de servei relatius a l'atenció prestada, tant a caixes com a clients finals en els dos exercicis, són molt semblants i hi destaca la millora en la resolució d'incidències.

ATENCIÓ A CLIENTS I INCIDÈNCIES			
VARIABLE	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ
Atenció a telefonades de clients finals	100 %	100,0 %	0 %
Atenció de telefonades al CAU–Centre d'Atenció a Usuaris	100 %	100,00 %	0 %
Resolució d'incidències	87,62 %	84,91 %	+2,71 %
Temps d'espera telefonades clients finals	100 %	100,0 %	0 %
Valors mitjans	**96,90 %**	**96,23 %**	

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Per al període 2020-2022 es plantegen els desenvolupaments i les millores següents, en relació amb els riscos tecnològics interns, externs i les polítiques d'externalització de serveis:

- El principi de proporcionalitat.
- La governança i l'estratègia.
- El marc de gestió de riscos.
- La seguretat de la informació.
- La gestió de les operacions de les tecnologies de la informació i de les telecomunicacions.
- La gestió de projectes i de canvis.
- La continuïtat de negoci.
- La gestió de la relació amb els usuaris dels serveis de pagament.

4.7. Comunicació i transparència

“La comunicació veraç i en termini és l’única manera de convertir en real el que fan les organitzacions en la seua gestió i una obligació moral a les necessitats lícites d’informació dels grups d’interés.”

L’Àrea de Comunicació i Experiència de Clients de Caixa Popular és la responsable de tota la comunicació, interna i externa, que emet l’entitat financera. Dins de les funcions que té està mantindre el contacte amb els mitjans de comunicació, dissenyar les campanyes de publicitat de productes i serveis, desenvolupar l’estratègia de comunicació institucional i la segmentació de la comunicació amb els diferents grups d’interés.

La missió d'aquesta àrea és escoltar de manera activa els grups d'interés per captar necessitats, tendències i requeriments, i estructurar-los i traslladar-los a l'organització per donar-hi resposta.

En el pla estratègic "Reinventar-se 2020", Caixa Popular va fer evolucionar la seua política de diferenciació davant de la competència amb una comunicació basada en la gestió de les emocions, l'actitud positiva en les relacions i en l'experiència del client; l'evolució de l'acció social vers la responsabilitat social; el reconeixement com a entitat líder del sistema financer valencià i la difusió dels valors corporatius com a eina d'integració en el territori.

En la campanya institucional de comunicació duta a terme durant els anys 2018 i 2019 denominada "La banca que et toca" es van ampliar els inductors de valor i es va focalitzar en la manera com la gestió de Caixa Popular havia de donar resposta, a més, a la creació d'ocupació i l'enfortiment de l'accessibilitat financera, el valor de la solidaritat i el suport necessari a la societat, l'efecte cohesionador de la cultura valenciana i del valencià amb la societat, el suport i la vinculació amb l'empoderament de la dona, la promoció del cooperativisme i de l'associacionisme, i l'increment del coneixement de l'entitat en els ciutadans i la notorietat en el territori.

Caixa Popular, per difondre i donar a conéixer aquestes fites, fa campanyes en els mitjans de comunicació i en diferents suports publicitaris. Com a novetat, l'any 2019 va introduir innovacions en aquesta matèria, amb tipus de publicitat menys convencionals, que van permetre la segmentació en funció del públic objectiu.

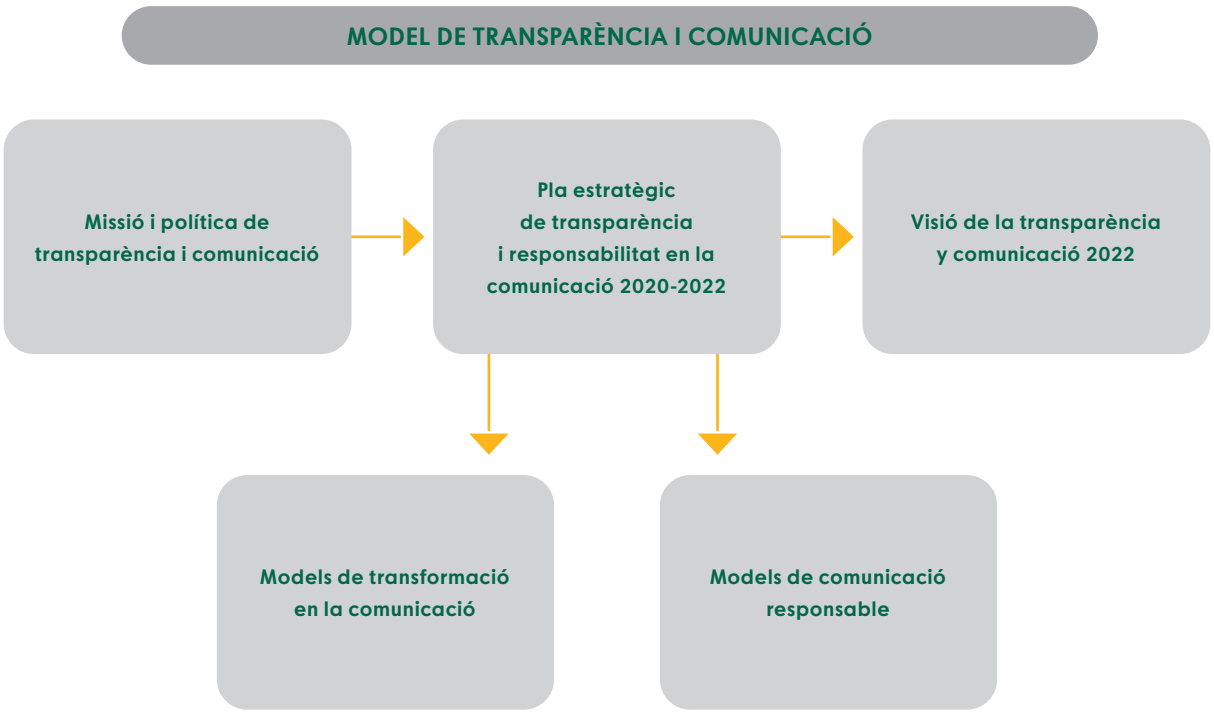
En concret, en l'últim exercici la publicitat de "La banca que et toca" es va distribuir en dues onades. Després d'emetre la campanya es va dur a terme un estudi per a avaluar la notorietat, l'impacte i el record de la marca en la societat valenciana. L'objectiu era identificar millores que pogueren aplicar-se en les noves línies i estratègies de comunicació.

Model de comunicació i transparència

Després de quatre anys treballant en la consolidació d'aquesta visió ampliada de la comunicació i d'oferir la millor resposta a les necessitats d'informació de tots els grups d'interés (objectiu reforçat amb la publicació de la primera memòria de responsabilitat social de l'entitat, corresponent a l'exercici 2018), Caixa Popular va aprovar l'any 2019 l'evolució i la transformació del seu sistema de comunicació vers un nou esquema de més impacte i valor a la marca i al posicionament de l'entitat com a ciutadà corporatiu exemplar.

Així doncs, Caixa Popular s'avança a la majoria de les caixes cooperatives a Espanya a fer un exercici de transparència complet que dona cobertura als requeriments de la Llei d'informació no financera i diversitat i als requisits dels "estàndards GRI", sense cap obligació o exigència legal.

Aquest esquema, en què els motors principals són els models de transformació i responsabilitat, està resumit en el quadre següent:



Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

A continuació, es presenten els resultats obtinguts de la gestió de la comunicació i de la transparència en els dos últims exercicis:
Les activitats i els projectes relacionats amb la comunicació l'any 2019 van donar resposta al tancament de la línia de comunicació "La banca que et toca" i la construcció del nou model de transformació i responsabilitat, el desenvolupament del qual està previst entre els exercicis del 2020 al 2022.

En l'exercici 2019 es van dur a terme dos projectes principals. D'una banda, un estudi d'anàlisi de la marca en relació amb la globalitat d'entitats corresponents al sector financer presents a la Comunitat Valenciana i la corresponent a Caixa Popular mitjançant 302 entrevistes. D'altra banda, un estudi de recomanació de mitjans (ràdio, premsa, exterior i en línia). Tots dos han tingut l'experiència molt rellevant en el disseny del pla estratègic esmentat abans.

Valor de la relació amb els grups d'interés

En relació amb la comunicació i amb la transparència, Caixa Popular defineix i estableix marcs de relació amb la categoria núm. 8 dels grups d'interés: "Generadors d'opinió i acció", que es desdobla en els segments:

- 8.1. Mitjans de comunicació.
- 8.2. Analistes financers.
- 8.3. Influenciadors.

Dels projectes "Disseny del sistema de gestió de grups d'interés" i "Estudi de satisfacció de requeriments i expectatives de grups d'interés", fets l'any 2018 i que continuaran vigents fins al 2021, Caixa Popular va obtindre els següents resultats, propostes i necessitats d'atenció per a la categoria esmentada abans:

SATISFACCIÓ

Satisfacció global "organismes generadors d'opinió i acció": 8,8

Satisfacció amb el desenvolupament d'activitats:

Difusió d'informació fiable i de valor per als grups d'interés: **8,5**

Col·laboració en projectes i activitats sol·licitades pels organismes generadors d'opinió i acció: **8**

REPUTACIÓ DE CAIXA POPULAR

Reputació global "organismes generadors d'opinió i acció": **9,5**

Millors forces de reputació

Suport i foment del cooperativisme i de l'associacionisme: **9,8**

Suport de l'acció social mitjançant projectes de XS: **9,7**

Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps: **9,5**

Forces de reputació que cal millorar

Creativitat, innovació i tecnologia en el seu negoci: **6,6**

Comunica informació veraç, en termini i suficient: **8,5**

REQUERIMENTS, NECESSITATS I EXPECTATIVES

El grup "organismes generadors d'opinió i acció" **va indicar els requeriments següents per al període 2018-2020:**

1. Millorar l'atenció a peticions o necessitats d'informació. Refereixen dificultat a comunicar-se amb la persona proveïdora de la informació; en alguns casos, no s'atenen les sol·licituds. 100 %
2. Col·laborar i patrocinar jornades dels mitjans de comunicació.
3. Establir reunions i relacions sistemàtiques durant l'any. Fer una roda de premsa anual sobre els resultats obtinguts i, almenys, una o dues trobades amb els líders de l'organització per a conéixer estratègies, prioritats, metes, resultats obtinguts i assumptes d'interés mutus.
4. Incrementar la informació aportada a l'exterior i difondre més encara notícies d'interés.
5. Elaborar una memòria de responsabilitat social o un informe anual amb dades complementàries a les financeres i a les econòmiques.
6. Avançar en la imatge, els continguts i l'enfocament del web corporatiu. Visió molt tradicional i amb pocs continguts rellevants, excepte els comercials. Analitzar l'interés de millorar la sala de premsa electrònica virtual amb notícies rellevants, fotos i un altre tipus de continguts.
7. Dissenyar una campanya d'impacte diferenciadora i moderna. En aquest cas, amb testimoniatges d'empleats, comparant l'empleat de Caixa Popular davant de l'empleat de la banca tradicional.
8. Començar a avaluar i arriscar propostes més agressives i noves (campanyes virals).
9. Canviar el to i la manera com es gestionen les xarxes socials. Adoptar un estil menys formal i convencional amb poc impacte en la societat actual.
10. Incrementar l'activitat divulgativa i de formació/educació en les xarxes socials. En aquest camp proposen tindre un posicionament clar de l'empresa davant de temes de drets humans, especialment pel que fa a temes d'igualtat i diversitat.

Durant l'exercici 2019 Caixa Popular va donar resposta als requeriments 1, 2, 3, 4, 5, 8 i 9.
Per a l'any 2020 donarà resposta al punt 6, amb un web més modern i dinàmic; el punt 10 també es va desenvolupant. Després de l'anàlisi, es desestima la posada en marxa del punt 7.
S'ha donat resposta al 80 % dels requeriments aportats pels grups d'interés.

Nou posicionament estratègic per al període 2020 - 2022

El pla estratègic de transparència i responsabilitat en la comunicació dona resposta a dos grans objectius: millorar el coneixement i la notorietat de l'entitat en tot el territori de la Comunitat Valenciana, posant el focus a enfortir la marca de l'entitat i a donar resposta als inductors de valor que s'hi establisquen, i evidenciar un posicionament responsable i implicat a obtindre una comunicació veraç, ètica, de qualitat: amb rigor, no discriminadora, de respecte als principis del negoci i de compliment estricte de la legalitat.

El pla estratègic es desenvolupa a través de dues línies d'actuació:

a) Model de transformació en la comunicació

El model de transformació en la comunicació té com a objectiu millorar la percepció de Caixa Popular en els grups d'interés mitjançant la implicació més útil i l'impacte social a la Comunitat Valenciana i en el reconeixement com el millor model de "banca cooperativa, social i sostenible".

Aquest model s'articula sobre la base de les forces següents:

- **Els eixos de la transformació:**

- Connexió emocional amb els grups d'interés, i defensa i promoció del model cooperatiu, de la implicació social i de la contribució a la captació de talent.
- Escolta activa i construcció de la "veu del client", necessària per a transformar l'entitat com a catalitzador de la creativitat, tant en l'àmbit de la innovació en el negoci com en la innovació social.
- Promoció del creixement de l'entitat, tant del negoci com del posicionament i el lideratge en la gestió, mitjançant un perfil modern, avançat, implicat i integrador a la Comunitat Valenciana.
- Investigació i anàlisi de la informació per a construir perfils de clients, campanyes de publicitat més efectives i plantejar accions de màrqueting amb la precisió més destacada.

Les noves estratègies de comunicació:

1. Adaptació de la comunicació per grups d'interés i canals.
2. Establiment de relacions bidireccionals en el diàleg amb els grups d'interés.
3. Escolta activa com a foment de la innovació.
4. Enfortiment de la comunicació i la potencialitat dels canals sense generar duplicitats.
5. Visibilitat de la diferenciació de l'entitat i la translació de la implicació i l'impacte social generat mitjançant els plans de continguts, lligats al pla d'experiència emocional.
6. Difusió dels punts forts de l'entitat per a contribuir a la lleialtat de clients, a la captació de talent, a la promoció del sentiment cooperatiu i a l'orgull de pertinença.
7. Comunicació de l'esperit i dels valors de Caixa Popular.

La identificació de públics i de canals mitjançant un model de valor.

Per fer-ho, es concretarà, d'una banda, els grups d'interés estratègics en relació amb la comunicació, els diferents aspectes del negoci que s'han de comunicar per a cadascun i els segments objectiu d'aquests. De l'altra, els diferents canals de comunicació de més valor i impacte per al negoci i per a la transparència necessària amb els grups d'interés.

Els camps fonamentals de la transformació.

La transformació en la comunicació es farà en els camps més rellevants pel seu valor als grups d'interés i pel posicionament competitiu o valor com a ciutadà corporatiu.

	Transformació de la comunicació interna
	Transformació de la comunicació institucional
	Transformació de la comunicació sobre responsabilitat i sostenibilitat
	Transformació de la comunicació digital
	Transformació del posicionament i la integració de la comunicació

b) Model de comunicació responsable

El nou model de comunicació donarà resposta a la missió de la comunicació i de transparència de Caixa Popular, les estratègies de comunicació 2020-2022, la necessitat d'evidenciar l'existència d'un esquema i de directrius de comunicació responsable, l'interés d'obtindre un quadre de comandament que quantifique les accions i el valor generat de la comunicació i la visió 2022 de la comunicació de Caixa Popular.

5. Annexos

5.1. Dades de l'empresa

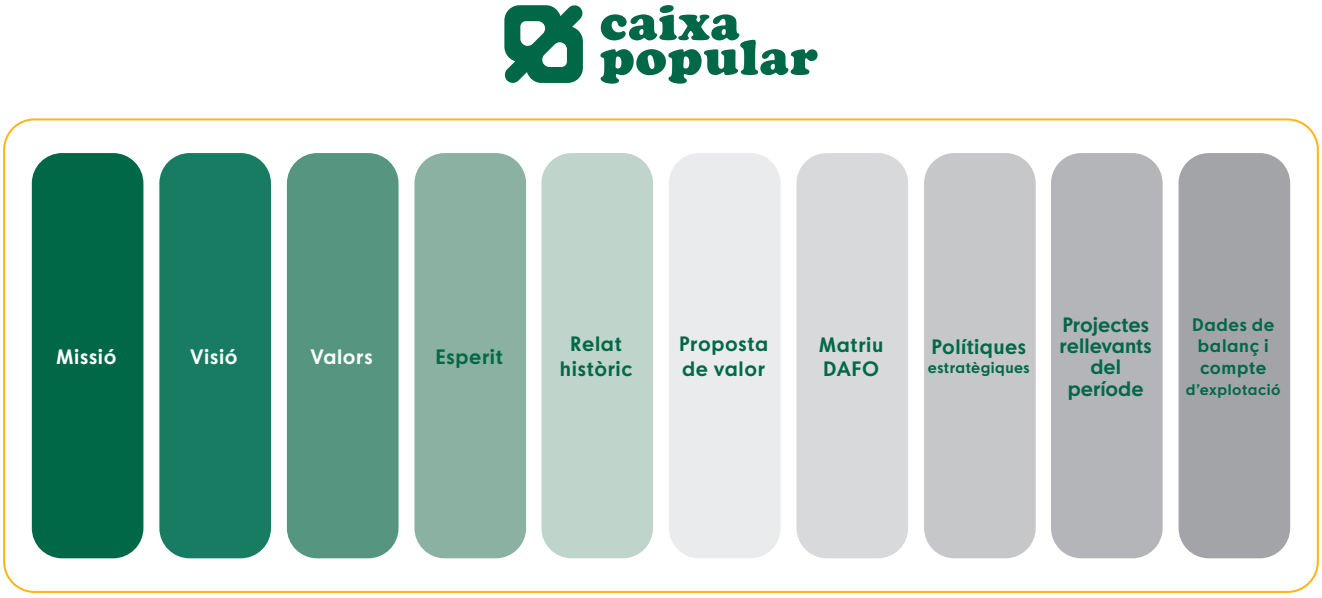
En aquest annex s'inclouen les dades sobre la identificació i l'àmbit d'influència de la cooperativa dins del territori de la Comunitat Valenciana i altres tipus d'informació que es consideren rellevants.

1. Identificació

- **Nom:** CAIXA POPULAR- CAIXA RURAL COOP DE CRÈDIT V.
- **Domicili social:** Av. Juan de la Cierva, 9, 46980 Paterna (València)
- **Propietat:** societat
- **Forma jurídica:** cooperativa de crèdit
- **CIF:** F46090650
- Registrada en el Banc d'Espanya núm. 3159, en el RCCV núm. 419 i en RCCR V núm. 37.
  En el Registre Mercantil, tom 4.931 gral. 2240 SGLS, foli 1, full V-35.594. Inscripció 1a.

2. Identitat estratègica

La identitat estratègica de Caixa Popular es construeix i es manté a través del "cercle estratègic" que periòdicament s'analitza, es revisa i es millora per tot l'equip directiu i pels grups d'interés que hi estan més implicats. Aquest esquema estratègic és aprovat pel Consell Rector.



La identitat estratègica clau s'explica per mitjà dels elements següents:

Missió

Aconseguir que la societat valenciana trie el nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.

Visió

Volem ser l'entitat financera valenciana amb més implicació i impacte social.

Valors

Els valors per a aconseguir la distinció entre altres entitats de la Comunitat Valenciana són:

- Actuem amb ètica i professionalitat.
- Som una cooperativa de treball associat.
- Donem suport a l'associacionisme.
- Creiem en la igualtat de les persones.
- Estem al servei dels nostres clients.
- Compromesos amb la societat valenciana.
- Som solidaris.
- Arrelats als nostres pobles i barris.
- Compromesos amb l'educació i la formació.
- Compromesos amb el medi ambient.

Proposta de valor

Es construeix per mitjà del model cultural i del model de relació amb els clients.
El model de valor cultural se sosté en:

- Professionalitat del Consell Rector.
- Col·lectiu de treball amb formació universitària i qualificació alta.
- El capital és exclusivament valencià i majoritàriament està a les mans dels socis de treball i de les cooperatives sòcies.
- Les persones que treballen en Caixa Popular són les propietàries del seu destí i treballen per a si mateixes.
- El sistema de gestió és transparent i participatiu.

El model de relació amb el client se sosté en:

- L'escolta activa.
- La vocació de servei i el tracte personal.
- La proximitat.
- L'empatia.
- La gestió ètica i professional.
- El benefici mutu.
- L'horari presencial més ampli del mercat.
- Assessorar i oferir.

3. Actius territorials

Els actius territorials reformen la seu social i les oficines que s'indiquen a continuació:

Codi oficina	Població	Adreça
001	Alaquàs	Av. Miguel Hernández, 16
002	L'Olleria	Pl. Mare de Déu del Loreto, 6
003	Aldaia	C/ Conca, 7
004	Xàtiva	C/ Vicent Boix, 2
005	Catarroja	Av. La Rambleta, 29
006	Carcaixent	C/ Pare Eugeni, 9
007	Manises	Pl. Rafael Attard, 3
008	Silla	Av. dels Reis Catòlics, 20
009	València-Malilla	C/ Joaquin Benlloch, 29
010	València-Carters	C/ Calvo Acacio, 33
011	Sedaví	Av. de l'Albufera, 7
012	Riba-roja	Av. de la Pau, 10
013	Torrent	C/ José Iturbi, 3
014	Alaquàs	Av. d'Ausiàs March, 39

Codi oficina	Població	Adreça
015	València-Patraix	C/ Fontanars dels Alforins, 55
016	Torrent	Av. al Vedat, 123
017	Meliana	Av. Santa Maria, 17
018	València-J. d'Aiora	C/ Músic Ginés, 10
019	Barri del Crist	C/ del Jardí, 4 (Aldaia)
020	Massanassa-P. Alcosa	Av. de Blasco Ibáñez, 161
021	València-Sant Marcel·lí	C/ Sant Marcel·lí, 27
022	Quart de Poblet	C/ Pizarro, 54
023	Gandia	C/ Benicanena, 39 cantonada Sant Pere
024	Mislata	C/ Sant Antoni, 101
025	Paterna	C/ Vicent Mortes, 19
026	València-Torrefiel	C/ Alcanyís, 32
027	Massamagrell	Av. de la Magdalena, 2
028	Mas Camarena-Bétera	Centre Comercial. Local 16
029	Paiporta	C/ Mestre Palau, 23
030	Xirivella	Camí Nou, 188
031	Rafelguaraf	C/ Ateneu Musical, 32
032	Alboraia	Av. d'Ausiàs March, 28
033	Canals	Jaume I, 12
034	Port de Sagunt	C/ Sant Vicent, 48
035	Aldaia	C/ Hernán Cortés, 25
036	Museros	Ctra. Barcelona, 73
037	València-Orriols	C/ Sant Vicent de Paül, 20
038	Carlet	Av. Bolero de Carlet, 1
039	Alberic	C/ Cisterna, 14
040	Montcada	C/ Badia, 102
041	València-Tres Creus	Av. de les Tres Creus, 17
043	L'Alqueria de la Comtessa	C/ Joan Carles I, 12
044	Oliva	Raconada de les Ermites, 9
045	València-Ciutat Fallera	C/ Salvador Rubio, 5
046	Puçol	Av. Molí de Vent, 14
047	Picassent	Av. del Nord, 23

Codi oficina	Població	Adreça
048	Sueca	Ronda de Joan Fuster, 18
049	Burjassot	Ctra. De Llíria, 130
050	Foios	Av. Hugo Bacharach, 24
052	Catarroja	C/ El Toll, 4
053	Aldaia	Av. Blasco Ibáñez, 31
054	Alzira	Cr. Gandia, 23
055	Port de Sagunt (2)	Av. del Maestrat, 10 B esq
056	La Pobla de Vallbona	Cr. Vicari Camarena, 19
058	València-R. Pertegás	C/ Rodrigo de Pertegás , 13 b esq.
059	Ontinyent	C/ José Iranzo, 48
060	València-Benicalap	C/ General Llorens, 27
061	Paterna-Fuente del Jarro	C/ Ciutat de Sevilla, 15 D
062	Llíria	C/ Farmacèutic Josep Marqués Gil, 1
063	València-Benimaclet	C/ Emili Baró, 67
064	Gandia Centre	Av. d'Alacant, 18 B
065	Alcoi	Av. de la Hispanitat, 20 B
066	València-Guillem de Castro	C/ Guillem de Castro, 75
067	Almussafes	C/ Lira Almussafenca, 11
068	Xiva	C/ Antonio Machado, 29
069	Sagunt	Av. Sants de la Pedra, 75
070	Olocau	C/ Mayor, 10
071	Ibi	Av. Joan Carles I, 30
072	València-Cabanyal-Canyamelar	C/ La Reina, 75
073	València-Russafa	C/ Francesc Sempere, 12
074	Requena	Av. del Arrabal, 6
075	Villena	Av. de la Constitución, 9
076	Tavernes de la Valldigna	Av. de les Germanies, 64

4. Comissions i comités interns de gestió

Nom	Missió
Equip de direcció	Plantejament de la gestió estratègica, desenvolupament de la gestió tàctica i operativa, avaluació dels resultats obtinguts i posicionament del negoci.
Comité de negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió del negoci. Es complementa amb el Comité de Banca Empresa, el Comité Agro i el Comité de CRM.
Comité de riscos	Valoració de les anàlisis de les operacions de risc significatives.
Comité d'organització	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió dels processos, de la tecnologia i de la informació.
Comité de tresoreria	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la tresoreria i de les operacions financeres.
Comité d'actius danyats	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió i recuperació de la morositat.
Comité d'innovació	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la creativitat i de la innovació.
Comité de continuïtat del negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de les estructures i els processos per a assegurar la continuïtat del negoci.
Comité de responsabilitat social	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la responsabilitat social i del desenvolupament sostenible.
Comissió de promoció cooperativa	Seguiment i suport a la gestió del Fons de formació i promoció cooperativa.
Consell Social	Òrgan representatiu dels socis de treball, la funció del qual és d'informació, assessorament i consulta del Consell Rector en tots els aspectes que afecten la prestació de treball.
Comité de costos	Suport, seguiment a les unitats organitzatives per a reduir els costos i incrementar la productivitat.
Comité de seguretat i salut	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la seguretat i de la salut laboral en l'organització.
Comité d'igualtat	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la igualtat en l'organització.
Òrgan de seguiment del reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió interna esperada en l'àmbit del mercat de valors.

5. Entitats participades del Grup Caixa Rural i, per tant, de Caixa Popular

Els aliats socis de Caixa Popular i, per tant, entitats clau i estratègiques en els resultats òptims de la seua gestió són:

Nom	Generació de valor
Associació Espanyola de Caixes Rurals	Instrument per a coordinar les caixes del grup i debatre aspectes d'interés.
Banc Cooperatiu Espanyol	Serveis de central bancària a les caixes accionistes.
Societat Rural Serveis Informàtics	Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació.
Companyia d'assegurances RGA	Serveis asseguradors i de pensions.

6. Grups d'interés de Caixa Popular: categories i segments

Els grups d'interés sobre els quals Caixa Popular estableix marcs de relació de generació de valor i amb els quals es compromet a efectuar l'exercici de transparència necessària són:

Nombre	Generación de valor
1. Socis propietaris	1.1 Individuals: col·lectiu de treball i persones físiques. 1.2 Col·lectius: cooperatives i empreses.
2. Clients (segmentació tècnica)	2.1. Famílies. 2.2. Autònoms i comerços. 2.3. Banca privada. 2.4. Banca empresa 2.5. Cooperatives. 2.6. Associacions. 2.7. Agropecuari. 2.8. Institucions religioses.
3. Col·lectiu de treball	3.1. Amb responsabilitats directives. 3.2. Sense responsabilitat directiva. 3.3. Aspirants a socis.
4. Proveïdors	4.1. Béns i serveis. 4.2. Recursos financers.
5. Organismes ARA	5.1. Administracions de l'Estat i de la Com. Valenciana. 5.2. Reguladors. 5.3. Ajuntaments.
6. Agents socials	6.1. Tercer sector social (ONG). 6.2. Societat en general (localisme/entorn pròxim). 6.3. Xarxes socials i fòrums.
7. Medi ambient	7.1. Comunitat Valenciana. 7.2. Planeta.
8. Generadors d'opinió i acció	8.1. Mitjans de comunicació. 8.2. Influenciadors. 8.3. Entitats amb possible impacte en el negoci (Plataforma antidesnonaments, OCU, etc.)
9. Sectors empresarials i associacions	9.1. Associacions sectorials de generació de negoci. 9.2. Associacions, entitats per a millorar la gestió.
10. Aliats socis	10.1. Desenvolupament d'estructures i serveis de valor. 10.2. Altres aliats socis.

7. Cooperatives sòcies

Les cooperatives sòcies de Caixa Popular el 31/12/2019 són:

LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, SCV	BOLETS S. COOP. V.
FLORIDA CENTRE DE FORMACIÓ COOP. V.	TALLER SERIGRÁFICO PATRAIX, COOP. V.
ESCOLA LA MASIA COOP. D'ENSENYAMENT	COLLAGE-NO COOP VCIANA
ESCOLA DE FORMACIÓ PROFESSIONAL LA SAFOR	METALPLAS, COOP. V. LTDA.
COOP. HABITATGES ALCÀSSER	FLECOS S. COOP. LTDA.
DIVINA AURORA, SCV	BENZAUTO, SOC. COOP. V.
EL DRAC, SOCIETAT COOPERATIVA VALENCIANA	ESCOLA LES CAROLINES, COOP. V.
MARTÍ SOROLLA COOP. V	COOP. VALENCIANA TABLEROS LOS LLANOS
VENTO MAQUINÀRIA INDUSTRIAL, SCV	CASTELL COOPERATIVA VCIANA.
ESPLAI POPULAR COOP. V.	THE OLIVE BRANCH, COOP. V.
SDAD. COOP. LTDA. V.E. COL. ACAD. JÚCAR	SITE SERVEIS COMUNITARIS, S. COOP. V.
FOMENT COOP. DE VIVENDES, SCV	TOALVA, SCV
ESCOLA 2, COOP. V.	ELÈCTRICA DE MELIANA, SCV
EL RETORET, SOC. COOP. LABORAL V.	LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA
ELÈCTRICA D'ALZIRA CEAL COOP. V.	SERVEIS FUTURS, COOP. V.
MADERAS TROPICALES COMAT, SCV	GRUP PROFESSIONAL LEX COOP. V.
ELS ARCS, SCV	MEDITRANS, S. COOP. V.
SENTAL, COOP. V.	CLAROS, S. COOP. AND.
ESCOLA GAVINA, SCV	VERSIS CONSULTING, COOP. V.
CONSUM S. COOP. V.	TADEL GRUP, COOP. V.
POVINET, SOC. COOP. VCIANA.	AIGUA CLARA-CAMÍ NOU, S. COOP. V.
SAD, S. COOP. V.	CONDUAIR, COOP. V.
ABACUS SC CATALANA LIM.	SAMPEDRO I TORRES, S. COOP. V.
OFITEC S. COOP. V. LTDA.	COL·LEGI HERMES-VALENTIA GAIA, COOP. V.
GRAFIMAR, S. COOP. V.	RUC SERVEIS, COOP. V.
CANGURS COOP. V.	ROALA, S. COOP. VAL.
MaS DEL CAPELLÀ, COOP. V.	COVAFILM PRODUCCIONS COOP. VALENCIANA

LUX LIGHT-TEAM VALÈNCIA COOP. VALENCIANA
CASTELLANO HERRAJES COOP. V.
OPEN XARXES COOP. V.
ARTISTES FALLERS, SOCIETAT COOP. VAL.
TRANSUECA SCV
ABAC ESTUDIS COOP. V.
ROMYNOX, COOP. V.
GERMANS TAMARIT SCV
ELÈCTRICA DE VINALESA SCV
SUBMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESES SCV
ASESORIA VALENCIANA DE GESTIÓN, S. COOP. V
ESCOLA INFANTIL PATACONA COOP. V.
ARTS GRÀFIQUES MBN SCV
TALUDIA COOP. V.
COCERVA COOP. V.
LLAURANT LA LLUM COOP. V.
MECÁNICOS VALÈNCIA COOP. V.
CENTRO DE DIAGNÓSTICO VETERINARIO SCV
AKOE EDUCACIÓ, COOP. V.
COVALSAT COOP. V.
MESTRES DE LA CREU COOP. V.
PIALCO S. COOP. LTDA
NEWFRUIT COOP. V.
NINOS GESTIÓN EDUCATIVA COOP. V.
HYUNCAR CARLET S. COOP. V.
CENTRO EDUCAT. Y ESTUDIOS NUEVO MERCURIO
LLEI VERDA S. COOP. V.
COLEGIO SAN JOSÉ DE LA MUNTANYA COOP. VAL.
SÍMBOLS SENYALITZACIÓ INTEGRAL S. COOP. V.
LA COMA COOP. V.

ESCOLA INFANTIL MERAVELLES, COOP. V.
IGS FOC. COOP. VAL.
COMONSA COOP. V.
ESCOLA INFANTIL PETITONS COO. VCIANA
MESTES ARTESANS DE L'ENQUADERNACIÓ
PARQUETS I PINTURA TRAVERTRES
VARELEC COOP. V.
ESPLAI GAIA COOP.V.
COOP.VAL. KOYNOS
JMJ TÈCNICS COOP. VAL.
LASER COOPERATIVA VALENCIANA
COEVI, COOP.V.
VERDE-SIETE COOP. VAL.
ALICOTRANS S. COOP. VAL.
SOLUCIONS GRÀFIQUES S. COOP. V.
ELYBEL COOP. V.
TERRABONA COOP. V.
BELENGUER COOP. V.
COOP. VALENCIANA DE TAXISTES C. V.
CENTECO COOP. V.
TETES BOUTIQUE MODA INFANTIL S. COOP. V.
ASEINT, SCV
CENTRE OCUPACIONAL TOLA COOP. VAL.
SOM ENERGIA SCCL
SOM ESCOLA COOP. VAL.
EL RENÀIXER COOP. V.
ABACO ENQUADERNACIÓ COOP. V.
KOOPERA MEDITERRÁNEA S. COOP.
COFONSA COOP. VAL.
TALLERES EL CANO COOP. V.

ASESORIA NEMARA COOP. V.
SOC. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS
HIFEDA SCV
COOP. SERVICIOS ENERGETICOS C Y C COOP.V
ELECTRO SUMINISTROS TOELVI COOP. V.
GRUP EMPRESARIAL COOPERATIU
MESÓN EL OLMO S. COOP. V.
SOC. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA
SÁNCHEZ ABIETAR COOP. V.
CARROCERIAS VALENCIANAS, S. COOP. V.
HERBES DEL MOLÍ, COOP. V.
TERRA DE PA I ARROP, COOP. V.
LÍNEA BASE CONGRESOS Y ASOCIACIONES C. V.
REPARACIONES DEL AUTOMÓVIL ALBALAUTO C. V
MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA
L.S. MEDIACIÓN COOP. V.
INNOVATION DRON SYSTEMS, COOP. V.
ELECTRO ANDREU, COOP. V.
ESCOLA INFANTIL LA PEQUEÑA COLMENA C. V.
M DT. CONSULTORES EN INNOVACIÓN, COOP. V.
COAGAL, COOP. V.
CONSULTING VILLENA, COOP. V.
BARRET, COOP. V.
SOM ROGLE COOP. V.
ENTRE HUERTAS Y NARANJOS, SCV
TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP.
TRANSVERSAL, COOP. V.
COOP. AGRÍCOLA I CAIXA RURAL DE TAVERNES
LA MARMOLERIA COOPERATIVA VALENCIANA
RAPID TRUCK S. COOP. V.

MICOMICONA, S. COOP. V.
COOPERATIVA VINÍCOLA REQUENENSE, C. V.
COOP. AGRÍCOLA "LA PURISIMA CONCEPCIÓN"
LA VIVIENDA QUE QUIERES, COOP. V.
COOP.DEL CAMPO SAN ISIDRO LABRADOR, C. V.
COOP. V. DEL CAMPO VIRGEN DEL FUNDAMENTO
COOP. AGRÍCOLA NTRA. SRA. DE LOS ÁNGELES
IMPULSA POLYHEDRA, COOP. V
C. V. DE VITICULTORS LIMITADA
CUADROS ELÉCTRICOS PATRAIX COOP. V.
C. V. DE CONSUMO HARINERO PANIFICADORA LA
SCL ESCOLA BRESSOL
SERVICIO Y LIMPIEZA, C. V.
PANGUR ANIMATION, COOP. V.
ZAMIT, COOP. GRÀFICA VALENCIANA
FRUITSECS S. COOP.
NEU AL CARRER COOP. V.
CENTRO DE FORMACIÓN TOBALCAIDE, COOP. V.

8. Associacions

Les associacions en què Caixa Popular està integrada o hi participa són:

AEDIPE-Associació Espanyola de Direcció i Desenvolupament de Persones
AERC-Associació Espanyola de Caixes Rurals
AVCC-Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit
CERS-Club d'Empreses Responsables i Sostenibles
CEV-Confederació Empresarial de la Comunitat Valenciana
Club de Primeres Marques Valencianes
CMM- Club de Màrqueting del Mediterrani
COGRASOVA Col·legi Oficial de Graduats Socials de València
ÉTNOR-Fundació Ètica dels Negocis i de les Organitzacions
EVAP/BPWValència- Associació d'Empresàries i Professionals de València
FEVECTA-Federació Valenciana d'Empreses Cooperatives de Treball Associat
Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana
Fundació General de la Universitat de València
Fundació Horta Sud
Fundació per la Justícia
GREF-Grup de Responsables de Formació d'Entitats Financeres i Asseguradores
ICAV-Il·lustre Col·legi d'Advocats de València
UNACC-Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit

9. Tipologia d'iniciatives socials i ambientals

Caixa Popular, per gestionar la responsabilitat social, identifica i concreta les següents tipologies d'iniciatives per a desenvolupar aquesta responsabilitat.

Codi	Categoria	Tipus
IS01	Generació d'ocupació i desenvolupament/ millora de la capacitat i valor de les organitzacions, de les societats i dels individus.	- Creació d'ocupació local (D/I). - Suport al comerç, cooperatives i empreses. - Emprenedoria i suport a empreses emergents. - Innovació.
IS02	Suport i valor a les societats, a les comunitats i a les persones desfavorides.	- Cultura i valors. - Educació i formació. - Infància i joventut. - Persones en risc d'exclusió. - Dependència (tercera edat i uns altres). - Salut i esport. - Suport a la societat davant de desastres o catàstrofes. - Suport a la discapacitat.
IM01	Suport a la conservació i la millora del medi ambient de la Comunitat Valenciana.	- Minimització i compensació de l'empremta de carboni. - Eficiència energètica. - Minimització en la generació de residus i reciclatge. - Minimització de l'empremta hídrica. - Suport a catàstrofes naturals. - Minimització del consum de derivats del petroli. - Biodiversitat i entorn natural.

5.2. Informació rellevant sobre l'informe

Aquest informe anual de responsabilitat social i sostenibilitat 2019 de Caixa Popular es dissenya i publica amb l'objectiu de realitzar l'exercici de deguda transparència per a tots els grups d'interés, amb tres objectius principals:

- Informar sobre la responsabilitat, ètica i sostenibilitat de totes les activitats desenvolupades en els processos i serveis de la cooperativa i donar resposta a tots i cadascuna de les categories de grups d'interés d'aquesta.
- Donar cobertura i complida resposta a la Llei d'informació no financera i diversitat.
- Aportar informació que done cobertura a les exigències i propostes de l'organització Global Reporting Initiative emmarcades en els "Standards GRI".

En relació als informes de responsabilitat social es presenta la següent informació:

- La seua periodicitat és anual
- L'informe anterior, de 2018, publicat al juny de 2019 no té aclariments o re expressió de la seua informació
- L'informe 2019, es publica al juliol de 2020
- L'informe 2019, no està verificat, encara que ha sigut revisat i validat per un consultor independent.
- El punt de contacte per a consultes i aclariments sobre l'informe és el Departament de responsabilitat social i relacions institucionals de Caixa Popular.

A continuació, es detalla com en l'informe 2019 es dóna cobertura als continguts GRI de la versió Standards GRI 2016 i de les ampliacions i actualitzacions sistemàtiques que es produïsquen.

En relació a les exigències exposades en l'estàndard GRI 103 de cada contingut s'aporta informació en cadascun dels capítols de l'informe. Per a la resta dels requeriments GRI s'adjunta el quadre que es presenta a continuació on es pot localitzar la informació sol·licitada:

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
102-1	Nom de l'organització	5.1 Dades de l'empresa	179
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	4.2.Empremta econòmica	79
102-3	Ubicació de la seu	5.1 Dades de l'empresa	179
102-4	Ubicació de les operacions	4.2.Empremta econòmica	78
102-5	Propietat i forma jurídica	5.1 Dades de l'empresa	179
102-6	Mercats servits	5.1 Dades de l'empresa 4.2. Empremta econòmica	181,186 79
102-7	Grandària de l'organització	4.2. Empremta econòmica 4.3 Empremta laboral	(0) 74
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	4.3. Empremta laboral	142
102-9	Cadena de subministrament	4.2.- Empremta econòmica	97
102-10	Canvis significatius organització i cadena de subministrament	2. Projectes i fets rellevants de l'exercici 4.2 Huela económica	11 97
102-11	Principi o enfocament de precaució	4.1. Govern i estratègia	(N/A)
102-12	Iniciatives externes	4. Gestió sostenible, ètica i responsable 5.2 Informació rellevant sobre l'informe	22 193
102-13	Afiliació a associacions	5.1 Dades de l'empresa	190
102-14	Declaració d'alts executius responsables de presa de decisions	1.- Declaracions de l'alta direcció	4, 6
102-15	Principals impactes riscos i oportunitats	4.1.- Govern i estratègia	37, 52
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	4.1. Govern i estratègia	66,67
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	4.1.- Govern i estratègia	(1)
102-18	Estructura de govern	4.1.- Govern i estratègia	39
102-19	Delegació d'autoritat	4.1.- Govern i estratègia	39

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
102-20	Responsabilitat d'executius en temes econòmics, Ambientals i socials	4.1.- Govern i estratègia del negoci	40
102-21	Consulta a GGII sobre temes econòmics, ambientals i socials	4. Gestió sostenible, ètica i responsable	25
102-22	Composició màxim òrgan de govern i comités	4.1.- Govern i estratègia del negoci	40, 41
102-23	President del màxim òrgan de govern	4.1.- Govern i estratègia del negoci	41
102-24	Nominació i selecció màxim òrgan de govern	4.1.- Govern i estratègia del negoci	40
102-25	Conflictes d'interessos	4.1.- Govern i estratègia del negoci	40
102-26	Funció màxim òrgan de govern en selecció d'objectius, valors i estratègia	4.1.- Govern i estratègia del negoci	39
102-27	Coneixements col·lectius màxim òrgan de govern	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(0)
102-28	Avaluació exercisc màxim òrgan de govern	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(0)
102-29	Identificació i gestió impactes econòmics, ambientals i socials	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(0)
102-30	Eficàcia processos de gestió del risc	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(0)
102-31	Avaluació temes econòmics, ambientals i socials	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(0)
102-32	Funció màxim òrgan de govern en elaboració un informe sostenibilitat	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(2)
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	4.1.- Govern i estratègia del negoci	35, 37
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	4.1.- Govern i estratègia del negoci	37
102-35	Polítiques de remuneració	4.1.- Govern i estratègia del negoci	40
102-36	Procés per a determinar la remuneració	4.1.- Govern i estratègia del negoci	40

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
102-37	Involucrament dels grups d'interés en la remuneració	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(0)
102-38	Ràtio de compensació total anual	4.1.- Govern i estratègia del negoci	42
102-39	Ràtio d'increment percentual de la compensació total anual	4.1.- Govern i estratègia del negoci	42
102-40	Llista de grups d'interés	5.1 Dades de l'empresa	86
102-41	Acords de negociació col·lectiva	4.3.- Empremta laboral	130
102-42	Identificació i selecció de grups d'interés	4. Gestió sostenible, ètica i responsable	23, 25
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interés	4. Gestió sostenible, ètica i responsable	24, 82
102-44	Temes i preocupacions clau esmentades	4. Gestió sostenible, ètica i responsable	26
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	5.1 Dades de l'empresa	(N/A)
102-46	Definició dels continguts dels informes i cobertures del tema	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
102-47	Llesta de temes materials	4.1.- Govern i estratègia del negoci	28
102-48	Re expressió de la informació	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
102-50	Període objecte de l'informe	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
102-51	Data de l'últim informe	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb estàndards GRI	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
102-55	Índex de continguts GRI	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
102-56	Verificació externa	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
103-1	Explicació del tema material i la seua cobertura	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
103-2	L'enfocament de gestió i les seues components	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	193
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5.2.- Informació rellevant sobre l'informe	(0)
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	4.2.- Empremta econòmica	77
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	2.2.- Empremta econòmica	(0)
201-3	Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	4.3.- Empremta laboral	128
201-4	Assistència financera rebuda del govern	4.1.- Govern i estratègia del negoci	73
202-1	Ràtio de salari de categoria inicial estàndard per sexe enfront del salari mínim local	4.3.- Empremta laboral	141
202-2	Proporció d'alts executius contractats en la comunitat local	4.3.- Empremta laboral	100%
203-1	Inversions en infraestructures i serveis donats suport a Impactes	4.2.- Empremta econòmica	157
203-2	econòmics indirectes significatius	4.4.- Empremta social	83, 152
204-1	Proporció de la despesa en proveïdors locals	4.2.- Empremta econòmica	98
205-1	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	4.1.- Govern i estratègia del negoci	49, 52
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments d'anticorrupció	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(0)

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures preses	4.1.- Govern i estratègia del negoci	67
206-1	Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència	4.1.- Govern i estratègia del negoci	67
301-1	Materials utilitzades per pes *oct volum	4.5.- Empremta ambiental	158
301-2	Inputs reciclats	4.5.- Empremta ambiental	158
301-3	Productes reutilitzats i materials d'envasat	4.5.- Empremta ambiental	N/A
302-1	Consum energètic dins de l'organització	4.5.- Empremta ambiental	158
302-2	Consum energètic fora de l'organització	4.5.- Empremta ambiental	N/A
302-3	Intensitat energètica	4.5.- Empremta ambiental	158
302-4	Reducció del consum energètic	4.5.- Empremta ambiental	158
302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	4.5.- Empremta ambiental	N/A
303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	4.5.- Empremta ambiental	N/A
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua	4.5.- Empremta ambiental	N/A
303-3	Extracció d'aigua	4.5.- Empremta ambiental	N/A
303-4	Abocaments d'aigua	4.5.- Empremta ambiental	N/A
303-5	Consum d'aigua	4.5.- Empremta ambiental	(0)
304-1	Centres d'operacions en propietat arrendats o gestionats situats dins d'o al costat d'àrees protegides o zones de gran valor per a la diversitat fora d'àrees protegides	4.5.- Empremta ambiental	N/A

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat	4.5.- Empremta ambiental	N/A
304-3	Hàbitats protegits o restaurats	4.5.- Empremta ambiental	N/A
304-4	Espècies que apareixen en la llista roja de la UICN i en llistats nacionals de conservació dels hàbitats dels quals es troben en àrees afectades per les operacions	4.5.- Empremta ambiental	N/A
305-1	Emissions de GEI (abast 1)	4.5.- Empremta ambiental	158
305-2	Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)	4.5.- Empremta ambiental	(0)
305-3	Altres emissions de GEI (abast 3)	4.5.- Empremta ambiental	(0)
305-4	Intensitat d'emissions de GEI	4.5.- Empremta ambiental	(0)
305-5	Reducció d'emissions de GEI	4.5.- Empremta ambiental	158
305-6	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)	4.5.- Empremta ambiental	N/A
305-7	Òxids de nitrogen (NOx), òxids de sofre (SOx) i altres emissions significatives a l'aire	4.5.- Empremta ambiental	(0)
306-1	Abocament d'aigües en funció de la seua qualitat i destí	4.5.- Empremta ambiental	N/A
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	4.5.- Empremta ambiental	158
306-3	Vessaments significatius	4.5.- Empremta ambiental	N/A
306-4	Transport de residus perillosos	4.5.- Empremta ambiental	N/A
306-5	Sistemes d'aigua afectats per abocaments d'aigua i/o escorrenties	4.5.- Empremta ambiental	N/A
307-1	Incompliment de la legislació i normativa ambiental	4.1.- Govern i estratègia del negoci	67

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
308-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	4.2.- Empremta econòmica	(0)
308-2	Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	4.2.- Empremta econòmica	(0)
401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	4.3.- Empremta laboral	142
401-2	Prestacions per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	4.3.- Empremta laboral	128
401-3	Permís parental	4.3.- Empremta laboral	145
402-1	Terminis d'avís mínims per a canvis operacionals	4.3.- Empremta laboral	129
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	4.3.- Empremta laboral	139
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	4.3.- Empremta laboral	139
403-3	Serveis de salut en el treball	4.3.- Empremta laboral	139
403-4	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	4.3.- Empremta laboral	139
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	4.3.- Empremta laboral	139
403-6	Foment de la salut dels treballadors	4.3.- Empremta laboral	139
403-7	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats mitjançant relacions comercials	4.3.- Empremta laboral	N/A
403-8	Treballadors coberts per un sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	4.3.- Empremta laboral	145

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
403-9	Lesions per accident laboral	4.3.- Empremta laboral	145
403-10	Malalties i malalties laborals	4.3.- Empremta laboral	145
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per emprat	4.3.- Empremta laboral	143
404-2	Programes per a millorar les actituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	4.3.- Empremta laboral	144
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional	4.3.- Empremta laboral	144
405-1	Diversitat en òrgans de govern i emprats	4.1.- Govern i estratègia del negoci 4.3.- Empremta laboral	42 141
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes	4.3.- Empremta laboral	141
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	4.3.- Empremta laboral	145
407-1	Operacions i proveïdors el dret dels quals a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva podria estar en risc	4.2.- Empremta econòmica	(0)
408-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	4.2.- Empremta econòmica	(0)
409-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori	4.2.- Empremta econòmica	(0)
410-1	Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments drets humans	4.3.- Empremta laboral	(0)
411-1	Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	4.4.- Empremta social	N/A

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
412-1	Operacions sotmeses a revisions amb avaluacions d'impacte sobre els drets humans	4.2.- Empremta econòmica	(0)
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	4.3.- Empremta laboral	(0)
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	4.2.- Empremta econòmica	(0)
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	4.4.- Empremta social	152
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius-reals i potencials-en les comunitats locals	4.4.- Empremta social	N/A
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	4.2.- Empremta econòmica	(0)
414-2	Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	4.2.- Empremta econòmica	(0)
415-1	Contribucions a partits i/o representants polítics	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(3)
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	4.2.- Empremta econòmica	(N/A)
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(N/A)
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	4.2.- Empremta econòmica	67

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes serveis	4.1.- Govern i estratègia del negoci	(N/A)
417-3	Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	4.1.- Govern i estratègia del negoci	67
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	4.2.- Empremta econòmica	92
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.1.- Govern i estratègia del negoci	67

(N/A) No Aplicable

(0) Dades o informació no disponible

(1) Els mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques són els serveis amb ETNOR quan es precisen.

(2) La funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració de l'informe sostenibilitat és validar la seua estructura, enfocaments i la seua aprovació.

(3) Caixa Popular no realitza per principi de la seua gestió cap contribució a partits i/o representants polítics

caixa popular

caixapopular.es