

**Informe de Auditoría de Cuentas Anuales  
emitido por un Auditor Independiente**

**CAIXA POPULAR - CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.  
Cuentas Anuales e Informe de Gestión  
correspondientes al ejercicio anual terminado  
el 31 de diciembre de 2021**

## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A la Asamblea General de Caixa Popular – Caixa Rural, Coop. De Crédito V.

### Informe sobre las cuentas anuales

---

#### Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de Caixa Popular – Caixa Rural, Coop. De Crédito V. (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2021, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondiente al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

---

#### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales* de nuestro informe.

Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

---

## Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

### *Estimación de las pérdidas por deterioro por riesgo de crédito de la cartera de préstamos y anticipos a la clientela a coste amortizado*

---

**Descripción** La cartera de préstamos y anticipos a la clientela a coste amortizado al 31 de diciembre de 2021 presenta un valor, neto de ajustes por valoración, de 1.602.314 miles de euros, incluyendo dichos ajustes unas correcciones de valor por deterioro por importe de 42.986 miles de euros (ver nota 5.5 de la memoria adjunta). La estimación de las pérdidas por deterioro por riesgo de crédito de la cartera de préstamos y anticipos a coste amortizado es una estimación significativa y compleja.

En la nota 2.e) de la memoria adjunta se detallan los principios y criterios aplicados por la Sociedad para la estimación de las mencionadas pérdidas por deterioro.

Los métodos utilizados para la estimación de las pérdidas por deterioro tienen un elevado componente de juicio, que incorpora elementos tales como la clasificación de las operaciones en función de su riesgo, que incluye la identificación de las exposiciones deterioradas o de aquellas en las que se ha producido un incremento significativo del riesgo; el valor realizable de las garantías asociadas, y, en el caso de las estimaciones realizadas de manera individualizada, la evaluación de la capacidad de pago de los acreditados en función de la evolución futura de sus negocios. La Sociedad utiliza, para el análisis colectivo, el modelo de estimación de pérdidas por deterioro por riesgo de crédito establecido en la Circular 4/2017 del Banco de España, sobre la base de la experiencia y de la información que el Banco de España tiene del sector, y metodologías de cálculo específicas para la estimación de provisiones individualizadas.

La pandemia de la COVID-19 está afectando, desde el ejercicio 2020, negativamente a la economía española. Con el fin de mitigar los impactos de la COVID-19, el Gobierno de España ha activado iniciativas de ayuda a los sectores y clientes más afectados a través de diversas medidas como la concesión de líneas de crédito con garantía del estado, el aplazamiento de pagos sin penalización (moratorias) o la flexibilización de líneas de financiación y liquidez. Todos estos aspectos incrementan la incertidumbre en torno a las variables consideradas por la Entidad en la cuantificación de la pérdida esperada, tales como la evolución futura de los negocios de sus clientes, el valor realizable de las garantías asociadas a las operaciones concedidas, las variables macroeconómicas consideradas, etc. En consecuencia, la Sociedad ha registrado los efectos adversos derivados de esta situación complementando las pérdidas por deterioro que resultan del modelo establecido en la Circular 4/2017 del Banco de España con los ajustes que se han considerado necesarios para recoger las características particulares de determinadas exposiciones.

Por todo ello, la estimación de las pérdidas por deterioro por riesgo de crédito de la cartera de préstamos y anticipos a coste amortizado ha sido considerada como una cuestión clave de nuestra auditoría.

---

## Nuestra respuesta

Nuestro enfoque de auditoría ha incluido el análisis y evaluación del entorno de control interno asociado a los procesos de estimación de pérdidas por deterioro por riesgo de crédito, así como la realización de procedimientos sustantivos, tanto para las estimadas individualmente, como de forma colectiva.

Nuestros procedimientos relativos al análisis y evaluación del entorno de control interno se han centrado en la realización, entre otros, de los siguientes procedimientos:

- ▶ La evaluación de la adecuación de las distintas políticas y procedimientos a los requerimientos normativos aplicables.
- ▶ La revisión de los procedimientos establecidos en el proceso de concesión de operaciones para evaluar la cobrabilidad de los préstamos y anticipos en base a la capacidad de pago e información financiera del deudor.
- ▶ La revisión de procedimientos para el seguimiento periódico de los riesgos, principalmente aquellos relacionados con la actualización de información financiera y la revisión periódica del expediente del deudor y con las alertas de seguimiento establecidas por la Sociedad para la identificación de los activos en vigilancia especial o deterioradas.
- ▶ La revisión del diseño e implementación de los controles relevantes establecidos para la gestión y valoración de las garantías asociadas a las operaciones crediticias.

Adicionalmente, hemos realizado, entre otros, los siguientes procedimientos sustantivos:

- ▶ En relación con la estimación de las pérdidas por deterioro, hemos revisado una muestra de acreditados individualmente significativos para evaluar su adecuada clasificación y las hipótesis utilizadas por la Dirección para identificar y cuantificar las pérdidas por deterioro, incluyendo la situación financiera del deudor y la valoración de las garantías. Esta muestra ha incluido acreditados de los sectores económicos afectados por los efectos derivados de la Covid-19, así como de otros acreditados que hayan sido receptores de las iniciativas de ayuda promovidas por el Gobierno de España.
- ▶ En relación con la estimación de las pérdidas por deterioro determinadas de forma colectiva, hemos revisado una muestra representativa de operaciones para evaluar la segmentación y correcta clasificación de dichas operaciones, mediante la comprobación con documentación soporte, de ciertos atributos incluidos en las bases de datos como por ejemplo la antigüedad de los impagos, existencia de refinanciaciones o el valor de las garantías, entre otros.
- ▶ Hemos recalculado la estimación de las pérdidas por riesgo de crédito realizada de forma colectiva, replicando el modelo que considera los porcentajes de cobertura, de acuerdo con la segmentación y clasificación de las operaciones establecida por la Sociedad, y, en su caso, los descuentos a aplicar sobre el valor de las garantías asociadas, establecidos en la Circular 4/2017 de Banco de España.

- ▶ Hemos realizado una revisión de una muestra de expedientes de operaciones de operaciones concedidas con aval ICO para evaluar su concesión de acuerdo con los criterios establecidos en la normativa vigente así como sobre su clasificación.
- ▶ Adicionalmente, hemos realizado comprobaciones sobre los criterios e hipótesis utilizadas por la Sociedad en el contexto de la pandemia de la Covid-19 para estimar las pérdidas complementarias registradas como ajustes al modelo de estimación de pérdidas por deterioro por riesgo de crédito de la Circular 4/2017.

Además de lo anterior, hemos evaluado si la información detallada en la memoria de las cuentas anuales resulta adecuada, de conformidad con los criterios establecidos en el marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad.

### **Sistemas automatizados de información financiera**

---

**Descripción** La continuidad de los procesos de negocio de la Sociedad es altamente dependiente de su infraestructura tecnológica, que se encuentra externalizada en un proveedor de servicios. Los derechos de acceso a los distintos sistemas se conceden a los empleados de la Sociedad con el propósito de permitir el desarrollo y el cumplimiento de sus responsabilidades. Estos derechos de acceso son relevantes, pues están diseñados para asegurar que los cambios en las aplicaciones son autorizados, monitorizados e implementados de forma adecuada, y constituyen controles clave para mitigar el riesgo potencial de fraude o error como resultado de cambios en las aplicaciones.

**Nuestra Respuesta** En el contexto de nuestra auditoría, con la colaboración de nuestros especialistas informáticos, hemos evaluado los controles generales de los sistemas de información relevantes para la elaboración de la información financiera. A este respecto, nuestro trabajo ha consistido, fundamentalmente, en probar controles generales de acceso a los sistemas, gestión de cambios y desarrollos de las aplicaciones, y seguridad de las mismas, así como los controles de aplicación establecidos en los procesos clave para la información financiera. Entre otros procedimientos, hemos revisado el Informe del auditor independiente de la descripción de los controles, diseño y efectividad operativa en el entorno de IT (ISAE 3402) correspondiente al ejercicio 2021, emitido por un experto independiente, del que hemos obtenido confirmación sobre su formación, capacidad técnica e independencia.

---

### **Otra información: Informe de gestión**

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2021 cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad, y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.

- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2021 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

---

### **Responsabilidad de los administradores y del comité mixto de auditoría en relación con las cuentas anuales**

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, que se identifica en la nota 2 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

El comité mixto de auditoría es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales.

---

### **Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- ▶ Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- ▶ Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.
- ▶ Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.
- ▶ Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- ▶ Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con el comité mixto de auditoría de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comité mixto de auditoría de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación al comité mixto de auditoría de la entidad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

## Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

---

### Informe adicional para la comité mixto de auditoría

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para el comité mixto de auditoría de la Caja de fecha 7 de marzo de 2022.

---

### Periodo de contratación

La Asamblea General celebrada el 1 de julio de 2020 nos nombró auditores por un período de 3 años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019.



ERNST & YOUNG, S.L.

2022 Núm. 01/22/02787

96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe de auditoría de cuentas sujeto  
a la normativa de auditoría de cuentas  
española o internacional

7 de marzo de 2022

ERNST & YOUNG, S.L.  
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores  
de Cuentas con el N° S0530)

---

Jaume Pallerols Cat  
(Inscrito en el Registro Oficial de Auditores  
de Cuentas con el N° 22702)

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

**Cuentas Anuales e Informe de Gestión  
correspondientes al ejercicio anual terminado  
el 31 de diciembre de 2021**

# CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

## Balances a 31 de diciembre de 2021 y 2020 (Expresado en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Miles de euros	
		2021	2020 <sup>(*)</sup>
<b>Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista</b>	<b>5.2</b>	<b>643.308</b>	<b>412.882</b>
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>5.3</b>	<b>56</b>	<b>235</b>
Derivados		56	235
Instrumentos de patrimonio		-	-
Valores representativos de deuda		-	-
Préstamos y anticipos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		-	-
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>5.7</b>	<b>6.097</b>	<b>5.815</b>
Instrumentos de patrimonio		5.170	4.513
Valores representativos de deuda		431	561
Préstamos y anticipos		496	741
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		496	741
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		-	-
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>		-	-
Instrumentos de patrimonio		-	-
Valores representativos de deuda		-	-
Préstamos y anticipos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		-	-
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>5.4</b>	<b>118.764</b>	<b>324.208</b>
Instrumentos de patrimonio		33.416	27.542
Valores representativos de deuda		85.348	296.666
Préstamos y anticipos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		50.205	33.052
<b>Activos financieros a coste amortizado</b>	<b>5.5</b>	<b>2.055.161</b>	<b>1.738.646</b>
Valores representativos de deuda		427.230	370.961
Préstamos y anticipos		1.627.931	1.367.685
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		25.617	42.599
Clientela		1.602.314	1.325.086
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		246.804	231.637
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>		-	-
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>		-	-
<b>Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas</b>		-	-
Entidades del grupo		-	-
Entidades multigrupo		-	-
Entidades asociadas		-	-
<b>Activos tangibles</b>	<b>8</b>	<b>31.541</b>	<b>31.168</b>
Inmovilizado material		31.259	30.886
De uso propio		31.241	30.865
Cedido en arrendamiento operativo		-	-
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)		18	21
Inversiones inmobiliarias		282	282
<i>De las cuales: cedido en arrendamiento operativo</i>		-	-
<i>Pro memoria: adquirido en arrendamiento financiero</i>		15.554	16.119
<b>Activos intangibles</b>		<b>89</b>	<b>130</b>
Fondo de comercio		-	-
Otros activos intangibles		89	130
<b>Activos por impuestos</b>	<b>17</b>	<b>3.731</b>	<b>3.707</b>
Activos por impuestos corrientes		116	720
Activos por impuestos diferidos		3.615	2.987
<b>Otros activos</b>	<b>10</b>	<b>7.225</b>	<b>6.286</b>
Contratos de seguros vinculados a pensiones		-	-
Existencias		-	-
Resto de los otros activos		7.225	6.286
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>7</b>	<b>4.153</b>	<b>4.782</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>2.870.125</b>	<b>2.527.859</b>

(\*) El balance a 31 de diciembre de 2020 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Las notas 1 a 21 de la memoria adjunta, forman parte integrante del balance al 31 de diciembre de 2021.

# CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

## Balances a 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Expresado en miles de euros)

<b>PASIVO</b>	<b>Notas</b>	<b>Miles de euros</b>	
		<b>2021</b>	<b>2020 (*)</b>
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>5.3</b>	<b>59</b>	<b>219</b>
Derivados		59	219
Posiciones cortas		-	-
Depósitos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
Valores representativos de deuda emitidos		-	-
Otros pasivos financieros		-	-
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>		-	-
Depósitos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
Valores representativos de deuda emitidos		-	-
Otros pasivos financieros		-	-
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>		-	-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>5.5.7</b>	<b>2.616.461</b>	<b>2.308.278</b>
Depósitos		2.577.208	2.272.864
Bancos centrales		353.664	324.248
Entidades de crédito		1.889	609
Clientela		2.221.655	1.948.007
Valores representativos de deuda emitidos		-	-
Otros pasivos financieros		39.253	35.414
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>		-	-
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>5.6</b>	<b>63.178</b>	<b>50.635</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>		-	-
<b>Provisiones</b>	<b>11</b>	<b>4.029</b>	<b>4.379</b>
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		-	-
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		-	-
Compromisos y garantías concedidos		388	314
Restantes provisiones		3.641	4.065
<b>Pasivos por impuestos</b>	<b>18</b>	<b>5.806</b>	<b>4.974</b>
Pasivos por impuestos corrientes		537	733
Pasivos por impuestos diferidos		5.269	4.241
<b>Capital social reembolsable a la vista</b>		-	-
<b>Otros pasivos</b>	<b>10</b>	<b>12.539</b>	<b>10.113</b>
<i>De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)</i>	16	1.702	1.457
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>		-	-
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>2.702.072</b>	<b>2.378.598</b>

(\*) El balance a 31 de diciembre de 2020 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Las notas 1 a 21 de la memoria adjunta, forman parte integrante del balance al 31 de diciembre de 2021.

# CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

## Balances a 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Expresado en miles de euros)

	Notas	Miles de euros	
		2021	2020(*)
<b>PATRIMONIO NETO</b>			
<b>Fondos propios</b>		<b>163.109</b>	<b>142.958</b>
Capital	13	78.260	67.520
Capital desembolsado		78.260	67.520
Capital no desembolsado exigido		-	-
<i>Pro memoria capital no exigido</i>		-	-
Prima de emisión		-	-
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital		-	-
Componentes de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos		-	-
Otros instrumentos de patrimonio emitidos		-	-
Otros elementos de patrimonio neto		-	-
Ganancias acumuladas	14	72.080	65.882
Reservas de revalorización	14	2.161	2.174
Otras reservas	14	(2.637)	(2.651)
(-) Acciones propias		-	-
Resultado del ejercicio		13.245	10.033
(-) Dividendos a cuenta		-	-
<b>Otro resultado global acumulado</b>		<b>4.944</b>	<b>6.303</b>
Elementos que no se reclasifican en resultados		4.134	2.231
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para su venta		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		4.134	2.231
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]		-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito		-	-
Resto de ajustes de valoración		-	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		810	4.072
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (porción efectiva)		-	-
Conversión de divisas		-	-
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)		(2.510)	(104)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		3.320	4.176
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para su venta		-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>		<b>168.053</b>	<b>149.261</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>2.870.125</b>	<b>2.527.859</b>
<b>PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>			
Compromisos de préstamo concedidos	19	196.406	152.281
Garantías financieras concedidas	6	9.232	7.717
Otros compromisos concedidos	19	43.820	36.392

(\*) El balance a 31 de diciembre de 2020 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Las notas 1 a 21 de la memoria adjunta, forman parte integrante del balance al 31 de diciembre de 2021.

# CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

## Cuenta de Pérdidas y Ganancias correspondientes a los ejercicios anuales terminados a 31 de diciembre de 2021 y 2020 (Expresado en miles de euros)

	Notas	Miles de euros	
		2021	2020(*)
Ingresos por intereses	19	41.157	38.960
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		1.368	1.509
Activos financieros a coste amortizado		38.759	37.363
Restantes ingresos por intereses		1.030	88
(Gastos por intereses)	19	(3.359)	(2.218)
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)		-	-
<b>A) MARGEN DE INTERESES</b>		<b>37.798</b>	<b>36.742</b>
Ingresos por dividendos		2.173	1.729
Ingresos por comisiones	16	25.301	20.748
(Gastos por comisiones)	16	(2.219)	(1.642)
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	19	370	1.242
Activos financieros a coste amortizado		14	(225)
Restantes activos y pasivos financieros		356	1.467
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas		(11)	(371)
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		-	-
Otras ganancias o (-) pérdidas		(11)	(371)
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas		(111)	-
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		-	-
Otras ganancias o (-) pérdidas		(111)	-
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas		-	-
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas		-	-
Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas		412	382
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, netas		-	-
Otros ingresos de explotación	19	1.475	1.080
(Otros gastos de explotación)	19	(4.262)	(4.410)
<i>De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)</i>		1.271	952
<b>B) MARGEN BRUTO</b>		<b>60.947</b>	<b>55.500</b>
(Gastos de administración)		(34.361)	(31.176)
(Gastos de personal)	19	(20.855)	(18.688)
(Otros gastos de administración)	19	(13.506)	(12.488)
(Amortización)		(2.938)	(2.803)
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	11	(169)	(30)
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados)	19	(5.946)	(9.039)
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)		34	-
(Activos financieros a coste amortizado)	5.5	(5.980)	(9.039)
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, en negocios conjuntos o asociadas)	8	-	-
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros)	19	19	(6)
(Activos tangibles)		-	-
(Activos intangibles)		-	-
(Otros)		19	(6)
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros		(64)	(87)
Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados		-	-
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	19	(1.210)	(256)
<b>C) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>		<b>16.278</b>	<b>12.103</b>
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas)	17	(3.033)	(2.070)
<b>D) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>		<b>13.245</b>	<b>10.033</b>
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas		-	-
<b>E) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>13.245</b>	<b>10.033</b>

(\*) El balance a 31 de diciembre de 2020 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Las notas 1 a 21 de la memoria adjunta, forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

# CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

## Estado de cambios en el patrimonio neto

### I. Estado de ingresos y gastos reconocidos correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Expresado en miles de euros)

	Miles de euros	
	2021	2020 (*)
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>13.245</b>	<b>10.033</b>
<b>Otro resultado global</b>	<b>(1.359)</b>	<b>(331)</b>
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>1.903</b>	<b>(639)</b>
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.718	(913)
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global. Netas	-	-
Cambios de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento de cobertura)	-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	(815)	274
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>(3.262)</b>	<b>308</b>
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-	-
<i>Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>	-	-
<i>Transferido a resultados</i>	-	-
<i>Otras reclasificaciones</i>	-	-
Conversión de divisas	-	-
<i>Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto</i>	-	-
<i>Transferido a resultados</i>	-	-
<i>Otras reclasificaciones</i>	-	-
Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	(1.904)	228
<i>Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>	(1.904)	228
<i>Transferido a resultados</i>	-	-
<i>Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos</i>	-	-
<i>Otras reclasificaciones</i>	-	-
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	107
<i>Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>	-	107
<i>Transferido a resultados</i>	-	-
<i>Otras reclasificaciones</i>	-	-
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	(1.141)	-
<i>Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>	(1.141)	-
<i>Transferido a resultados</i>	-	-
<i>Otras reclasificaciones</i>	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
<i>Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>	-	-
<i>Transferido a resultados</i>	-	-
<i>Otras reclasificaciones</i>	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	(217)	(27)
<b>Resultado global total del ejercicio</b>	<b>11.885</b>	<b>9.702</b>

(\*) El balance a 31 de diciembre de 2020 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Las notas 1 a 21 de la memoria adjunta, forman parte integrante del estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Estado de cambios en el patrimonio neto

#### II. Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 (Expresado en miles de euros)

Fuentes de los cambios en el patrimonio neto	Miles de euros											
	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado del ejercicio	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Total
<b>Saldo de apertura [antes de la reexpresión] 2020</b>	<b>67.520</b>	-	-	-	<b>65.882</b>	<b>2.174</b>	<b>(2.651)</b>	-	<b>10.033</b>	-	<b>6.303</b>	<b>149.261</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de apertura 2020</b>	<b>67.520</b>	-	-	-	<b>65.882</b>	<b>2.174</b>	<b>(2.651)</b>	-	<b>10.033</b>	-	<b>6.303</b>	<b>149.261</b>
<b>Resultado global total del ejercicio</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>13.245</b>	-	<b>(1.359)</b>	<b>11.885</b>
<b>Otras variaciones del patrimonio neto</b>	<b>10.740</b>	-	-	-	<b>6.198</b>	<b>(13)</b>	<b>14</b>	-	<b>(10.033)</b>	-	-	<b>6.906</b>
Emisión de acciones ordinarias (Nota 14)	11.767	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.767
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital (Nota 14)	(1.027)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.027)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.450)	-	-	(1.450)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	6.198	(13)	14	-	(8.583)	-	-	(2.384)
<i>De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre 2021</b>	<b>78.260</b>	-	-	-	<b>72.080</b>	<b>2.161</b>	<b>(2.637)</b>	-	<b>13.245</b>	-	<b>4.944</b>	<b>168.053</b>

Las notas 1 a 21 de la memoria adjunta, forman parte integrante del estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Estado de cambios en el patrimonio neto

#### II. Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 (Expresado en miles de euros)

Fuentes de los cambios en el patrimonio neto	Miles de euros											
	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado del ejercicio	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Total
<b>Saldo de apertura [antes de la reexpresión] 2019</b>	<b>60.078</b>	-	-	-	<b>59.199</b>	<b>2.186</b>	<b>(2.663)</b>	-	<b>11.004</b>	<b>(1.752)</b>	<b>6.634</b>	<b>134.686</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de apertura 2019</b>	<b>60.078</b>	-	-	-	<b>59.199</b>	<b>2.186</b>	<b>(2.663)</b>	-	<b>11.004</b>	<b>(1.752)</b>	<b>6.634</b>	<b>134.686</b>
<b>Resultado global total del ejercicio</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>10.033</b>	-	<b>(331)</b>	<b>9.702</b>
<b>Otras variaciones del patrimonio neto</b>	<b>7.442</b>	-	-	-	<b>6.683</b>	<b>(12)</b>	<b>12</b>	-	<b>(11.004)</b>	<b>1.752</b>	-	<b>4.873</b>
Emisión de acciones ordinarias (Nota 14)	8.399	-	-	-	-	-	-	-	(2.569)	-	-	5.830
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital (Nota 14)	(957)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(957)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.752)	1.752	-	-
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	-	(12)	12	-	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	6.683	-	-	-	(6.683)	-	-	-
<i>De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre 2020</b>	<b>67.520</b>	-	-	-	<b>65.882</b>	<b>2.174</b>	<b>(2.651)</b>	-	<b>10.033</b>	-	<b>6.303</b>	<b>149.261</b>

Las notas 1 a 21 de la memoria adjunta, forman parte integrante del estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

**Estados de flujos de efectivo  
correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020  
(Expresado en miles de euros)**

	Nota	Miles de euros	
		2021	2020 (*)
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>220.977</b>	<b>176.759</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	3	<b>13.245</b>	<b>10.033</b>
<b>Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación</b>		<b>2.897</b>	<b>13.942</b>
Amortización		2.938	2.803
Otros ajustes		(41)	11.139
<b>Aumento/disminución neto de los activos de explotación</b>		<b>112.137</b>	<b>(406.400)</b>
Activos financieros mantenidos para negociar		(180)	(177)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		282	(1.203)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		(205.444)	(216.113)
Activos financieros a coste amortizado		316.515	(188.367)
Otros activos de explotación		964	(540)
<b>Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación</b>		<b>313.940</b>	<b>560.964</b>
Pasivos financieros mantenidos para negociar		(159)	168
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		-	-
Pasivos financieros a coste amortizado		308.185	560.188
Otros pasivos de explotación		5.914	608
<b>Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias</b>		<b>3.032</b>	<b>(1.780)</b>
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		<b>296</b>	<b>1.734</b>
<b>Pagos</b>		<b>(373)</b>	<b>(2.418)</b>
Activos tangibles		(373)	(2.362)
Activos intangibles		-	(56)
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas		-	-
Otras unidades de negocio		-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		-	-
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		-	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		-	-
<b>Cobros</b>		<b>669</b>	<b>4.152</b>
Activos tangibles		-	-
Activos intangibles		41	-
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas		-	-
Otras unidades de negocio		-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		628	4.152
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		-	-
Otros cobros relacionados con actividades de inversión		-	-
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		<b>9.290</b>	<b>3.121</b>
<b>Pagos</b>		<b>(2.477)</b>	<b>(2.709)</b>
Dividendos		(1.450)	(1.752)
Pasivos subordinados		-	-
Amortización de instrumentos de patrimonio propio		(1.027)	(957)
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		-	-
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		-	-
<b>Cobros</b>		<b>11.767</b>	<b>5.830</b>
Pasivos subordinados		-	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio		11.767	5.830
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		-	-
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		-	-
<b>D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>		-	-
<b>E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>		<b>230.563</b>	<b>181.614</b>
<b>F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERÍODO</b>		<b>412.882</b>	<b>231.268</b>
<b>G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERÍODO</b>	5.2	<b>643.308</b>	<b>412.882</b>
<b>PRO MEMORIA: COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERÍODO</b>			
Efectivo		30.674	22.979
Saldo equivalente al efectivo en bancos centrales		2	3
Otros activos financieros		612.632	390.900
Menos: descubiertos bancarios reintegrables a la vista		-	-

(\*) El estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Las notas 1 a 21 de la memoria adjunta, forman parte integrante del estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

**Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

### **1. INFORMACIÓN GENERAL**

Caixa Popular - Caixa Rural, Coop. de Crédito V. (en adelante, la Caja o la Entidad o Caixa Popular) es una entidad sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España. La Caja es una cooperativa de crédito de segundo grado, asociada a la Asociación Española de Cajas Rurales, regulada por la Ley de Cooperativas de Comunidad Valenciana y la Ley de Cooperativas de Crédito de 26 de mayo de 1989 y su posterior desarrollo en el R.D. 84/1993 por el que se aprueba el Reglamento de la citada Ley, la Ley 27/1999, de 17 de julio de Cooperativas y otras disposiciones aplicables.

La Caja tiene como actividad típica y habitual recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u otras operaciones de análoga naturaleza que permitan atender las necesidades financieras de sus socios o de terceros. A tal fin podrá realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios que sean propias de las entidades de crédito, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios.

La Caja podrá realizar las actividades y servicios propios de su objeto social con terceros no socios, sin otras limitaciones que las señaladas en cada momento por la legislación vigente, los que prestará principalmente en el medio rural.

Las actividades que integran el objeto social, que se limitan a las propias de las entidades de crédito, podrán ser desarrolladas, total o parcialmente, de modo indirecto, mediante la titularidad de acciones o participaciones en sociedades mercantiles o civiles con objeto idéntico o análogo al de la Caja, pudiendo acceder a la condición de miembro de los mercados organizados correspondientes y contraer otros vínculos con personas físicas o jurídicas.

La Caja está integrada en el Fondo de Garantía de depósitos de Entidades de Crédito (creado por el Real Decreto Ley 16/2011, de 14 de octubre). La garantía de los depósitos tiene un límite de 100.000 euros por depositante (Real Decreto 1642/2008). Por otro lado, la ley 11/2015 regula la creación del Fondo de resolución Nacional que se nutre de las contribuciones de las entidades financieras, y en el que participa la Caja con su correspondiente aportación a partir del ejercicio 2015.

Las cooperativas de crédito podrán realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios permitidas a las otras entidades de crédito, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios. En cualquier caso, el conjunto de las operaciones activas con terceros no podrá alcanzar el 50% de los recursos totales. No se computarán en el referido porcentaje las operaciones realizadas por las Cooperativas de Crédito con los socios de las cooperativas asociadas, las operaciones de colocación de los excesos de tesorería en el mercado interbancario, la adquisición o colocación de activos financieros de renta fija para la cobertura de los coeficientes legales o para la colocación de los excesos de tesorería.

Para el desarrollo de su actividad mantiene una oficina central de servicios operativos y 75 oficinas distribuidas en la Comunidad Valenciana. El domicilio social de la Caja se establece en el Parque Tecnológico de Paterna (Valencia).

Estas cuentas anuales han sido formuladas por el Consejo Rector de Caixa Popular – Caixa Rural, Coop. De Crédito V. en su reunión de 25 de febrero de 2022, y han sido firmadas por los señores consejeros cuya rúbrica figura al final de las mismas.

Salvo indicación en contrario, los importes se expresan en miles de euros.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### Incorporación a la Asociación Española de Cajas Rurales

En junio de 1999 Caixa Popular - Caixa Rural, Coop. de Crédito V. se incorporó a la Asociación Española de Cajas Rurales. Dentro de los fines principales de esta asociación destaca la gestión, administración y disposición, en su caso, del Fondo de Insolvencia que las entidades asociadas deben constituir. Este fondo, que es patrimonio de cada caja rural, está destinado a prevenir, o, en su caso, resolver situaciones de insolvencia o de cobertura legal de recursos propios, que pudieran sobrevenir a cualquiera de las cajas rurales asociadas.

Con la incorporación a la Asociación Española de Cajas Rurales, la Caja se integró igualmente a las entidades participadas por aquella asociación:

- Banco Cooperativo Español, S.A., encargado de prestar servicios de una entidad bancaria a sus cajas asociadas.
- Rural Servicios Informáticos, S.L., sociedad destinada a la explotación de un centro común de servicios informáticos.
- Rural Grupo Asegurador, S.A. (en esta memoria, RGA), constituido por entidades especializadas en la prestación y comercialización de diferentes tipos de seguros.

#### Sistema Institucional de Protección

Con fecha 29 de diciembre de 2017 las Cajas Rurales asociadas a la Asociación Española de Cajas Rurales (en adelante, las Cajas), entre las que se encuentra Caixa Popular suscribieron con la mencionada Asociación, el Banco Cooperativo Español, S.A. (en adelante, Banco Cooperativo) y con GruCajrural Inversiones, S.L. un Acuerdo Marco relativo al establecimiento, en el seno del Grupo Caja Rural, de un “Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo” (en adelante, MIP) y determinados pactos complementarios. Estos acuerdos contemplaban, principalmente, los siguientes hitos:

- Promover una evolución del marco estatutario y convencional de la Asociación con vistas a su modernización y refuerzo, sustituyendo los actuales mecanismos de solidaridad por un sistema institucional de protección (SIP) de los contemplados en el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013 (CRR), en los términos previstos en la Ley de Cooperativas de Crédito. Serán parte de este SIP, las 29 Cajas que a la fecha del Acuerdo Marco están asociadas a la Asociación y el Banco Cooperativo (en adelante, los miembros del SIP).

Banco de España, o el Banco Central Europeo, según proceda, debían reconocer el MIP como SIP a los efectos previstos en (i) el artículo 113.7 del CRR y (ii) en la normativa reguladora de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos.

- Constituir un fondo para cubrir las finalidades de apoyo financiero que puedan atenderse en el seno del SIP y que se nutrirá de aportaciones de los miembros del SIP. Este fondo será administrado y controlado por la Asociación, ya sea directa o indirectamente a través de los vehículos.

En relación a este fondo, con fecha 29 de diciembre de 2017, la Asociación comunicó a las Cajas asociadas la estimación de la aportación ex – ante a realizar al fondo. Esta primera aportación fue una estimación ya que tendría que alcanzar el 0,5% de los activos ponderados por riesgo (APRs) agregados de las Cajas asociadas a marzo de 2018.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

- Agrupar las acciones que las Cajas tenían en Banco Cooperativo y en RGA en la sociedad GruCajrural, vehículo constituido por la Asociación, como socio único, el 1 de diciembre de 2017. Esta agrupación fue realizada tras la adquisición, por parte de las 29 Cajas, de las participaciones de GruCajrural que ostentaba la Asociación como socio fundador, y la posterior transmisión a esta sociedad, como aportación no dineraria, de las acciones que las 29 Cajas tienen en Banco Cooperativo y en RGA que amplió su capital entregando a las Cajas aportantes participaciones sociales de nueva emisión de GruCajrural.

Con fecha 29 de diciembre de 2017 tuvo lugar la Junta General de Socios de GruCajrural en la que se acordó la mencionada ampliación de capital mediante aportación no dineraria.

La participación de Caixa Popular en el mencionado Acuerdo Marco fue objeto de aprobación en el Consejo Rector celebrado el 28 de noviembre de 2017 y posterior acuerdo de 27 de febrero de 2018.

El 1 de marzo de 2018 tuvo lugar la Asamblea General de la Asociación Españolas de Cajas Rurales en la que todas las Cajas asociadas, entre las que se encuentra la Caja, aprobaron la constitución de un Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo (MIP), aprobaron para ello unos nuevos estatutos de la Asociación, el Reglamento del MIP, el Régimen disciplinario del MIP, determinadas Notas Técnicas relacionadas con la medición de solvencia y liquidez de los miembros del MIP y la política general de riesgos y un nuevo acuerdo regulador de relaciones económicas en el seno del Grupo Caja Rural.

Durante el primer trimestre de 2018, se obtuvo la confirmación de no oposición a la mencionada aportación no dineraria por parte del Banco Central Europeo, la DGSFP y la CNMV.

Con fecha 23 de marzo de 2018 se obtuvo por parte del Banco de España el reconocimiento de MIP como SIP a los efectos previstos en la normativa comentada anteriormente.

Con fecha 29 de diciembre de 2017 fueron elevados a público los documentos correspondientes a la ampliación de capital mediante la aportación no dineraria de GruCajrural.

En relación a la ampliación de capital mediante aportación no dineraria de GruCajrural, los elementos constitutivos de las aportaciones no dinerarias realizadas por la Caja fueron 42.143 acciones de Banco Cooperativo Español, S.A., representativas del 2,58% del capital social, valoradas en 10.805 miles de euros y 143.025 acciones de RGA Seguros Generales Rural, S.A. de Seguros y Reaseguros, representativas del 2,46% del capital social, valoradas en 5.432 miles de euros. Como contraprestación a esta aportación, la Caja recibió 811.843.192 participaciones. Al 31 de diciembre de 2021 la participación de la Caja en GruCajrural asciende al 3,11% de su capital social, 3,11% en 2020.

Como consecuencia de lo anterior, al 31 de diciembre de 2021 y 2020 la Entidad formaba parte de un Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo y forma parte del Grupo Caja Rural compuesto por entidades vinculadas a través del marco asociativo y de pactos en materia de solidaridad y apoyo mutuo.

## **2. PRINCIPIOS Y CRITERIOS CONTABLES APLICADOS**

Los principios y criterios contables más importantes que se han aplicado en la preparación de estas cuentas anuales, son los que se resumen a continuación, que se ajustan a lo dispuesto por la normativa de Banco de España:

### **a) Bases de presentación de las cuentas anuales**

#### Imagen fiel

Las cuentas anuales de la Entidad correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021 han sido formuladas por los miembros del Consejo Rector de la misma, en reunión celebrada el 25 de febrero de 2022, de acuerdo con lo dispuesto en la Circular 4/2017, de Banco de España, de 22 de diciembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros (la “Circular 4/2017”) y sus posteriores modificaciones, que constituyen el desarrollo y adaptación al sector de entidades de crédito españolas de las Normas Internacionales de Información Financiera aprobadas por la Unión Europea (“NIIF-UE”), conforme al Reglamento (CE) nº 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo del 19 de julio de 2002, relativo a la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad. Adicionalmente, en la elaboración de estas cuentas anuales se ha aplicado el resto de normativa mercantil y contable española de carácter general y el resto de Circulares y normas de Banco de España que resulta de aplicación e incluido, en su caso, la información relevante requerida por dichas normas en esta memoria integrante de las mencionadas cuentas anuales.

Las cuentas anuales de la Entidad correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 se han elaborado teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables y los criterios de valoración de aplicación obligatoria aplicables de manera que muestran, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Caixa Popular al 31 de diciembre de 2021, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación mencionado anteriormente y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Las presentes cuentas anuales de la Entidad, que han sido formuladas por el Consejo Rector, se encuentran pendientes de aprobación por la Asamblea General de la Entidad. No obstante, el Consejo Rector estima que dichas cuentas anuales serán aprobadas sin cambios. Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 fueron aprobadas por la Asamblea General celebrada el 31 de mayo de 2021.

#### Principio de empresa en funcionamiento

La información contenida en estas cuentas anuales se ha elaborado considerando que la gestión de la Entidad continuará en el futuro, por lo que las normas contables no se han aplicado con el objetivo de determinar el valor del patrimonio neto a efectos de su transmisión global o parcial ni para una hipotética liquidación.

#### Principio de devengo

Estas cuentas anuales, salvo en lo relacionado con el estado de flujos de efectivo, se han elaborado en función de la corriente real de bienes y servicios, con independencia de la fecha de su pago o de su cobro.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### Compensación de saldos

Solo se compensan entre sí y, consecuentemente, se presentan en el balance por su importe neto los saldos deudores y acreedores con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y se tiene la intención de liquidarlos por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

#### Cambios normativos y comparación de la información

Conforme a lo exigido por la normativa vigente, la información contenida en las cuentas anuales referida al ejercicio 2020 se presenta, exclusivamente, a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio 2021 y, por consiguiente, no constituye las cuentas anuales de la Caja del ejercicio 2020.

#### **Principales cambios normativos acaecidos en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021**

Durante el año 2021 ha entrado en vigor la Circular 6/2021 que modifica la Circular 4/2017 con el objetivo de responder a varios aspectos tanto relacionados con las Normas internacionales de Información Financiera de la Unión Europea (proyecto de reforma de los índices de referencia) como para alinearse con los cambios en los requerimientos de FINREP y de la European Banking Authority European Banking Authority, entre otros.

Respecto al proyecto de reforma de los índices de referencia, se simplifica el tratamiento contable de los contratos afectados por esta reforma (Ibor Reform fase 2) en línea con los cambios ya introducidos en IFRS 9 e IFRS 7 por el IASB.

En relación con los estados financieros individuales reservados, estos se modifican para alinearlos con el nuevo marco de FINREP (Reglamento 2021/451 de la Comisión) que aplica a los estados financieros consolidados. En concreto, destacar que la definición de dudoso que se utilizará para estos Estados será la definición de dudoso (non performing loan) establecida en el artículo 47bis a) de la CRR. Está modificación entra en vigor en 2022.

La Circular también introduce varias modificaciones al Anejo 9 de la Circular 4/2017; por un lado se alinea la redacción con los criterios de la EBA en relación al cómputo del año para la salida de las operaciones refinanciadas del “stage” 3, se eliminan los criterios sobre concesión y seguimiento de préstamos y, se actualizan las tablas de las soluciones alternativas tanto para la estimación colectiva de las coberturas de la pérdida por riesgo de crédito como para los descuentos sobre el valor de referencia de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas (elevación de los porcentajes). La entrada en vigor de estas modificaciones es el 30 de junio del 2022.

Por último, la Circular actualiza los requerimientos de datos estadísticos de la Unión Económica y Monetaria (UEM) con entrada en vigor en 2022.

#### **b) Utilización de juicios y estimaciones en la elaboración de los estados financieros**

La preparación de estas cuentas anuales de conformidad con la Circular 4/2017 y modificaciones posteriores, requiere que el Consejo Rector de la Entidad realice juicios y estimaciones basadas en hipótesis que afectan a la aplicación de los criterios y principios contables y a los importes del activo, pasivo, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas.

Las estimaciones e hipótesis utilizadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que se han considerado los más razonables en el momento presente y son revisadas de forma periódica. Si como consecuencia de estas revisiones o de hechos futuros se produjese un cambio en dichas estimaciones, su efecto se registraría en la cuenta de pérdidas y ganancias de ese período y de periodos sucesivos.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

En las cuentas anuales de la Caja correspondientes al ejercicio 2021 se han utilizado ocasionalmente estimaciones realizadas por la Caja para cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros (Notas 2.e y 5.1).
- Las pérdidas por deterioro de los activos financieros (Notas 2.h, 5.4, 5.5, 5.7, 7,9 y 10).
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Nota 2.n)
- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial por pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otros compromisos a largo plazo mantenidos con los empleados (Notas 2.o y 12).
- La vida útil de los activos tangibles e intangibles (Notas 2.k, 2.i y 9).
- El plazo de los contratos de arrendamiento y el tipo de descuento utilizados en la valoración del pasivo por arrendamiento, en aquellos contratos donde la Entidad actúa como arrendatario (Nota 2.m).
- Estimación de la probabilidad de ocurrencia de aquellos sucesos considerados como pasivos contingentes y, en su caso, la estimación de las provisiones necesarias para la cobertura de estos hechos (Nota 12).
- La activación y recuperabilidad de los activos fiscales (Notas 2.s y 18).

Durante el año 2020 la pandemia del COVID-19 tuvo efectos adversos en los resultados y en la base de capital de la Caja. En 2021 la pandemia ha continuado evolucionando con mejoras graduales en el contexto económico global, principalmente gracias al progreso en la vacunación contra el coronavirus y a los significativos estímulos económicos adoptados por parte de las autoridades, que han permitido una fuerte mejoría en los resultados de 2021. Sin embargo, todavía existen incertidumbres sobre el impacto final futuro de la pandemia principalmente si se tiene en cuenta el aumento de los contagios provocado por las nuevas variantes del coronavirus. La Caja, monitoriza de forma continua estos cambios y sus impactos sobre el negocio.

Los principales impactos derivados de la pandemia del COVID-19 en las cuentas anuales la Caja se han considerado en las estimaciones antes mencionadas y sus efectos se detallan en:

- Información sobre la consideración de la pandemia Covid-19 en las estimaciones realizadas (ver apartado siguiente).
- En la nota 5.1.a.3) se incluye información sobre las medidas de apoyo a clientes impactados por la pandemia Covid-19.
- En las notas 5.1.a) y 5.5 se incluye un detalle completo de la composición de la cartera de préstamos y anticipos a la clientela y de las correcciones por deterioro de riesgo crédito asociadas a dicha cartera.

Las estimaciones anteriormente descritas se han realizado en función de la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2021 sobre los hechos analizados, considerando la incertidumbre mencionada derivada de la crisis sanitaria del coronavirus. Por ello, es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, lo que se haría conforme a lo establecido en la normativa vigente, de forma prospectiva reconociendo los efectos del cambio de estimación en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios afectados.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### **c) Operaciones en moneda extranjera**

A los efectos de estas cuentas anuales se ha considerado como moneda funcional y de presentación el euro, entendiéndose por moneda extranjera cualquier moneda distinta del euro.

En el reconocimiento inicial, los saldos deudores y acreedores en moneda extranjera se han convertido a euros utilizando el tipo de cambio de contado. Con posterioridad a ese momento, se aplican las siguientes reglas para la conversión de saldos denominados en moneda extranjera a euros:

- Los activos y pasivos de carácter monetario, se han convertido a euros utilizando los tipos de cambio medio de contado oficiales publicados por el Banco Central Europeo a la fecha de cierre de cada ejercicio.
- Las partidas no monetarias valoradas al coste histórico, se han convertido al tipo de cambio de la fecha de adquisición.
- Las partidas no monetarias valoradas al valor razonable, se han convertido al tipo de cambio de la fecha en la que se determinó el valor razonable.
- Los ingresos y gastos se han convertido aplicando el tipo de cambio de la fecha de la operación.
- Las amortizaciones se han convertido aplicando el tipo de cambio aplicado al correspondiente activo.

Las diferencias de cambio netas surgidas por la conversión de saldos en moneda extranjera se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, con la excepción de diferencias surgidas en partidas no monetarias valoradas por su valor razonable cuyo ajuste a dicho valor razonable se imputa a patrimonio neto, desglosando el componente del tipo de cambio de la revalorización del elemento no monetario.

Al cierre del ejercicio 2021 el importe global de la Caja de los elementos de activo expresados en moneda extranjera asciende a 9.878 miles de euros (6.535 miles de euros al cierre del ejercicio 2020) y de los elementos de pasivo expresados en moneda extranjera asciende a 9.878 miles de euros (6.535 miles de euros al cierre del ejercicio 2020) (Nota 5.1.b.3).

#### **d) Reconocimiento de ingresos y gastos**

Como criterio general, los ingresos se reconocen por el valor razonable de la contraprestación recibida o que se va a percibir, menos los descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales. Cuando la entrada de efectivo se difiere en el tiempo, el valor razonable se determina mediante el descuento de los flujos de efectivo futuros.

El reconocimiento de cualquier ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias o en el patrimonio neto se supeditará al cumplimiento de las siguientes premisas:

- Su importe se pueda estimar de manera fiable.
- Sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos.
- La información sea verificable.

Cuando surgen dudas respecto al cobro de un importe previamente reconocido entre los ingresos, la cantidad cuya cobrabilidad ha dejado de ser probable, se registra como un gasto y no como un menor ingreso.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

Todos aquellos instrumentos de deuda que se encuentran clasificados individualmente como deteriorados por la Entidad, así como aquellos para los que se hubiesen calculado colectivamente las pérdidas por deterioro por tener importes vencidos con una antigüedad superior a tres meses, tienen su devengo de intereses interrumpido.

Los intereses y dividendos se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias en base a los siguientes criterios:

- Los intereses utilizan el método del tipo de interés efectivo para su reconocimiento en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Los dividendos se reconocen cuando se declara el derecho del accionista a recibir el pago.

No obstante lo anterior, los intereses y dividendos devengados, en su caso, con anterioridad a la fecha de adquisición del instrumento y pendientes de cobro no forman parte del coste de adquisición ni se reconocen como ingresos.

#### **e) Instrumentos financieros**

Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero en una entidad y, simultáneamente, a un pasivo financiero o instrumento de capital en otra entidad.

Un activo financiero es cualquier contrato que sea dinero en efectivo, un instrumento de capital de otra entidad, un derecho contractual a recibir dinero u otro activo financiero de un tercero o a intercambiar con un tercero, activos o pasivos financieros en condiciones potencialmente favorables.

Un pasivo financiero es cualquier compromiso que suponga una obligación contractual de entregar efectivo u otro activo financiero a un tercero, o de intercambiar con un tercero activos o pasivos financieros en condiciones potencialmente desfavorables.

Los instrumentos financieros emitidos por la Entidad, así como, sus componentes, son clasificados como activos financieros o pasivos financieros en la fecha de su reconocimiento inicial, de acuerdo con su fondo económico cuando este no coincida con su forma jurídica.

Un derivado es un instrumento financiero cuyo valor cambia como respuesta a los cambios en una variable observable de mercado (en ocasiones denominada activo subyacente), que no requiere una inversión inicial, o ésta es muy pequeña en relación con otros instrumentos financiero con respuesta similar a los cambios en las condiciones de mercado, y que se liquida en una fecha futura.

La Entidad emite instrumentos financieros híbridos que incluyen un contrato principal diferente de un derivado y un contrato financiero derivado, denominado derivado implícito. Estos derivados implícitos se segregan de dichos contratos principales y se tratan de manera independiente a efectos contables, si las características y riesgos económicos del derivado implícito no están estrechamente relacionadas con las del contrato principal que no es un derivado.

El valor inicial de los derivados implícitos que se separan del contrato principal y que son opciones, se obtiene sobre la base de sus propias características, y los que no son opciones tienen un valor inicial nulo. Cuando la Entidad no tiene capacidad para estimar con fiabilidad el valor razonable de un derivado implícito, estima su valor por diferencia entre el valor razonable del contrato híbrido y el del contrato principal, siempre que ambos valores puedan ser considerados como fiables; si ello tampoco es posible, la Entidad no segrega el contrato híbrido y trata a efectos contables el instrumento financiero híbrido en su conjunto como incluido en la cartera de "Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados". El contrato principal que no es un derivado se trata a efectos contables de manera independiente.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

Las aportaciones a la cooperativa por parte de sus socios se reconocen como patrimonio neto al existir un derecho incondicional a rehusar su reembolso o existen prohibiciones, legales o estatutarias, para realizar éste. Las remuneraciones de las aportaciones se registran directamente contra el patrimonio neto (como parte de la distribución de resultados) de la cooperativa.

La reforma del artículo 10 del Reglamento de Cooperativas de Crédito contenida en la Disposición Final Sexta del Real Decreto 1309/2005, del 4 de noviembre ha permitido incorporar la posibilidad de rehusar el reembolso de las aportaciones al capital, requisito para que este sea considerado como patrimonio neto de la cooperativa de conformidad con lo dispuesto en la norma Vigésimo Primera de la Circular 4/2017 de Banco de España, normativa a la que se ha acogido esta Cooperativa de acuerdo con la decisión adoptada en la Asamblea General el 29 de mayo de 2014. De esta manera, al cierre del presente ejercicio 2021 la totalidad de las aportaciones al capital han sido registradas como patrimonio neto.

#### **e.1) Registro inicial**

Los instrumentos financieros se registran inicialmente en el balance cuando la Caja se convierte en una parte del contrato que los origina, de acuerdo con las condiciones de dicho contrato. En concreto, los instrumentos de deuda, tales como los créditos y los depósitos de dinero se registran desde la fecha en la que surge el derecho legal a recibir o la obligación legal de pagar, respectivamente, efectivo. Por su parte, los derivados financieros, con carácter general, se registran en la fecha de su contratación.

Las operaciones de compraventa de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales, entendidos como aquellos contratos en los que las obligaciones recíprocas de las partes deben consumarse dentro de un marco temporal establecido por la regulación o por las convenciones del mercado y que no pueden liquidarse por diferencias, tales como los contratos bursátiles o las compraventas al contado de divisas, se registran desde la fecha en la que los beneficios, riesgos, derechos y deberes inherentes a todo propietario sean de la parte adquirente, que dependiendo del tipo de activo financiero comprado o vendido puede ser la fecha de contratación o la fecha de liquidación o entrega. En particular, las operaciones realizadas en el mercado de divisas y las operaciones realizadas con instrumentos de capital y con instrumentos de deuda negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de liquidación.

#### **e.2) Baja de los instrumentos financieros**

Un activo financiero se da de baja del balance de situación cuando se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- Los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo que generan han expirado; o
- Se transfiere el activo financiero y se transmiten sustancialmente los riesgos y beneficios significativos del activo financiero, o aun no existiendo ni transmisión ni retención sustancial de éstos, se transmite el control del activo financiero.

Por su parte, un pasivo financiero se da de baja del balance de situación cuando se han extinguido las obligaciones que generan o cuando se readquieren por parte de la Caja, bien con la intención de recolocarlos de nuevo, bien con la intención de cancelarlos.

#### **e.3) Valor razonable y coste amortizado de los instrumentos financieros**

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha determinada el importe que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría por él en un mercado organizado, transparente y profundo ("precio de cotización" o "precio de mercado").

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

La Caja valora diariamente todas las posiciones que se deben registrar a valor razonable, bien a partir de los precios disponibles en mercado para el mismo instrumento, bien a partir de modelos de valoración que se consideran adecuados a las circunstancias y maximizan el uso de variables observables en el mercado o, en su caso, procedan a su estimación sobre la mejor información disponible, utilizando hipótesis que aplicarían los agentes de mercado al valorar el activo o el pasivo, asumiendo que actúan en su mejor interés.

En la Nota 5.1.f se presenta información sobre el valor razonable de los principales activos y pasivos de Caja Popular al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

Por su parte, por coste amortizado se entiende el coste de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido (en más o en menos, según sea el caso) por los reembolsos de principal y de intereses y, más o menos, según el caso, la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso de dichos instrumentos financieros. En el caso de los activos financieros, el coste amortizado incluye, además, las correcciones a su valor motivadas por el deterioro que hayan experimentado.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero al valor actual de la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente, sin considerar las pérdidas por riesgo de crédito futuras. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición, ajustado, en su caso, por las comisiones y por los costes de transacción que, de acuerdo con lo dispuesto en la Circular 4/2017 de Banco de España, deban incluirse en el cálculo del dicho tipo de interés efectivo. En los instrumentos financieros a tipos de interés variable, el tipo de interés efectivo se estima de manera análoga a las operaciones de tipo de interés fijo, siendo recalculado en cada fecha de revisión del tipo de interés contractual de la operación, atendiendo a los cambios que hayan sufrido los flujos de efectivo futuros de la misma.

#### e.4) Clasificación y valoración de los activos y pasivos financieros

Los instrumentos financieros se presentan clasificados en el balance de la Caja, de acuerdo con las siguientes categorías:

- **Activos financieros a coste amortizado:** los activos financieros clasificados en esta categoría presentan condiciones contractuales que dan lugar a flujos de efectivo, que corresponden únicamente a pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente y se gestionan bajo un modelo de negocio, cuyo objetivo es mantener dichos activos para percibir sus flujos de efectivo contractuales.

En esta categoría, se incluyen, siempre que los activos se gestionen bajo el modelo de negocio de mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales, los valores representativos de deuda, la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo y, las deudas contraídas con la Caja por los compradores de bienes y por los usuarios de los servicios que prestan, siempre que sus flujos de efectivo representen únicamente pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente. También se incluyen las operaciones de arrendamiento financiero en las que la Caja actúe como arrendador.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Los activos financieros incluidos en esta categoría, se valoran, inicialmente, por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo hasta su vencimiento. Salvo evidencia en contrario, el valor razonable en el momento del reconocimiento inicial, es el precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada.

Como excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, las partidas a cobrar por operaciones comerciales que no tengan un componente significativo de financiación, se valoran, inicialmente, por su precio de transacción. Asimismo, aquellas partidas a cobrar por operaciones comerciales con un componente significativo de financiación que tengan vencimiento inicial inferior al año, se pueden registrar, inicialmente, por el precio de transacción.

Los activos adquiridos a descuento, se contabilizan por el efectivo desembolsado y la diferencia entre su valor de reembolso y dicho efectivo desembolsado, se reconoce como ingresos por intereses, conforme al método del tipo de interés efectivo durante el período que resta hasta el vencimiento.

Posteriormente, la totalidad de los activos financieros incluidos en esta categoría, se valoran a su coste amortizado, calculado mediante el tipo de interés efectivo de los mismos.

Los intereses devengados por estos activos a partir de su registro inicial, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe "Ingresos por intereses" de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las diferencias de cambio de los activos denominados en divisa distinta del euro incluidos en esta cartera, se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.c. Las pérdidas por deterioro sufridas por estos activos se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.h. Los valores representativos de deuda incluidos en operaciones de cobertura de valor razonable se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.i.

- **Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global:** se incluyen en esta categoría los valores representativos de deuda cuyas condiciones contractuales respondan únicamente a pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente, que se gestionen bajo un modelo de negocio que tenga por objetivo mantener dichos activos para cobrar los flujos de efectivos contractuales y, a su vez, generar flujos de efectivo a través de la venta de dichos activos.

Asimismo, se incluyen los instrumentos de patrimonio neto correspondientes a entidades que no sean dependientes, negocios conjuntos o asociadas, designados voluntariamente al inicio y de forma irrevocable en esta cartera, que no deban clasificarse como mantenidos para negociar.

Los instrumentos incluidos en esta categoría, se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales, en el caso de instrumentos de deuda se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, hasta su vencimiento, salvo que los activos financieros no tengan vencimiento fijo, en cuyo caso se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias cuando se produzca su deterioro o se produzca su baja del balance.

Posteriormente a su adquisición, los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su valor razonable.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Las variaciones que se produzcan en el valor razonable de los activos financieros clasificados como a valor razonable con cambios en otro resultado global, se registran con contrapartida en el capítulo de "Otro resultado global acumulado" del balance hasta su baja, momento en que se reclasifican al resultado del ejercicio, en el caso de instrumentos de deuda, y a una partida de reservas, en el caso de inversiones en instrumentos de patrimonio. Las pérdidas por deterioro que hayan podido sufrir estos instrumentos, se contabilizan de acuerdo con lo dispuesto en el apartado h) de la presente Nota. Las diferencias de cambio de los activos financieros denominados en divisas distintas del euro se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.c. Las variaciones producidas en el valor razonable de los activos financieros cubiertos en operaciones de cobertura de valor razonable se valoran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.i.

Los intereses devengados por los instrumentos de deuda, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el capítulo "Ingresos por intereses" de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los dividendos devengados por los instrumentos de capital clasificados en esta categoría se registran en la partida "Ingresos por dividendos" de la cuenta de resultados.

**Activos y pasivos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados:** esta categoría la integran los instrumentos financieros clasificados como mantenidos para negociar, así como otros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados:

- **Activos financieros mantenidos para negociar:** aquellos que se adquieren con el objetivo de realizarse a corto plazo, o que sean parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente, para los que hay evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo, así como los instrumentos derivados que no hayan sido designados como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de pasivos financieros híbridos.
- **Pasivos financieros mantenidos para negociar:** aquellos que se han emitido con la intención de readquirirlos en un futuro próximo, o forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados o gestionados conjuntamente, para los que existen evidencias de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo; las posiciones cortas de valores fruto de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional, de valores recibidos en préstamo o en garantía con derecho de venta y los instrumentos derivados que no se hayan designado como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de pasivos financieros híbridos en aplicación de la normativa vigente.
- **Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados:** se incluyen los instrumentos financieros de deuda que no pueden clasificarse como a coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado global, debido a que, por sus condiciones contractuales, los flujos de efectivo que generan no son únicamente pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente.

También se incluyen las inversiones en instrumentos de patrimonio neto, correspondientes a entidades que no sean dependientes, negocios conjuntos o asociadas, que no deban clasificarse en la cartera de negociación y que no se hayan designado voluntariamente al inicio y de forma irrevocable, a valor razonable con cambios en otro resultado global.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

- **Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados:** se incluyen, entre otros, aquellos instrumentos financieros designados voluntariamente al inicio y de forma irrevocable a valor razonable con cambios en resultados si al hacerlo elimina o reduce significativamente asimetrías contables, así como aquellos instrumentos híbridos compuestos simultáneamente por un derivado implícito y por un pasivo financiero principal que, no formando parte de la cartera de negociación, cumplen los requisitos para contabilizar de manera separada el derivado implícito y el instrumento financiero principal.

Los instrumentos financieros clasificados en las carteras de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados y, activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, se valoran, inicialmente, por su valor razonable, registrándose posteriormente las variaciones producidas en dicho valor razonable con contrapartida en el capítulo de "Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas", "Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas" y "Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de variaciones en dicho valor razonable debidas a los rendimientos devengados del instrumento financiero distinto de los derivados de negociación, que se registran en los capítulos de "Ingresos por intereses", "Gastos por intereses" o "Ingresos por dividendos" de dicha cuenta de pérdidas y ganancias, atendiendo a su naturaleza. Los rendimientos de los instrumentos de deuda incluidos en esta categoría, se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

El importe del cambio en el valor razonable atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de los pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados se reconoce en "Otro resultado global acumulado" del balance, salvo que este tratamiento cree o aumente una asimetría contable, convenientemente documentada y justificada. En este caso, la entidad puede optar al inicio y de forma definitiva por registrar contra resultados el importe íntegro del cambio en el valor razonable.

- **Pasivos financieros a coste amortizado:** se incluyen aquellos pasivos financieros que no se han incluido en ninguna de las categorías anteriores.

Los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran, inicialmente, por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la emisión del pasivo financiero, los cuales se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo definido en la normativa vigente hasta su vencimiento. Posteriormente se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

#### e.5) Reclasificación entre carteras de instrumentos financieros

Únicamente cuando tenga lugar un cambio en el modelo de negocio para la gestión de los activos financieros, la Caja lleva a cabo la reclasificación de los instrumentos de deuda afectados, sobre la base de que un cambio en el modelo de negocio tiene la consideración de excepcional o poco frecuente.

La Caja ha definido los siguientes modelos de negocio:

- Mantener activos con el fin de obtener los flujos de efectivo contractuales, cuyo objetivo es mantener los activos financieros hasta su vencimiento para cobrar los cash flows contractuales. Se permiten algunas ventas, que en cualquier caso deben ser poco significativas e infrecuentes.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

- Mantener activos con el fin de cobrar flujos contractuales y vender activos financieros, cuyo objetivo es mantener los activos financieros hasta el vencimiento, pero también la venta de los mismos con el objeto de cobrar tanto los cash flows contractuales derivados de su venta. Estos activos financieros se registran valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global.
- Mantener activos para vender, cuyo objetivo es la gestión de los activos financieros con el fin de obtener cash flows mediante su venta, que resulta habitualmente en una frecuente compra y venta de los mismos. Estos activos financieros se registran valorados a valor razonable con cambios en resultados.

Durante el ejercicio 2020 y 2019 no se han producido ningún cambio en el modelo de negocio de la Caja, por lo que no se ha realizado ninguna reclasificación de carteras de instrumentos de deuda.

Adicionalmente, en ningún caso, la Caja realiza la reclasificación de derivados en una categoría diferente a la de valor razonable con cambios en resultados, ni la reclasificación de ningún pasivo financiero.

Tampoco se considera permitida la reclasificación a la cartera de valor razonable con cambios en resultados de los instrumentos de patrimonio que no se mantienen con fines de negociación, y que fueron designados en el momento inicial de manera irrevocable para valorar a valor razonable con cambios en otro resultado global.

De manera simétrica, la Caja tampoco realiza la reclasificación de instrumentos de patrimonio que se valoran a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, a la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global.

#### **f) Garantías concedidas**

Se consideran garantías concedidas los contratos por los que la Entidad se obliga a pagar unas cantidades específicas por un tercero en el supuesto de no hacerlo éste. Los principales contratos recogidos en este epígrafe, que se incluyen en la información “Pro-memoria” al final del balance, son avales (tanto financieros como técnicos), fianzas, créditos documentarios irrevocables emitidos o confirmados por la Entidad, contratos de seguro, así como derivados de crédito en los que la Entidad actúa como vendedora de protección.

Adicionalmente, las garantías se cubrirán tal y como se establece en la Nota 2.h) en relación con la cobertura del riesgo de crédito.

#### **g) Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas**

La Entidad clasifica sus inversiones en entidades del grupo, negocios conjuntos y asociadas de acuerdo con los siguientes criterios:

- Entidades del grupo: Son aquellas que forman junto con la Entidad un grupo de entidades al constituir una unidad de decisión. La Entidad presume que existe unidad de decisión cuando posee la mayoría de los derechos de voto, tiene la facultad de nombrar o destituir a la mayoría de los miembros del órgano de administración, puede disponer, en virtud de los acuerdos celebrados con otros socios, de la mayoría de los derechos de voto o ha designado exclusivamente con sus votos a la mayoría de los miembros del órgano de administración.
- Negocios conjuntos: Son aquellas, que no son dependientes, y que conforme a un acuerdo contractual, están controladas conjuntamente por dos o más entidades, entre las que se encuentra la Entidad u otras entidades del grupo.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

- Entidades asociadas: Son aquéllas sobre las que la Entidad, individualmente o junto con las restantes entidades del grupo, tiene una influencia significativa, y no es una entidad dependiente ni de negocio conjunto. Para la existencia de influencia significativa la Entidad considera, entre otras situaciones, la representación en el Consejo de Administración, u órgano equivalente de dirección de la entidad participada, la participación en el proceso de fijación de políticas, incluyendo las relacionadas con los dividendos y otras distribuciones, la existencia de transacciones significativas entre la Entidad y la participada, el intercambio de personal de la alta dirección y el suministro de información técnica de carácter esencial.

Las inversiones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas se registran por su coste y se corrigen con las pérdidas por deterioro si existen evidencias del mismo. Para el cálculo de las pérdidas por deterioro, la Entidad compara el valor recuperable (siendo éste, el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta necesarios y el valor en uso) con su valor en libros. Las pérdidas por deterioro, así como las recuperaciones del valor que se ponen de manifiesto a través de esta valoración se recogen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias de la Entidad.

#### **h) Deterioro del valor de los activos financieros**

##### **Instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado global**

La entrada en vigor de la Circular 4/2017 supuso un cambio sustancial en el modelo de deterioro, reemplazándose el enfoque de pérdida incurrida, por un enfoque de pérdida esperada.

El modelo de deterioro es aplicable a instrumentos de deuda a coste amortizado, a instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, así como a otras exposiciones que comportan riesgo de crédito, tales como los compromisos de préstamo concedidos, garantías financieras concedidas y otros compromisos concedidos.

Los criterios para el análisis y la clasificación de las operaciones en los estados financieros en función de su riesgo de crédito, incluyen, por un lado, el riesgo de crédito por insolvencia y, por otro, el riesgo-país al que, en su caso, estén expuestas. Las exposiciones crediticias en las que concurren razones para su calificación por riesgo de crédito por insolvencia como por riesgo-país, se clasifican en la categoría correspondiente al riesgo por insolvencia, salvo que le corresponda una categoría peor por riesgo-país, sin perjuicio de que las pérdidas por deterioro por riesgo por insolvencia se calculen por el concepto de riesgo-país cuando implique mayor exigencia.

Las pérdidas por deterioro del periodo se efectúan con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias como un gasto, con contrapartida en el importe en libros del activo. Las reversiones posteriores de las coberturas por deterioro previamente reconocidas, se registran como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias. En el caso de los instrumentos valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, posteriormente el instrumento se ajustará hasta su valor razonable con contrapartida en “Otro resultado global acumulado” del patrimonio neto.

##### **h.1) Clasificación de las operaciones en función del riesgo de crédito por insolvencia**

Los instrumentos financieros –incluidas las exposiciones fuera de balance– se clasifican en las siguientes categorías, tomando en consideración si desde el reconocimiento inicial de la operación se ha producido un incremento significativo del riesgo de crédito, y si ha tenido lugar un evento de incumplimiento:

- Fase 1 – Riesgo normal: el riesgo de que se produzca un evento de incumplimiento no ha aumentado de manera significativa desde el reconocimiento inicial de la operación. La corrección de valor por deterioro para este tipo de instrumentos equivale a las pérdidas crediticias esperadas en doce meses.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

- Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial: el riesgo de que se produzca un evento de incumplimiento ha aumentado de manera significativa desde el reconocimiento inicial de la operación. La corrección de valor por deterioro para este tipo de instrumentos se calcula como las pérdidas crediticias esperadas en la vida estimada de la operación.
- Fase 3 – Riesgo dudoso: se ha producido un evento de incumplimiento en la operación. La corrección de valor por deterioro para este tipo de instrumentos se calcula como las pérdidas crediticias esperadas en la vida estimada de la operación.
- Riesgo fallido: operaciones para las que la Caja no tiene expectativas razonables de recuperación. La corrección de valor por deterioro para este tipo de instrumentos equivale a su valor en libros y conlleva su baja total del activo.

En este sentido, y a efectos de realizar la clasificación de un instrumento financiero en una de las categorías anteriores, la Caja ha tomado en consideración las siguientes definiciones:

#### *Incremento significativo del riesgo de crédito*

Para los instrumentos financieros clasificados en la categoría Fase 1 – Riesgo normal, la Caja evalúa si continúa siendo apropiado que sigan siendo objeto de reconocimiento las pérdidas crediticias esperadas a doce meses. En este sentido, la Caja lleva a cabo una evaluación sobre si se ha producido un aumento significativo del riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial. En caso de haberse producido, se transfiere el instrumento financiero a la categoría Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial y se reconoce su pérdida crediticia esperada a lo largo de toda su vida. Esta evaluación es simétrica, de tal manera que se permite el retorno del instrumento financiero a la categoría Fase 1 – Riesgo normal.

Se considera que se ha producido un aumento significativo del riesgo de crédito, en aquellas operaciones en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Impagos superiores a 30 días, presunción refutable sobre la base de información razonable y fundamentada. La Caja no ha empleado un periodo de tiempo más largo a estos efectos.
- Refinanciaciones o reestructuraciones que no muestran evidencia de deterioro.
- Acuerdo especial de sostenibilidad de la deuda que no muestra evidencia de deterioro hasta que aplique el criterio de cura.
- Las mantenidas con emisores o titulares declarados en concurso de acreedores que no muestran evidencia de deterioro.

Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos activos en los que la contraparte tiene riesgo de crédito bajo, la Caja aplica la posibilidad prevista en la norma de considerar que su riesgo de crédito no ha aumentado de forma significativa. Entre esta tipología de contrapartes se identifican, principalmente, bancos centrales, Administraciones Públicas, fondos de garantía de depósitos y fondos de resolución, entidades de crédito, sociedades de garantía recíproca y sociedades no financieras que tengan la consideración de sector público.

#### *Incumplimiento y activo financiero con deterioro crediticio*

A efectos de la determinación del riesgo de incumplimiento, la Caja aplica una definición que es coherente con la que utiliza para la gestión interna del riesgo de crédito de los instrumentos financieros y tiene en cuenta indicadores cuantitativos y cualitativos.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

En este sentido, la caja considera que existe incumplimiento cuando en las exposiciones crediticias concurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Impago superior a 90 días. Asimismo, se incluyen todas las operaciones de un titular cuando el importe de las operaciones con saldos vencidos con más de 90 días de antigüedad, sea superior al 20% de los importes pendientes de cobro.
- Existen dudas razonables sobre el reembolso total del activo.

Un instrumento financiero se considera con deterioro crediticio cuando se han producido uno o más eventos con un impacto negativo sobre sus flujos de efectivo estimados. Constituyen evidencia de que un activo financiero presenta un deterioro crediticio los datos observables relativos a los eventos siguientes:

- Dificultades financieras significativas del emisor o el prestatario.
- Incumplimiento de cláusulas contractuales, tales como eventos de impago o de mora.
- Otorgamiento del prestamista de concesiones o ventajas por razones de tipo económico o contractual con motivo de dificultades económicas del prestatario, que en otro caso no se hubieran otorgado y que muestran evidencia de deterioro.
- Probabilidad cada vez mayor de que el prestatario entre en quiebra o en cualquier otra situación de reorganización financiera.
- Desaparición de un mercado activo para el instrumento financiero en cuestión ocasionado por las dificultades financieras del emisor.
- Compra u originación de un activo financiero con un descuento importante que refleje las pérdidas crediticias sufridas.

Es posible que pueda identificarse un único evento concreto o que, por el contrario, el deterioro crediticio sea un efecto combinado de varios eventos.

En todo caso, las definiciones de incumplimiento y de activo financiero deteriorado de la Caja se encuentran alineadas.

#### **h.2) Estimación individualizada de las coberturas**

La Caja toma en consideración las siguientes características para identificar aquellos acreditados que por su exposición crediticia y nivel de riesgo requieren un análisis individualizado:

- Acreditados clasificados en las categorías Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial cuya exposición crediticia sea superior a 3 millones de euros.
- Operaciones clasificadas en la categoría Fase 3 – Riesgo dudoso cuya exposición crediticia sea superior a 3 millones de euros.

Una vez identificadas las operaciones que requieren de análisis individualizado, son objeto de estimación individual las tipologías señaladas anteriormente, además de las operaciones clasificadas en la categoría Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial como consecuencia de un análisis individual, en las que algún factor distinto de los automáticos haya tenido una influencia decisiva.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

La metodología desarrollada por la Caja estima las pérdidas crediticias esperadas de los instrumentos de deuda, como la diferencia negativa que surge al comparar los valores actuales de los flujos de efectivo futuros previstos descontados al tipo de interés efectivo y sus respectivos valores de exposición crediticia:

- Flujos de efectivo futuros previstos: consideración de la totalidad de los importes que la Caja tiene previsto obtener durante toda la vida remanente del instrumento. Para ello se consideran tanto la hipótesis de continuidad de negocio (going-concern), como el supuesto de liquidación y ejecución de garantías eficaces (gone-concern).
- Exposición crediticia: valor en libros de las operaciones en la fecha de cálculo, así como los importes fuera de balance que se espera puedan estar desembolsados en el futuro.

El análisis de la eficacia de las garantías tiene en cuenta, entre otros, el tiempo necesario para su ejecución y capacidad de realización. No se consideran admisibles como garantías eficaces aquellas cuya eficacia dependa sustancialmente de la calidad crediticia del deudor o del grupo económico del que, en su caso, forme parte.

Para los acreditados significativos en los que se determina que no existe incremento significativo del riesgo de crédito ni evidencia de deterioro, y que por tanto están clasificados en la categoría Fase 1 – Riesgo normal, la estimación de sus coberturas se realiza de forma colectiva. Asimismo, la Caja también lleva a cabo colectivamente la estimación de las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones que hayan sido objeto de un análisis individual y cuya clasificación a la categoría Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial ha sido realizada de manera exclusiva por factores automáticos, o en el que ningún factor distinto de los automáticos haya tenido una influencia significativa.

#### h.3) Estimación colectiva de las coberturas

Para todas aquellas exposiciones crediticias que no son objeto de un análisis individualizado la estimación de las pérdidas crediticias esperadas se realiza de manera colectiva.

El cálculo de la cobertura colectiva se realiza aplicando las soluciones alternativas proporcionadas por el Banco de España en la Circular 4/2017. La Entidad establece distintas clasificaciones de las operaciones en atención a la naturaleza de los obligados al pago y de las condiciones del país en que residen, situación de la operación y tipo de garantía con la que cuenta, antigüedad de la morosidad, etc., y fija para cada uno de estos grupos de riesgo las pérdidas por deterioro.

El impacto económico causado por la pandemia del COVID-19 ha requerido la adecuación del calendario de amortización préstamos con y sin garantía hipotecaria. Estas medidas de apoyo se han instrumentalizado mediante la aplicación de las moratorias recogidas en el artículo 16bis del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo y el artículo 27 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo (las llamadas “moratorias legislativas”) así como en el convenio promovido por la Asociación Española de Bancos (AEB).

En general, estas moratorias cumplen con los principios establecidos por la Autoridad Bancaria Europea en las llamadas “*Guidelines on legislative and non-legislative moratoria on loan repayments applied in the light of the COVID-19 crisis*”, del 2 de abril de 2020 y actualizadas el 25 de junio y el 2 de diciembre de 2020, lo que ha posibilitado aplicar un tratamiento contable diferencial. En la nota 5.5 se detalla información relativa al número de operaciones y el importe correspondiente a las moratorias, tanto legislativas como sectoriales, concedidas por la Caja.

#### i) Coberturas contables

La Entidad utiliza derivados financieros (swaps, contratos a plazo, futuros, opciones y combinaciones de estos instrumentos), negociados de forma bilateral con la contraparte al margen de mercados organizados (“derivados OTC”).

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Estos instrumentos son contratados por la Entidad para permitir a sus clientes gestionar los riesgos que son inherentes a sus actividades, así como, para la gestión de los riesgos de las posiciones propias de la Entidad y de sus activos y pasivos (“derivados de cobertura”), o bien, con el objetivo de beneficiarse de las variaciones que experimente el precio de estos derivados.

Todos los derivados financieros (incluso los contratados inicialmente con la intención de que sirvieran de cobertura) que no reúnen las condiciones que permiten considerarlos como de cobertura se tratan a efectos contables como “derivados de negociación”.

Cuando la Caja designa una operación como de cobertura, lo hace desde el momento inicial de las operaciones o de los instrumentos incluidos en dicha cobertura, documentando dicha operación de cobertura de manera adecuada. En la documentación de estas operaciones de cobertura se identifican el instrumento o instrumentos cubiertos y el instrumento o instrumentos de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir; así como los criterios o métodos seguidos por la Caja para valorar la eficacia de la cobertura a lo largo de la duración de la misma, atendiendo al riesgo que se pretende cubrir. Las operaciones de cobertura realizadas por la Caja se clasifican en las siguientes categorías:

- **Coberturas de valor razonable:** cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme aún no reconocidos, o de una parte identificada de dichos activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias.
- **Coberturas de flujos de efectivo:** cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuye a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias.

La Caja sólo registra como operaciones de cobertura, aquellas que se consideran altamente eficaces a lo largo de la duración de las mismas. Una cobertura se considera altamente eficaz, si durante el plazo previsto de duración de la misma, las variaciones que se produzcan en el valor razonable o en los flujos de efectivo atribuidos al riesgo cubierto en la operación de cobertura del instrumento o de los instrumentos financieros cubiertos, son compensados en su práctica totalidad por las variaciones en el valor razonable o en los flujos de efectivo, según el caso, del instrumento o de los instrumentos de cobertura.

Para medir la efectividad de las operaciones de cobertura definidas como tales, la Caja analiza si desde el inicio y hasta el final del plazo definido para la operación de cobertura, se puede esperar, prospectivamente, que los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de la partida cubierta que sean atribuibles al riesgo cubierto, sean compensados casi completamente por los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo, según el caso, del instrumento o instrumentos de cobertura y que, retrospectivamente, los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del ochenta al ciento veinticinco por ciento respecto al resultado de la partida cubierta.

Por lo que se refiere específicamente a los instrumentos financieros designados como partidas cubiertas y de cobertura contable, las diferencias en su valor se registran según los siguientes criterios:

- En las **coberturas de valor razonable**, las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos (asociadas al riesgo cubierto), se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. La contrapartida de las variaciones de valor razonable del elemento cubierto atribuibles al riesgo cubierto, se registra como un ajuste al valor de los instrumentos cubiertos.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

- En las **coberturas de flujos de efectivo**, las diferencias de valor surgidas en la parte de cobertura eficaz de los elementos de cobertura, se registran transitoriamente en el epígrafe del patrimonio neto “Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]”. Los instrumentos financieros cubiertos en este tipo de operaciones de cobertura, se registran de acuerdo con los criterios explicados en el apartado “Clasificación y valoración de los activos y pasivos financieros”, sin modificación alguna en los mismos, por el hecho de haber sido considerados como tales instrumentos cubiertos.

En las coberturas de flujos de efectivo, con carácter general, las diferencias en valoración de los instrumentos de cobertura, en la parte eficaz de la cobertura, no se reconocen como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias hasta que las pérdidas o ganancias del elemento cubierto se registren en resultados o, en el caso de que la cobertura corresponda a una transacción prevista altamente probable que termine en el reconocimiento de un activo o pasivo no financiero, se registran como parte del coste de adquisición o emisión, cuando el activo sea adquirido o asumido.

En el caso de las coberturas de la inversión neta en el extranjero, los importes registrados como un ajuste por valoración en el patrimonio neto del balance consolidado de acuerdo con los criterios antes indicados, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en el que se enajenen o causen baja del balance.

Las diferencias en valoración del instrumento de cobertura correspondientes a la parte ineficaz de las operaciones de cobertura de flujos de efectivo y de inversiones netas en negocios en el extranjero se registran directamente en el epígrafe “Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas” de la cuenta de pérdidas y ganancias.

La Caja interrumpe la contabilización de las operaciones de cobertura como tales, cuando el instrumento de cobertura vence o es vendido, cuando la operación de cobertura deja de cumplir los requisitos para ser considerada como tal, o se procede a revocar la consideración de la operación como de cobertura.

Cuando de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo anterior, se produce la interrupción de la operación de cobertura de valor razonable, en el caso de partidas cubiertas valoradas a su coste amortizado, los ajustes en su valor realizados con motivo de la aplicación de la contabilidad de coberturas arriba descrita, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias hasta el vencimiento de los instrumentos cubiertos, aplicando el tipo de interés efectivo recalculado en la fecha de interrupción de dicha operación de cobertura.

La Caja realiza coberturas operación a operación, de acuerdo a los criterios antes indicados, en las que se identifica individualmente el elemento cubierto y el elemento de cobertura, estableciendo un seguimiento continuo de la eficacia de cada cobertura, que asegure la simetría en la evolución de los valores de ambos elementos.

La naturaleza de las principales posiciones cubiertas por la Caja, así como los instrumentos financieros utilizados para la cobertura son los siguientes:

#### Coberturas de valor razonable

- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global
  - Valores representativos de deuda a tipo de interés fijo, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipos de interés (básicamente permutas financieras).

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

- Activos financieros a coste amortizado
  - Préstamos y valores representativos de deuda a tipo fijo, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipo de interés (básicamente permutas financieras).
- Pasivos financieros a coste amortizado
  - Depósitos y valores representativos de deuda a tipo fijo a largo plazo emitidos por la Caja, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipos de interés (básicamente permutas financieras).

#### Coberturas de flujos de efectivo

- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global
  - Valores representativos de deuda a tipo de interés variable, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipo de interés (básicamente permutas financieras).
- Activos financieros a coste amortizado
  - Préstamos y valores representativos de deuda a tipo de interés variable, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipo de interés (básicamente permutas financieras).

Este tipo de transacciones sólo son cubiertas cuando son altamente probables y supongan una exposición a las variaciones en los flujos de efectivo que podrían afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias.

#### **j) Operaciones de transferencia de activos financieros**

La Entidad da de baja del balance un activo financiero transferido únicamente cuando transmite íntegramente todos los derechos contractuales a recibir los flujos de efectivo que genera o cuando aun conservando estos derechos, asume la obligación contractual de abonarlos a los cesionarios y los riesgos y beneficios asociados a la propiedad del activo se transfieren sustancialmente.

En el caso de transferencias de activos en los que los riesgos y beneficios asociados a la propiedad del activo se retienen sustancialmente, el activo financiero transferido no se da de baja del balance, reconociéndose un pasivo financiero asociado por un importe igual a la contraprestación recibida, que se valora posteriormente por su coste amortizado, salvo que cumpla los requisitos para clasificarse como pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias. Al calcular el importe de este pasivo financiero, la Entidad deducirá los instrumentos financieros de su propiedad que constituyan una financiación para la Entidad a la que se hayan transferido los activos financieros.

El activo financiero transferido se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. En la cuenta de pérdidas y ganancias se reconocen, sin compensar, tanto los ingresos del activo financiero transferido como los gastos del pasivo financiero.

En el caso de transferencias de activos en las que los riesgos y beneficios asociados a la propiedad del activo ni se transfieren ni se retienen sustancialmente y la Entidad mantiene el control del activo, se reconoce un activo financiero por un importe igual a su exposición a los cambios de valor del activo financiero transferido, y un pasivo financiero asociado al activo financiero transferido, que se valora de forma que el valor contable neto entre ambos instrumentos es igual a:

- Cuando el activo financiero transferido se valore por su coste amortizado: El coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos por la Entidad.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

- Cuando el activo financiero transferido se valore por su valor razonable: El valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos por la Entidad valorados por separado.

#### k) Activos tangibles

El activo tangible incluye los importes de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos de informática y otras instalaciones propiedad de la Entidad o adquiridas en régimen de arrendamiento financiero. Los activos tangibles se clasifican en función de su destino en: inmovilizado material de uso propio, inversiones inmobiliarias, otros activos cedidos en arrendamiento operativo y afectos al Fondo de Educación y Promoción.

El inmovilizado material de uso propio incluye principalmente oficinas y sucursales bancarias (tanto construidas como en desarrollo) en poder de la Entidad. Estos activos se valoran por su coste menos su amortización acumulada y, si hubiere, menos cualquier pérdida por deterioro.

El coste de los activos tangibles incluyen los desembolsos realizados, tanto inicialmente en su adquisición y producción, como posteriormente si tiene lugar una ampliación, sustitución o mejora, cuando, en ambos casos, de su uso se considere probable obtener beneficios económicos futuros.

El coste de adquisición o producción de los activos tangibles, con excepción de los solares y los terrenos netos de su valor residual, se amortiza linealmente, en función de los años de vida útil estimada de los diferentes elementos, según el siguiente detalle:

	<u>Porcentaje</u>
Inmuebles	2%
Mobiliario y enseres	10% - 12%
Instalaciones	8% - 10% - 12%
Equipos para procesos	25%

Los gastos de conservación y mantenimiento, que no incrementan la vida útil del activo, se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren.

Los gastos financieros incurridos en la financiación de la adquisición de activos materiales, no incrementan el coste de adquisición y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que se devenguen.

Los activos adquiridos con pago aplazado se reconocen por un importe equivalente a su precio de contado reflejándose un pasivo por el mismo importe pendiente de pago. En los casos en los que el aplazamiento excede el periodo normal de aplazamiento (180 días para inmuebles, 90 días para el resto) los gastos derivados del aplazamiento se descuentan del coste de adquisición y se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias como gasto financiero.

Los activos tangibles se dan de baja del balance cuando se dispone de ellos, incluso cuando se ceden en arrendamiento financiero, o cuando quedan permanentemente retirados de uso y no se espera obtener beneficios económicos futuros por su enajenación, cesión o abandono. La diferencia entre el importe de la venta y su valor en libros se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que se produzca la baja del activo.

La Entidad valora periódicamente si existen indicios, tanto internos como externos, de que algún activo tangible pueda estar deteriorado a la fecha a la que se refieren los estados financieros. A estos efectos, estima el importe recuperable del activo tangible, entendido como el mayor entre: (i) su valor razonable menos los costes de venta necesarios y (ii) su valor de uso. Si el valor recuperable, así determinado, fuese inferior al valor en libros, la diferencia entre ambos se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, reduciendo el valor en libros del activo hasta su importe recuperable.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

Los principios contables aplicados a los activos cedidos en arrendamiento operativo, activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta y activos afectos a la Fondo de Educación y Promoción se recogen en las Notas 2.m), 2.n) y 2.r).

#### **l) Activos intangibles**

##### Otros activos intangibles

La Entidad clasifica como otros activos intangibles aquellos activos no monetarios de los cuales se estima probable la percepción de beneficios económicos y cuyo coste puede estimarse de manera fiable.

Los activos intangibles se reconocen inicialmente por su coste y posteriormente se valoran por su coste menos la amortización acumulada y, en su caso, las pérdidas por deterioro que hayan experimentado. Los activos intangibles son clasificados por la Entidad como de vida útil definida (se amortizan a lo largo de la vida útil del activo) o de vida útil indefinida (no se amortizan).

Los activos intangibles de vida útil indefinida no se amortizan, no obstante, en cada cierre contable se realiza una revisión de sus vidas útiles con objeto de asegurarse que éstas siguen siendo indefinidas.

Los activos intangibles con vida definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles.

En ambos casos, la Entidad reconoce contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe “Pérdida por deterioro de activos - Otros activos intangibles” de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos tangibles (ver Nota 2.k).

#### **m) Arrendamientos**

La Caja clasifica los contratos de arrendamiento en función del fondo económico de la operación, con independencia de su forma jurídica, como arrendamientos financieros u operativos. Arrendamientos financieros son aquellos arrendamientos en los que la Entidad transfiere sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo objeto del contrato, mientras que, clasifica como operativos el resto de arrendamientos.

##### **i. La Caja actúa como arrendatario**

En la contabilización de las operaciones de arrendamiento, se diferencian aquellas en las que la Caja actúa como arrendatario de aquellas en las que actúa como arrendador:

##### **i. La Caja actúa como arrendatario**

Al inicio de un contrato, la Caja evalúa si el mismo es un arrendamiento o lo contiene. Para todos aquellos contratos en los que tras su evaluación se considera que son o contienen un arrendamiento, la Caja registra en el balance de situación un activo, que representa su derecho a controlar el uso del activo en cuestión por un periodo determinado. De manera simultánea, la Caja reconoce un pasivo por arrendamiento, que representa la obligación de la Caja a realizar los pagos comprometidos por el uso del bien subyacente que no han sido abonados en esa fecha.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

Como excepción a este tratamiento se encuentran aquellos arrendamientos a corto plazo (duración igual o inferior a 12 meses) o en los que el activo subyacente es de escaso valor. Para estas dos tipologías, el Banco registra los pagos por arrendamiento como gastos, de forma lineal a lo largo del periodo de arrendamiento en el epígrafe “Gastos de administración – Otros gastos generales de administración” de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En la fecha de comienzo del contrato, la Caja reconoce un pasivo por arrendamiento del bien subyacente por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en esa fecha, descontados utilizando el tipo de interés implícito en el arrendamiento, si este tipo puede determinarse fácilmente. En caso contrario, se utiliza el tipo de interés al que la Caja se financiaría para adquirir ese activo. El pasivo por arrendamiento es registrado en el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros” del balance de situación. Por su parte, el gasto financiero asociado al pasivo por arrendamiento se registra bajo la rúbrica “Gastos por intereses – Pasivos financieros a coste amortizado” de la cuenta de pérdidas y ganancias. Posteriormente, el pasivo por arrendamiento se valora incrementado el importe en libros de manera que refleje los intereses calculados aplicando el tipo de interés efectivo y reduciendo su valor en libros, reflejando los pagos efectuados por el arrendamiento.

Asimismo, el activo por derecho de uso se presenta en el momento inicial en el epígrafe “Activo tangible – Inmovilizado material” del balance de situación, por el valor del pasivo por arrendamiento ajustado por cualquier pago efectuado antes o en la fecha del comienzo, los costes directos iniciales o el coste en el que se pueda incurrir para desmantelar, eliminar el activo subyacente o devolverlo a la condición exigida en los términos contractuales.

Posteriormente, el activo por derecho de uso es ajustado por los siguientes conceptos:

- Su correspondiente amortización acumulada. El derecho de uso se amortiza durante el menor entre la vida útil del activo subyacente y la duración del arrendamiento. Las dotaciones anuales en concepto de amortización se realizan con contrapartida en el capítulo “Amortización” de la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Si procede, las pérdidas por deterioro correspondientes registradas en el epígrafe “Deterioro del valor o (-) recuperaciones del deterioro del valor de activos no financieros” de la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Reflejando cualquier nueva valoración del pasivo por arrendamiento.

Los criterios aplicados para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus posibles pérdidas por deterioro, coinciden con los descritos en relación con los activos materiales de uso propio contenidos en la Nota 2.k de las presentes cuentas anuales.

Los pagos por arrendamiento variables que no dependen de un índice o un tipo no se encuentran incluidos en la medición del compromiso por arrendamiento ni del correspondiente activo por derecho de uso. Estos pagos son registrados como un gasto en el periodo en el epígrafe “Gastos de administración – Otros gastos generales de administración” de la cuenta de pérdidas y ganancias.

#### ii. La Caja actúa como arrendador

Los contratos de arrendamiento en los que la Caja actúa como arrendador son clasificados como financieros u operativos. En el caso de que tras el análisis de las condiciones contractuales se determinase que se transfieren al arrendatario sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto de arrendamiento, el contrato es clasificado como arrendamiento financiero. En todos los demás arrendamientos, se clasifican como operativos.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### **n) Activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta**

Para la determinación de las pérdidas por deterioro de sus activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, la Entidad sigue la metodología establecida en el Anejo IX de la Circular 4/2017 del Banco de España.

La Entidad califica como “Activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”, aquellos activos no corrientes (activos cuyo plazo de realización o recuperación se espera que sea superior a un año desde la fecha a la que se refieren los estados financieros) y grupos de disposición cuyo valor en libros se pretende recuperar a través de su venta, encontrándose el activo en condiciones óptimas para su enajenación y siendo esta última altamente probable.

En el momento de su clasificación dentro de esta categoría, estos activos se valoran con carácter general por el menor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y su valor en libros. No obstante lo anterior, los activos financieros, los activos procedentes de retribuciones a empleados y los activos por impuestos diferidos se valoran de acuerdo con sus normas correspondientes.

Adicionalmente, la Entidad clasifica sus activos adjudicados en pago de deudas en esta categoría y los valora inicialmente por el importe neto de los activos financieros entregados. Los activos no corrientes en venta no se amortizan mientras permanezcan en esta categoría.

Los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas se valoran inicialmente, en general, por el menor importe de los valores siguientes:

- Importe en libros de los activos financieros aplicados, entendiendo como tal su valor bruto menos las coberturas que le correspondan en función de su clasificación contable anterior a la entrega, tratando el activo adjudicado o recibido en pago de deudas como una garantía real.
- Valor razonable en el momento de la adjudicación o recepción del activo menos los costes estimados de venta.

A estos efectos, el valor razonable menos los costes estimados de venta de estos activos en el momento de la adjudicación o recepción en pago se obtiene mediante la aplicación de los descuentos porcentuales estimados por Banco de España sobre el valor de referencia obtenido a través de tasaciones individuales completas realizadas por sociedades de tasación o servicios de tasación homologados, inscritos en el Registro Oficial de Sociedades de Tasación de Banco de España, e independientes, aplicando la metodología prevista para la finalidad indicada en el artículo 2.a) de la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo.

Mientras que permanecen clasificados como mantenidos para la venta, los activos tangibles e intangibles amortizables por su naturaleza no se amortizan.

En el caso de que el valor en libros exceda al valor razonable de los activos neto de sus costes de venta, la Caja ajusta el valor en libros de los activos por el importe de dicho exceso, con contrapartida en el epígrafe de “Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias. En el caso de producirse posteriores incrementos del valor razonable de los activos, la Caja revierte las pérdidas anteriormente contabilizadas, incrementando el valor en libros de los activos con el límite del importe anterior a su posible deterioro, con contrapartida en el epígrafe de “Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas”.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Los resultados generados en el ejercicio por aquellos componentes de la Caja que hayan sido considerados como operaciones en interrupción se registran en el epígrafe “Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias, tanto si el componente de la Caja se ha dado de baja del activo como si permanece en él al cierre del ejercicio. Si con posterioridad a su presentación como operaciones en interrupción se clasifican las operaciones como continuadas, sus ingresos y gastos se presentan, tanto en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio como en la correspondiente al ejercicio comparativo que se publique en las cuentas anuales, en las partidas que les corresponda según su naturaleza.

#### **o) Gastos de personal**

##### Retribuciones a corto plazo

Este tipo de remuneraciones se valoran, sin actualizar, por el importe que se ha de pagar por los servicios recibidos, registrándose, con carácter general, como gastos de personal del ejercicio y como una cuenta de periodificación de pasivo, por la diferencia entre el gasto total y el importe ya satisfecho.

##### Compromisos por pensiones

Los compromisos asumidos por la Caja con su personal activo y en situación pasiva son los siguientes:

#### **Trabajadores no socios**

Los compromisos asumidos por la Caja con su personal activo y en situación pasiva son los siguientes:

- El convenio colectivo para las sociedades cooperativas de crédito actualmente en vigor, establece en su artículo 26 (tal como ya figuraba en convenios anteriores) un premio para todo el personal que, con una antigüedad igual o superior a los veinte años, cese en la empresa por jubilación, invalidez permanente total o absoluta o gran invalidez, consistente en tres mensualidades del total de las percepciones ordinarias que integren la nómina del mes en que se produzca el hecho (“Premio a la dedicación”).
- Adicionalmente, establece la obligación para la Caja de complementar las percepciones de la Seguridad Social que corresponden a las viudas y huérfanos de los empleados fallecidos en activo (“Viudedad y orfandad de personal activo y futuros jubilados”).

Los complementos de convenio descritos afectan únicamente a aquellos empleados que no mantienen el carácter de socios de trabajo (48 y 52 empleados al 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente, todos ellos con contrato temporal). Estos empleados, una vez superado el periodo del contrato temporal y en caso de cumplir los requisitos de desempeño establecidos, adquirirán la condición de socios de trabajo.

La Caja sigue el criterio de registrar estos compromisos según un criterio de caja, sin que la aplicación del criterio del devengo tenga un impacto significativo.

La Entidad clasifica sus compromisos dependiendo de su naturaleza entre aportación definida por los que la Entidad sólo está obligada a realizar contribuciones fijas a un tercero o de prestación definida, por los que la Entidad se compromete a pagar una cantidad cuando se produce la contingencia en función de variables tales como la edad, años de servicio y salario.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### Plan de prestación definida

La Entidad calcula el valor actual de sus obligaciones legales e implícitas de su plan de prestación definida a la fecha de los estados financieros, después de deducir cualquier pérdida actuarial y ganancia actuarial, el coste de los servicios pasados pendientes de reconocer y el valor razonable de los activos del plan tal y como establece la normativa vigente. La cifra así obtenida se registra como una provisión para fondos de pensiones de prestación definida.

La Entidad considera activos del plan aquellos que cumplen las siguientes características:

- Son propiedad de un tercero separado legalmente que no sea parte vinculada.
- Están disponibles exclusivamente para pagar o financiar los compromisos con los empleados.
- No se pueden retornar a la Entidad salvo cuando hayan sido liquidados los compromisos con los empleados o para satisfacer a la Entidad de prestaciones satisfechas previamente por ella.
- No son instrumentos intransferibles emitidos por la Entidad.

El importe neto del coste de los servicios del periodo corriente, del coste por intereses, del rendimiento esperado de cualquier activo del plan, del coste de los servicios pasados y del efecto de cualquier tipo de reducción o liquidación del plan son reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio por la Entidad. El importe de las pérdidas y ganancias actuariales se registran contra “Otro resultado global acumulado” dentro del patrimonio neto de la Caja.

El coste de los servicios pasados se reconoce inmediatamente como gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias, a no ser que los cambios en el plan estén condicionados a que el empleado permanezca en la Entidad un periodo específico de tiempo, en cuyo caso el gasto se distribuye linealmente en dicho periodo.

#### Otras retribuciones a largo plazo a favor de los empleados

Los compromisos asumidos con el personal prejubilado, los premios de antigüedad, los compromisos por viudedad, orfandad e invalidez anteriores a la jubilación que dependan de la antigüedad del empleado en la Entidad, se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido para los planes post-empleo de prestación definidas, con la salvedad de que todo el coste de servicio pasado y las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias de forma inmediata.

#### Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se reconocen como una provisión por fondos de pensiones y otras obligaciones similares y como un gasto de personal únicamente cuando la Entidad está comprometida de forma demostrable a rescindir el vínculo que le une con un empleado o grupo de empleados antes de la fecha normal de jubilación, o bien a pagar retribuciones por cese como resultado de una oferta realizada para incentivar la rescisión voluntaria por parte de los empleados.

#### Trabajadores socios de trabajo

La adquisición de la condición de socio implica la firma entre la Caja y el socio de trabajo de un contrato social. A partir de ese momento la relación entre la Caja y el socio de trabajo está regulada por el Reglamento de Régimen Interior, los Principios y Criterios de Actuación y los Estatutos de la Caja, tal y como establece la normativa vigente para los socios de trabajo.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

En virtud de lo establecido en estos documentos, los socios de trabajo realizan, en el momento de adquisición de su condición de socios, una aportación a capital cuyo importe queda definido en los estatutos. Desde ese momento, cada socio recibe intereses de aportaciones y retornos cooperativos que se capitalizan como mayor valor de las aportaciones a capital de cada socio de trabajo. Dichos importes son disponibles para cada socio en las condiciones establecidas en la normativa interna descrita.

#### Plan de incentivos plurianuales

En el ejercicio 2020 la Caja aprobó las condiciones del plan de incentivos a largo plazo, vinculado al Plan estratégico desafío 2020-2022. La evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos plurianuales se mide desde la fecha de inicio hasta la fecha final del Plan estratégico.

El grado de consecución de los objetivos plurianuales se determina en función de:

- I. Resultado acumulado en el ejercicio 2022.
- II. Ratio de solvencia de 15%.
- III. Ratio de activos dañados de 7,5%.

El importe máximo del incentivo es de 1.866 miles de euros, a 31 de diciembre de 2021 al Caja tiene provisionado 1.200 miles de euros (600 miles de euros a 31 de diciembre del 2020) por este concepto. Adicionalmente la Caja provisiona el importe de la Seguridad Social correspondiente al plan de incentivos.

#### **p) Otras provisiones y contingencias**

La Entidad diferencia entre provisiones y pasivos contingentes. Las primeras son saldos acreedores que cubren obligaciones presentes a la fecha del balance surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales para la Entidad, que se consideran probables en cuanto a su ocurrencia, concretos en cuanto a su naturaleza pero indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación, mientras que los segundos son obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Entidad.

Las cuentas anuales de la Entidad recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las cuentas anuales, sino que se informa sobre los mismos en cuentas de orden.

Las provisiones, que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son re-estimadas con ocasión de cada cierre contable, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas; procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

#### Procedimientos judiciales y/o reclamaciones en curso

Al cierre del ejercicio se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones enclavados contra la Entidad con origen en el desarrollo habitual de su actividad. Tanto los asesores legales de la misma como sus Administradores entienden que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales de los ejercicios en los que finalicen.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

A continuación, se presenta un detalle de las principales reclamaciones materiales presentadas contra Caja y de su situación actual:

- De Reclamaciones interpuestas por gastos de formalización de hipotecas. A 31 de diciembre de 2021 existen un total de 20 reclamaciones abiertas.

Tras las sentencias del Tribunal Supremo sobre gastos de formalización de hipotecas, de fecha 23 de enero de 2019, se reduce de manera significativa la contingencia económica existente, puesto que aclaran que la principal partida integrante de dichos gastos, el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados, ha de ser asumida por el prestatario en el caso de que un Tribunal declare nula la cláusula, y ello en cuanto a los préstamos formalizados con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto Ley 17/2018, de 8 de noviembre, que modifica el texto refundido de la Ley del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

Con fecha 16 de julio de 2020 se dictó sentencia por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que en términos generales no desautoriza el criterio sostenido por el Tribunal Supremo en las distintas cuestiones analizadas. En materia de gastos hipotecarios, el TJUE confirma la interpretación realizada por el Tribunal Supremo, puesto que, sin perjuicio de que una cláusula abusiva se debe tener por no puesta sin más modificaciones, no procede la devolución de las cantidades abonadas cuando el pago derive de disposiciones del Derecho nacional que impongan al consumidor la obligación de pagar la totalidad o parte de esos gastos. Adicionalmente, el TJUE recuerda que la acción dirigida a hacer valer los efectos restitutorios de la declaración de nulidad por abusiva de una cláusula puede quedar sujeta a un plazo de prescripción. El Tribunal Supremo, con posterioridad a la decisión del TJUE, ha dictado diversas sentencias que vienen a interpretar las normas de derecho nacional que resultan de aplicación.

En cuanto a la comisión de apertura, el TJUE proporciona determinadas indicaciones a los efectos de determinar su validez, que en términos generales se encuentran alineadas con las consideraciones en que el Tribunal Supremo se ha basado para afirmar que es transparente y no abusiva.

El 27 de enero del 2021 el Tribunal Supremo dictó sentencia por la cual se declaran nulas aquellas cláusulas que impongan al consumidor todos los costes derivados de la concertación del contrato como consecuencia de la intervención notarial y registral o los de gestoría.

Entre 2021 y 2020 se han notificado a Caixa Popular 147 y 73 reclamaciones, respectivamente. A 31 de diciembre de 2021 la Caja ha considerado conveniente provisionar 1.190 miles de euros por este riesgo legal (1.400 miles de euros a 31 de diciembre del 2020), al estimar como probable que la Caja tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos para cancelar la obligación, registrados en el epígrafe “Provisiones – Otras provisiones” del Balance adjunto.

- En relación a los préstamos hipotecarios referenciados al tipo oficial denominado Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (“IRPH”), la Caja parte en procedimientos en los que los demandantes reclaman sobre la validez de dichos préstamos.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en sentencia de 3 de marzo de 2020, resolvió la cuestión prejudicial planteada por el Juzgado de 1ª instancia número 38 de Barcelona en relación con la alegada falta de transparencia de la cláusula incorporada en contratos de préstamo hipotecario con consumidores referenciados al IRPH. Esta cuestión trae causa de la decisión del Tribunal Supremo español de diciembre de 2017 que resolvió, tras analizar los términos contractuales, que estos satisfacían los principios de transparencia. De acuerdo con el TJUE es responsabilidad de los tribunales españoles determinar en cada caso si las obligaciones de información previstas en la normativa vigente en el momento de la contratación fueron cumplidas. Por tanto, los Tribunales españoles, analizando las circunstancias de comercialización y contratación determinarán, en su caso, la falta de transparencia que se reclama y sus consecuencias.

Tras la anterior sentencia del TJUE, el Tribunal Supremo español ha dictado en noviembre de 2020 cinco sentencias en las que, aplicando la doctrina asentada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, determina que no estamos ante una cláusula abusiva.

El TJUE emitió el 18 de noviembre del 2021 una resolución en la que señala que la cláusula IRPH aunque no suficientemente transparente no significa que sea abusiva. De acuerdo con su criterio, no es necesario que el banco entregue al consumidor folleto que recoja la evolución histórica del índice antes de la firma del préstamo.

- A 31 de diciembre de 2021, el importe de préstamos hipotecarios vigentes con particulares al corriente de pago, que incluyen una cláusula contractual referenciada a IRPH pactada entre el consumidor y la Caja asciende aproximadamente a 132.976 miles de euros. A 31 de diciembre de 2021 hay vigentes 31 demandas con un riesgo económico no material para esta tipología de procedimientos (31 a 31 de diciembre del 2020). A 31 de diciembre la Caja ha considerado conveniente provisionar 1.000 miles de euros (2.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2020) por este riesgo legal, al estimar como probable que la Caja tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos para cancelar la obligación, registrados en el epígrafe “Provisiones – Otras provisiones” del Balance adjunto.

La Entidad, teniendo en consideración las perspectivas, tanto materiales como procesales indicadas anteriormente, y la incertidumbre existente asociada al mismo, ha tratado el asunto como un pasivo contingente cuya materialización y alcance final para la Caja es incierto.

#### *Cláusula suelo*

En lo referente a cláusulas suelo, el 21 de diciembre de 2016 el Tribunal de Justicia de la Unión Europea hizo pública la sentencia que resolvió la cuestión prejudicial formulada por la Audiencia Provincial de Alicante y otros órganos judiciales nacionales en relación a la limitación en el tiempo de los efectos restitutorios derivados de la nulidad de las cláusulas suelo. En dicha sentencia, el TJUE ha establecido que dicha limitación es contraria al artículo 6.1 de la Directiva 93/13 sobre cláusulas abusivas.

Tras el análisis de la cartera de préstamos hipotecarios a consumidores en los que la Caja ha aplicado una cláusula suelo, la Caja tiene constituida al 31 de diciembre de 2021 una provisión incluida dentro de “Restantes Provisiones” por importe de 250 miles de euros para la cobertura de las reclamaciones que se puedan recibir en relación con esta contingencia. A 31 de diciembre de 2020 dicha provisión ascendía a 21 miles de euros.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### **q) Comisiones**

La Entidad clasifica las comisiones que cobra o paga en las siguientes categorías:

##### Comisiones financieras

Este tipo de comisiones, que forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación financiera y que se cobran o pagan por adelantado, son reconocidas en la cuenta de pérdidas y ganancias con carácter general a lo largo de la vida esperada de la financiación, netas de los costes directos relacionados, como un ajuste al coste o rendimiento efectivo de la operación.

##### Comisiones no financieras

Este tipo de comisiones surgen por la prestación de servicios por parte de la Entidad y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias a lo largo del periodo que dure la ejecución del servicio, o bien, si se tratase de un servicio que se ejecuta en un acto singular, en el momento de la realización del acto singular.

#### **r) Fondo de Educación y Promoción**

Las dotaciones que la Entidad realiza al Fondo de Educación y Promoción Cooperativo, se reconocen como un gasto del ejercicio cuando son obligatorias. Si se producen dotaciones adicionales se reconocen como aplicación del beneficio.

Las subvenciones, donaciones y otras ayudas vinculadas al Fondo de Educación y Promoción Cooperativo de acuerdo con la ley o los fondos derivados de la imposición de sanciones económicas a los socios, vinculadas a dicho fondo se reconocen como un ingreso de las cooperativas y simultáneamente se dotan al fondo por el mismo importe.

La aplicación de este fondo se produce normalmente con abono a tesorería, salvo que el importe del Fondo de Educación y Promoción se materialice mediante actividades propias de la Entidad, en cuyo caso, se reduce el Fondo de Educación, Formación y Promoción reconociendo simultáneamente un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias.

#### **s) Impuesto sobre beneficios**

El gasto por el Impuesto sobre Sociedades se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando sea consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo supuesto, el impuesto sobre beneficios también se registra con contrapartida en el patrimonio neto de la Caja.

El gasto por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como el impuesto a pagar respecto al resultado fiscal del ejercicio, ajustado por el importe de las variaciones producidas durante el ejercicio en los activos y pasivos registrados derivados de diferencias temporarias, de los créditos por deducciones y bonificaciones fiscales y de las posibles bases imponibles negativas (Nota 18).

La Caja considera que existe una diferencia temporaria cuando existe una diferencia entre el valor en libros y la base fiscal de un elemento patrimonial. Se considera como base fiscal de un elemento patrimonial el importe atribuido al mismo a efectos fiscales. Se considera una diferencia temporaria imponible aquella que generará en el futuro la obligación para la Caja de realizar algún pago a la Administración. Se considera una diferencia temporaria deducible aquella que generará para la Caja algún derecho de reembolso o un menor pago a realizar a la Administración en el futuro.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

Los créditos por deducciones y bonificaciones y los créditos por bases imponibles negativas son importes que, habiéndose producido o realizado la actividad u obtenido el resultado para generar su derecho, no se aplican fiscalmente en la declaración correspondiente hasta el cumplimiento de los condicionantes establecidos en la normativa tributaria para ello, considerándose probable por parte de la Caja su aplicación en ejercicios futuros.

Se consideran activos y pasivos por impuestos corrientes aquellos impuestos que se prevén recuperables o pagaderos de la Administración, respectivamente, en un plazo que no excede a los doce meses desde la fecha de su registro. Por su parte, se consideran activos o pasivos por impuestos diferidos aquellos importes que se espera recuperar o pagar, respectivamente, de la Administración en ejercicios futuros.

Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para todas las diferencias temporarias imponibles. No obstante, lo anterior, no se registran pasivos por impuestos diferidos con origen en la contabilización de un fondo de comercio.

Por su parte la Caja sólo registra activos por impuestos diferidos con origen en diferencias temporarias deducibles, en créditos por deducciones o bonificaciones, si se considera probable que la Entidad tendrá en el futuro suficientes ganancias fiscales contra las cuales las pueda hacer efectivas.

No se registran ni activos ni pasivos con origen en impuestos diferidos cuando inicialmente se registre un elemento patrimonial, que no surja en una combinación de negocios y que en el momento de su registro no haya afectado ni al resultado contable ni al fiscal.

Con ocasión de cada cierre contable, se revisan los impuestos diferidos registrados (tanto activos como pasivos) con objeto de comprobar que se mantienen vigentes; efectuándose las oportunas correcciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

Tal y como se indica en la Nota 1, la Caja es una cooperativa de crédito. Según el artículo 28 del Real Decreto 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido del Impuesto sobre Sociedades, las cooperativas de crédito tributan al 25%, excepto por lo que se refiere a los resultados extracooperativos, que tributan al tipo general del 30%.

#### **t) Recursos de clientes fuera de balance**

La Entidad recoge en cuentas de orden, por su valor razonable, los recursos confiados por terceros para su inversión en sociedades y fondos de inversión, fondos de pensiones, contratos de seguro-ahorro y contratos de gestión discrecional de carteras, diferenciando entre los recursos gestionados por otras entidades del grupo y los comercializados por la Entidad pero gestionados por terceros ajenos al grupo.

Adicionalmente, dentro de cuentas de orden, se registran por el valor razonable o, en caso de que no existiera una estimación fiable de los mismos, por el coste, los activos adquiridos en nombre de la Entidad por cuenta de terceros y los valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados y otros demás instrumentos financieros que se mantienen en depósito, garantía o comisión en la Entidad, para los que tiene una responsabilidad frente a los estos.

Las comisiones cobradas por la prestación de estos servicios se recogen en el epígrafe por comisiones percibidas de la cuenta de pérdidas y ganancias y han sido detalladas en la Nota 2.q) de esta memoria.

**u) Recursos propios mínimos**

El Real Decreto Ley (RDL) 14/2013, de 29 de noviembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras, ha venido a realizar las adaptaciones más urgentes del ordenamiento jurídico español a las novedades derivadas de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y las empresas de inversión y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, así como del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

Dicho RDL solo realizó una transposición parcial al derecho español de la Directiva 2013/36/UE y habilitó al Banco de España, en su disposición final quinta, para hacer uso de las opciones que se atribuyen a las autoridades competentes nacionales en el Reglamento (UE) n.º 575/2013.

A través de la Circular 2/2014 de 31 de enero, el Banco de España hizo uso de algunas de las opciones regulatorias de carácter permanente previstas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, en general con el fin de permitir una continuidad en el tratamiento que la normativa española había venido dando a determinadas cuestiones antes de la entrada en vigor de dicha norma comunitaria, cuya justificación, en algún caso, viene por el modelo de negocio que tradicionalmente han seguido las entidades españolas.

El Banco de España también determina en esta circular la forma en que las entidades han de cumplir las opciones regulatorias de carácter transitorio previstas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013.

Los objetivos estratégicos marcados por la Dirección de la Entidad en relación con la gestión que se realiza de sus recursos propios son los siguientes:

- Cumplir en todo momento con la normativa aplicable en materia de requerimientos de recursos propios mínimos.
- Buscar la máxima eficiencia en la gestión de los recursos propios, de manera que, junto a otras variables de rentabilidad y riesgo, el consumo de recursos propios es considerado como una variable fundamental en los análisis asociados a la toma de decisiones de inversión de la Entidad.
- Reforzar el peso que los recursos propios de primera categoría tienen sobre el total de los recursos propios de la Entidad.

Para cumplir con estos objetivos, la Entidad dispone de una serie de políticas y procesos de gestión de los recursos propios, cuyas principales directrices son:

- La Entidad dispone de unidades de seguimiento y control que analizan en todo momento los niveles de cumplimiento de la normativa de Banco de España en materia de recursos propios, disponiendo de alarmas que permiten garantizar en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable y que las decisiones tomadas por las distintas áreas y unidades de la Entidad son coherentes con los objetivos marcados a efectos de cumplimiento de recursos propios mínimos. En este sentido, existen planes de contingencia para asegurar el cumplimiento de los límites establecidos en la normativa aplicable.
- En la planificación estratégica y comercial de la Entidad, así como en el análisis y seguimiento de las operaciones se considera como un factor clave en la toma de decisiones el impacto de las mismas sobre los recursos propios computables y la relación consumo-rentabilidad-riesgo.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Por tanto, la Entidad considera los recursos propios y los requerimientos de recursos propios establecidos por la normativa anteriormente indicada, constituyen un elemento fundamental de la gestión de la Entidad, que afectan a las decisiones de inversión, al análisis de la viabilidad de operaciones, etc.

Los requerimientos de recursos propios mínimos se calculan en función de la exposición de la Entidad al riesgo de crédito, contraparte y dilución (en función de los activos, compromisos y demás cuentas de orden que presenten estos riesgos, atendiendo a sus importes, características, contrapartes, garantías, etc.), al riesgo de posición, tipo de cambio y materias primas, al riesgo de ajuste de valoración de crédito (CVA), al riesgo de cartera de negociación y al riesgo operativo. Adicionalmente, la Entidad está sujeta al cumplimiento de los límites a la concentración de riesgos, límites al ratio de apalancamiento y al cumplimiento de las obligaciones de Gobierno Corporativo interno, autoevaluación del capital y medición del riesgo de tipo de interés y a las obligaciones de información pública a rendir al mercado. De cara a garantizar el cumplimiento de los objetivos antes indicados, la Entidad realiza una gestión integrada de estos riesgos, de acuerdo con las políticas antes indicadas.

En aplicación del art. 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, el Banco de España comunicó a la Entidad la obligación de mantener durante el ejercicio 2021, al igual que en 2020, una ratio de capital total SREP no inferior al 9,375%. A ello hay que añadir unos requerimientos en concepto de “buffer” o colchón de conservación de capital (a cubrir con capital de nivel 1 ordinario) del 2,5%, alcanzando la ratio de capital total exigido el 11,875%.

A continuación, se incluye un detalle de los diferentes niveles de capital de la Entidad a 31 de diciembre de 2021 y 2020, así como de los activos ponderados por riesgo calculados de acuerdo con lo establecido en el CRR y la CRD IV:

	Miles de euros	
	2021	2020
Activos ponderados por riesgo	1.035.042	879.122
Total Fondos Propios	169.570	147.299
Capital de Nivel 1 (TIER 1)	169.570	147.299
Capital de nivel 1 ordinario	169.570	147.428
Instrumentos de capital desembolsados	78.260	67.520
Tenencias de instrumentos de capital nivel 1	-	-
Ganancias acumuladas (incluyendo resultado admisible)	11.440	8.581
Otro resultado global acumulado	4.944	6.303
Otras reservas	71.604	65.405
Ajustes del capital nivel 1 debidos a filtros prudenciales	-	-
Exceso de elementos deducidos del capital nivel 1 adicional	-	-
Otros ajustes del capital de nivel 1 ordinario	(188)	(381)
Capital de Nivel 2 (TIER 2)	-	-
Ajuste por riesgo de crédito general por el método estándar	-	-
Otros ajustes transitorios del capital nivel 2 ordinario	-	-
Otros elementos	-	-
Ratio de capital de nivel 1 ordinario	16,37%	16,78%
Ratio de capital total	16,38%	16,78%

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los recursos propios computables de la Entidad excedían de los requeridos por la citada normativa.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### **v) Fondo de Garantía de Depósitos y Fondo Único de Resolución y Fondo de apoyo financiero del MIP.**

La Caja está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito creado por el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, tras la unificación de los hasta ahora tres fondos de garantía de depósitos en un único Fondo, manteniendo las funciones y rasgos característicos de los tres fondos a los que sustituye. El Fondo se nutre con aportaciones anuales de las entidades de crédito integradas en él, cuyo importe será de hasta un máximo del 2 por mil de los depósitos a los que se extiende su garantía, manteniéndose la vigencia del Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, que tiene por objeto desarrollar el régimen jurídico de los fondos de garantía de depósitos.

Adicionalmente, la Circular 3/2011, de 30 de junio de Banco de España, dicta las normas necesarias para permitir la aplicación de las modificaciones introducidas por el Real Decreto 771/2011 de 3 de junio, por el que se modifica el Real Decreto-ley 216/2008 de 15 de febrero, en cuanto a las exigencias de aportaciones adicionales al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, para aquellas entidades adscritas que concierten depósitos a plazo o liquiden cuentas a la vista con remuneraciones que excedan determinados tipos de interés, según el plazo del depósito o su carácter a la vista.

La Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, en su sesión del día 30 de julio de 2012 y con el objeto de restaurar la suficiencia patrimonial del FGDEC conforme a lo previsto en el artículo 6.2 del Real Decreto Ley 16/2011, de 14 de octubre, acordó la realización de una derrama entre las entidades adscritas al mismo a pagar mediante diez cuotas anuales iguales. El importe total de la derrama que correspondía a la Caja fue de 2.078 miles de euros.

El nuevo apartado 5 de la disposición adicional quinta del Real Decreto-ley 21/2012 de 13 de julio de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero, introducido por el artículo 2 del Real Decreto-Ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero, estableció una aportación excepcional del 3 por mil sobre los depósitos de las entidades adheridas a 31 de diciembre de 2012, señalando que el primer tramo de dicha aportación, equivalente a dos quintas partes de la misma, se haría efectivo dentro de los primeros veinte días hábiles del ejercicio 2014, tras las deducciones que pudieran acordarse al amparo de lo dispuesto en la citada norma.

Asimismo, con fecha 23 de marzo de 2013, entró en vigor el Real Decreto-Ley 6/2013 de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero, por la que, entre otros, se regulaba una aportación anual adicional del 3 por mil de la base de cálculo. Esta contribución se articula en dos fases. Una primera por el 40%, para la que el Fondo podrá acordar una serie de deducciones relacionadas con la dimensión de las entidades, sus aportaciones a la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) o la percepción de ayudas públicas. Y un segundo tramo, que comprenderá el 60% restante, a satisfacer a partir de 2014 y dentro de un máximo de 7 años, de acuerdo al calendario de pago que fije la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

Con fecha 7 de noviembre de 2015 entró en vigor el Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito. Entre otras cuestiones, esta norma modifica la base de cálculo para las aportaciones a los distintos compartimentos del Fondo, limitándolas a los depósitos cubiertos por el Fondo (menores de 100.000 euros).

En el ejercicio 2021, el gasto incurrido por las contribuciones realizadas a este organismo ascendió a 896 miles de euros (1.455 miles de euros en el ejercicio 2020), que se ha registrado en el epígrafe “Otros gastos de explotación” de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (Nota 19.c).

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### Fondo Único de Resolución

Dentro del proceso de creación de un mercado interior de servicios bancarios dentro de la Unión Europea, la Directiva 2014/59/UE establece un marco de supervisión centralizada cuyo primer paso fue la creación del Mecanismo Único de Supervisión, creado por el Reglamento (UE) nº 1024/2013 del Consejo Europeo (el MUS), cuyos objetivos son garantizar que la política de la Unión en materia de supervisión prudencial de las entidades de crédito se aplique de forma coherente y eficaz, velar porque el código normativo único de los servicios financieros se aplique de manera homogénea a las entidades de crédito de los Estados miembros de la zona euro y de los Estados miembros no pertenecientes a dicha zona que opten por participar en el MUS y que estas entidades de crédito sean objeto de una supervisión de la máxima calidad.

Dentro de este proceso de integración a nivel de supervisión y resolución de entidades de crédito, el Reglamento (UE) nº 806/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo establece un procedimiento uniforme para la resolución de entidades de crédito y de determinadas empresas de servicios de inversión, dentro del marco de un Mecanismo Único de Resolución (el MUR) que fortalezca la imagen de solvencia de este tipo de entidades a nivel europeo.

Como instrumento fundamental para para el adecuado funcionamiento del MUR, el Reglamento (UE) nº 806/2014 introduce la constitución de un Fondo Único de Resolución (el FUR). Este fondo se constituye inicialmente a través de las aportaciones ex-ante de las entidades incluidas dentro del marco supervisor del MUS, recaudadas con una periodicidad anual.

El Reglamento Delegado (UE) 2015/63 desarrolla una metodología homogénea para el cálculo de las aportaciones al FUR. Las aportaciones tienen carácter anual y su importe para cada entidad lo determinan las autoridades de resolución competentes en cada Estado miembro en función del tamaño de la entidad y su perfil de riesgo.

Toda esta normativa a nivel europeo se transpone al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión. Entre otras cuestiones, esta ley designa al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (el FROB) como autoridad de resolución competente dentro del estado español. Por tanto, el FROB es el organismo encargado del cálculo y recaudación de las aportaciones al FUR de las entidades de crédito españolas, así como de determinadas empresas de servicios de inversión incluidas dentro del marco de aplicación de la mencionada ley.

El gasto del ejercicio 2021 por las contribuciones ex-ante devengadas por la Caja en relación al Fondo Único de Resolución ha ascendido a 126 miles de euros, que se incluyen en el epígrafe de “Otros gastos de administración” de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (en 2020 ascendió a 107 miles de euros) (Nota 19.c).

#### Fondo de apoyo financiero del SIP

Como se expone en la Nota 1, desde diciembre de 2017 la Caja forma parte de un Mecanismo Institucional de Protección Colectivo que incluye determinados pactos. Entre estos pactos, está la contribución a un fondo para cubrir las finalidades de apoyo financiero que puedan atenderse en el seno del SIP del que la Caja forma parte. La primera aportación a este fondo tuvo lugar en marzo de 2018, tras la firma del acuerdo marco en diciembre de 2017. La aportación al fondo en el ejercicio 2021 ha ascendido a 1.525 miles de euros, (1.455 miles de euros en 2020 (ver Nota 19.c)).

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### **w) Coeficiente de reservas mínimas**

De acuerdo con la Circular monetaria 1/1998 de 29 de septiembre con efecto 1 de enero de 1999 quedó derogado el coeficiente de caja siendo sustituido dicho coeficiente por el coeficiente de reservas mínimas. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, así como durante los periodos sujetos a dicho coeficiente a lo largo de los años 2021 y 2020 la Entidad cumplió con los mínimos exigidos para este coeficiente por la normativa vigente.

#### **x) Estado de flujos de efectivo**

En el estado de flujos de efectivo, se utilizan las siguientes expresiones en el sentido detallado a continuación:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; entendiéndose por éstos las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades de crédito, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

#### **y) Impacto medioambiental**

Dadas las actividades a las que se dedica la Entidad esta no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo. Por estas causas no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria respecto a información de cuestiones medioambientales.

### **3. ERRORES Y CAMBIOS EN LAS ESTIMACIONES CONTABLES**

Durante el ejercicio 2021 hasta la fecha de formulación de las cuentas anuales no se ha producido ningún error que por su importancia relativa fuera necesario incluir en las cuentas anuales formuladas por el Consejo Rector.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 4. DISTRIBUCIÓN/APLICACIÓN DE RESULTADOS

Se incluye a continuación la distribución del beneficio del ejercicio de 2021 que el Consejo Rector de Caixa Popular – Caixa Rural, Coop. De Crédito V. propondrá a la Asamblea General para su aprobación, junto con la distribución del ejercicio 2020:

(Miles de euros)	2021	2020
Beneficio / (pérdida) del ejercicio antes de dotaciones obligatorias a obras y fondos sociales	14.517	10.985
Intereses a pagar a los Socios por Aportaciones a Capital	1.804	1.450
Excedente objeto de distribución	12.713	9.535
60% Dotación al fondo de reserva obligatorio (*)	7.628	5.721
10% Dotación al fondo de formación y promoción (*)	1.271	953
5% Dotación al fondo de reserva voluntaria (*)	636	477
A retornos cooperativos	3.178	2.384
<b>Total distribuido/aplicación</b>	<b>14.517</b>	<b>10.985</b>

(\*) Excluido intereses

La distribución de los resultados del ejercicio se ha determinado, según los Estatutos de la Caja, considerando las siguientes dotaciones mínimas:

- Fondo de Reserva Obligatorio:  
El 50%, al menos, del excedente neto disponible de cada ejercicio económico.
- Fondo de Formación y Promoción Cooperativa:  
El 10%, al menos, del excedente neto disponible de cada ejercicio económico. Dicho porcentaje podrá reducirse hasta el 5% si el Fondo de Reserva Obligatorio no alcanza la mitad del capital social, destinándose el resto a dicho Fondo de Reserva Obligatorio.

Los intereses a pagar a los socios por aportaciones voluntarias al capital se han determinado a un tipo de interés del 2,51% (2,25% el ejercicio anterior) sobre el saldo medio de aportaciones al capital mantenido en el ejercicio, cumpliendo esta retribución con lo establecido en los Estatutos de la Entidad.

Según se establece en los Estatutos de la Caja, el retorno cooperativo será acreditado a los socios de trabajo en proporción a sus anticipos laborales. En el caso de los socios no trabajadores, el retorno cooperativo será acreditado en proporción a las distintas operaciones de activo y pasivo que cada uno de ellos hubiera realizado, así como por la utilización de otros servicios, bajo las distintas modalidades de cuentas aperturadas en la Caja, durante el correspondiente ejercicio económico. La Asamblea General de Socios concretará la aplicación del indicado criterio, a fin de proceder a la cuantificación e individualización del importe que corresponda a cada socio. Estos retornos cooperativos no se monetizan, acreditándose en forma de aportaciones al capital social.

## **5. INSTRUMENTOS FINANCIEROS**

### **5.1 Gestión del Riesgo Financiero**

La gestión de los riesgos financieros en que incurre Caixa Popular como consecuencia de su actividad, supone la identificación, medición, control y valoración de las diferentes exposiciones a los mismos. El principal objetivo en este punto es maximizar los rendimientos obtenidos en cada área de negocio asumiendo unos niveles adecuados de riesgos, dentro de unos parámetros establecidos con criterios de prudencia y acordes con los niveles existentes dentro del sector financiero en general y de las cajas rurales en particular. Los objetivos de negocio establecidos y la estrategia en general de la Entidad se marcan en consonancia con una gestión financiera de los riesgos que permitan establecer una rentabilidad de las operaciones y de los clientes ajustada a los riesgos incurridos.

La gestión del riesgo constituye un pilar estratégico que tiene como objetivo principal preservar la solidez financiera y patrimonial de la Entidad y proporcionar los instrumentos que permitan el control y seguimiento de los niveles de riesgos en los que se incurren para adoptar las decisiones y políticas más adecuadas.

Los principios básicos sobre los que se apoya la gestión del riesgo en la Caja son:

- Independencia: la función de riesgos es independiente de la función comercial.
- Calidad de servicio interno y externo.
- Delegación de facultades, documentadas en los manuales operativos de riesgos.
- Continua mejora de las capacidades y procesos internos, dotándose de herramientas y de las mejores prácticas para la gestión, medición y control de los diferentes riesgos.
- Implicación de la alta dirección y del Consejo Rector.
- Visión global del riesgo. Este tratamiento integral posibilita la identificación, medición y gestión de los diferentes grados de exposición.

#### **a) Riesgo de crédito**

El riesgo de crédito nace de la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de la Entidad. En el caso de las financiaciones reembolsables otorgadas a terceros (en forma de créditos, préstamos, depósitos, títulos y otras) se produce como consecuencia de la no recuperación de los principales, intereses y restantes conceptos en los términos de importe, plazo y demás condiciones establecidos en los contratos. En los riesgos fuera de balance, se deriva del incumplimiento por la contraparte de sus obligaciones frente a terceros, lo que exige a la Entidad a asumirlos como propios en virtud del compromiso contraído.

##### **a.1) Gestión y medición del riesgo de crédito**

El órgano máximo en la concesión de riesgos es el Consejo Rector de la Entidad el cual establece los diferentes niveles de atribuciones y responsabilidades a nivel de concesión de operaciones crediticias, así como las diversas políticas a nivel de concentración y de diversificación de riesgos aplicables, dentro del marco normativo existente.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

La Caja tiene elaborada y aprobada a nivel adecuado, una distribución de las responsabilidades y autorizaciones para la concesión y aprobación de operaciones de clientes, en función de las características de las operaciones, así como de los importes de las mismas y los riesgos vivos del titular en el momento de la concesión (existen procedimientos establecidos diferenciados para los riesgos con partes vinculadas). Para el análisis y gestión del riesgo de crédito, la Entidad cuenta con herramientas de ayuda y apoyo a la decisión final. Todas las operaciones se analizan a través de sistemas de rating y scoring, integrado en el sistema operativo de la Entidad IRIS, del que se recupera información relativa al comportamiento del cliente, indicadores de carácter socioeconómico o valores financieros.

El segmento de Particulares y Microempresas, definidas como personas jurídicas con facturación inferior a un millón de euros, se analiza por un scoring no vinculante en su decisión. Los segmentos de PYMES y Grandes Empresas definidas como personas jurídicas con facturación hasta sesenta millones de euros y más de sesenta millones de euros respectivamente se evalúan a través de sistemas de scoring y de rating por medio de sistemas internos de calificación que basan su decisión en datos contables, comportamiento financiero y aspectos cualitativos de la empresa. Tanto los datos de scoring como de rating son continuamente analizados y mantenidos por el Área de Riesgos, para que en todo momento sean útiles a las necesidades de información de la Caja.

Con fecha 27 de abril de 2016, el Banco de España emitió la Circular 4/2016, por la que se modificaron la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros, y la Circular 1/2013, de 24 de mayo, sobre la Central de Información de Riesgos. En dicha circular se establecen referencias para la adecuada identificación, clasificación y cobertura de las operaciones de refinanciación. La Caja revisa de forma continuada la adecuada clasificación de las operaciones de refinanciación y/o reestructuración, así como las provisiones constituidas para estas operaciones.

Igualmente se ha incorporado en la herramienta de admisión de riesgos y en la plataforma bancaria IRIS la información necesaria que permita la identificación y el análisis individualizado de esta tipología de operaciones, así como, la propuesta de clasificación que deberían tener en base a los criterios establecidos por Banco de España en la mencionada normativa. Aplicando además las oportunas provisiones sobre dichos acuerdos en función de la clasificación adoptada.

La Entidad dispone de una política dirigida a utilizar la refinanciación, reestructuración, renovación y renegociación de operaciones como instrumentos de gestión del riesgo de crédito que, utilizados adecuadamente, van encaminados a mejorar la calidad del riesgo a partir de análisis individualizados, enfocados a dar viabilidad económica a los acreditados y las operaciones.

El seguimiento del riesgo es tarea fundamental para poder anticipar situaciones problemáticas. El objetivo primordial es doble:

- Dar viabilidad al acreditado (concesión de carencia, aumento de plazo, etc.).
- Mejorar en la medida de lo posible la posición de riesgo de la Entidad (mejora de garantías).

Tras el análisis, caso por caso, se evalúa el potencial riesgo de incumplimiento y se reconocen las cantidades que se estimen irrecuperables, procediendo a contabilizar las provisiones necesarias para cubrir la pérdida.

Existe un sistema interno de información que permite la individualización y seguimiento de las operaciones refinanciadas, reestructuradas, renovadas y renegociadas. Además, se ha implementado un procedimiento periódico de revisión individualizada de las operaciones con objeto de vigilar la evolución de esta cartera y la adecuación de su clasificación.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Los requisitos que, con carácter general, deben reunir este tipo de operaciones son los siguientes:

- Incorporar un análisis actualizado de la situación económico-financiera del acreditado, que soporte la capacidad de pago para atender las obligaciones financieras derivadas de la operación.
- Valorar la eficacia de las garantías aportadas. A estos efectos se consideran garantías eficaces las siguientes:
  - Garantías pignoraticias sobre depósitos dinerarios, instrumentos de capital cotizados y valores representativos de deuda.
  - Garantía hipotecaria sobre viviendas, oficinas y locales polivalentes y fincas rústicas.
  - Garantías personales (avales, fianzas, nuevos titulares, etc.) que cubran plenamente el riesgo garantizado.
- Valorar el historial de cumplimiento de acreditado y/o la operación, en particular existencia de refinanciaciones o reestructuraciones previas

#### a.2) Seguimiento y recuperación

El seguimiento de las operaciones se realiza desde los servicios centrales de la Entidad. La red de oficinas colabora activamente en la evolución, vigilancia y transmisión de información. El departamento de análisis y seguimiento de riesgos tiene definidas una serie de alertas con objeto de detectar señales de incumplimiento o posible deterioro de la calidad crediticia.

La gestión del riesgo de crédito engloba las distintas etapas de la vida del crédito y los distintos segmentos de clientes. El riesgo es gestionado desde la fase de admisión continuando por la de seguimiento y terminando en la de recuperación. Para ello la Entidad cuenta con el respaldo de herramientas de apoyo propias que permiten la gestión y el seguimiento y determinan las actuaciones que deben realizarse para la adecuada gestión de este riesgo.

La Entidad ha establecido unos procedimientos en los procesos de morosidad, de tal forma que los riesgos en situación de dudosos o deteriorados pasan a ser gestionados por el departamento de recuperación junto con asesoría jurídica.

#### a.3) Exposición total al riesgo de crédito

El siguiente cuadro muestra la exposición total al riesgo de crédito al cierre de los ejercicios 2021 y 2020.

(Miles de euros)	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Préstamos y anticipos a la clientela	1.602.810	1.325.827
Préstamos y anticipos a las entidades de crédito	25.617	42.599
Valores representativos de deuda	513.009	668.188
Derivados	56	235
Garantías financieras (Nota 19)	3.457	7.717
<b>Total Riesgo</b>	<b><u>2.144.949</u></b>	<b><u>2.044.566</u></b>
Compromisos contingentes concedidos (nota 19)	196.406	152.281
<b>Exposición máxima</b>	<b><u>2.341.355</u></b>	<b><u>2.196.847</u></b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

La distribución del riesgo por áreas geográficas según la localización de los clientes de la Entidad se asigna en su mayoría a Negocios radicados en España, siendo residual los clientes radicados en la Unión Europea y en el resto de Europa o del Mundo.

La distribución del riesgo del sector residentes, sin considerar los ajustes por valoración, según el sector de actividad al 31 de diciembre de 2021 y 2020 al que pertenecen los clientes se muestra en el siguiente cuadro:

	Miles de euros					
	2021			2020		
	Riesgo	Distribución	De los que: Activos dudosos	Riesgo	Distribución	De los que: Activos dudosos
Agricultura, ganadería caza y Silvicultura y pesca	24.375	2%	335	17.733	1%	196
Industrias	210.232	13%	7.289	168.055	13%	8.573
Construcción	71.985	4%	3.819	56.455	4%	3.617
Servicios:	406.543	25%	22.840	356.822	27%	15.732
Comercio y hostelería	211.429	13%	16.189	185.514	14%	9.476
Transporte y comunicaciones	35.479	2%	957	31.606	2%	1.020
Otros servicios	159.635	10%	5.695	139.702	10%	5.236
Crédito a particulares:	870.888	54%	23.606	712.708	54%	25.216
Vivienda	627.547	39%	7.870	509.026	38%	9.288
Consumo y otros	229.683	14%	14.236	203.682	15%	15.928
Otros y Sin clasificar	24.718	2%	77	19.542	1%	61
<b>Crédito a la Clientela</b>	<b>1.608.741</b>	<b>100%</b>	<b>57.966</b>	<b>1.331.315</b>	<b>100%</b>	<b>53.395</b>

En cuanto al grado de concentración del riesgo crediticio, la normativa del Banco de España establece que ningún cliente, o conjunto de ellos que constituya un grupo económico, puede alcanzar un riesgo que supere el 25% de los recursos propios del Grupo. Además, la suma de todos los grandes riesgos (definidos como los superiores al 10% de los recursos propios del Grupo) debe ser inferior a 8 veces la cifra de sus recursos propios. Para estos cálculos, se consideran los recursos propios consolidados del Grupo computables para el coeficiente de solvencia del Banco de España.

A continuación se presenta un detalle de las financiaciones concedidas al 31 de diciembre de 2021, desglosadas por área geográfica de actuación y segmento de actividad:

(Miles de euros)	2021				
	Total	España	Resto de la Unión Europea	América	Resto del mundo
Bancos centrales y entidades de crédito	658.259	656.111	100	295	1.753
Administraciones Públicas	505.211	427.551	74.660	-	3.000
Administración Central	457.782	383.122	74.660	-	-
Otras Administraciones Públicas	47.429	44.429	-	-	3.000
Otras instituciones financieras	50.148	46.406	3.397	345	-
Sociedades no financieras y empresarios individuales	757.918	744.661	10.862	618	1.777
Construcción y promoción inmobiliaria	56.206	56.206	-	-	-
Construcción de obra civil	1.477	1.477	-	-	-
Resto de finalidades	700.235	686.978	10.862	618	1.777
Grandes empresas	103.846	90.643	10.860	618	1.725
Pymes y empresarios individuales	596.388	596.334	2	-	52
Resto de hogares e ISFLSH	874.194	869.465	2.655	161	1.913
Viviendas	656.139	651.911	2.484	157	1.587
Consumo	30.014	30.013	1	-	-
Otros fines	188.041	187.541	170	4	326
<b>Total</b>	<b>2.845.730</b>	<b>2.744.194</b>	<b>91.674</b>	<b>1.419</b>	<b>8.443</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Dentro del detalle de concentración de riesgos se incluyen a 31 de diciembre de 2021 garantías concedidas por importe de 3.457 miles de euros, depósitos en entidades de crédito por importe de 25.617 miles de euros, otros depósitos a la vista por importe de 643.308 miles de euros, préstamos y partidas a cobrar de la clientela por importe de 1.602.810 miles de euros, valores representativos de deuda por importe de 513.009 miles de euros, instrumentos de patrimonio por importe de 38.586 miles de euros, derivados mantenidos para negociar por importe de 56 mil euros.

(Miles de euros)	2020				
	Total	España	Resto de la Unión Europea	América	Resto del mundo
Bancos centrales y entidades de crédito	451.334	449.927	100	-	1.307
Administraciones Públicas	654.689	583.444	71.245	-	-
Administración Central	602.224	530.979	71.245	-	-
Otras Administraciones Públicas	52.465	52.465	-	-	-
Otras instituciones financieras	45.826	41.095	4.415	222	94
Sociedades no financieras y empresarios individuales	638.606	627.972	9.364	620	650
Construcción y promoción inmobiliaria	41.548	41.548	-	-	-
Construcción de obra civil	1.711	1.711	-	-	-
Resto de finalidades	595.347	584.713	9.364	620	650
Grandes empresas	103.182	92.550	9.362	620	650
Pymes y empresarios individuales	492.165	492.163	2	-	0
Resto de hogares e ISFLSH	712.426	709.415	1.042	171	1.798
Viviendas	507.564	505.023	917	169	1.455
Consumo	27.538	27.538	-	-	-
Otros fines	177.324	176.854	125	2	343
<b>Total</b>	<b>2.502.881</b>	<b>2.411.853</b>	<b>86.166</b>	<b>1.013</b>	<b>3.849</b>

Dentro del detalle de concentración de riesgos se incluyen a 31 de diciembre de 2020 garantías concedidas por importe de 7.717 miles de euros, depósitos en entidades de crédito por importe de 42.599 miles de euros, otros depósitos a la vista por importe de 412.882 miles de euros, préstamos y partidas a cobrar de la clientela por importe de 1.325.086 miles de euros, valores representativos de deuda por importe de 668.188 miles de euros, instrumentos de patrimonio por importe de 32.055 miles de euros, derivados mantenidos para negociar por importe de 235 mil euros.

A continuación se presenta un detalle de la concentración de riesgos al 31 de diciembre de 2021, desglosados por área geográfica de actuación y segmento de actividad. Aquellas áreas geográficas que en su conjunto no representan más de un 10% del total, se presentan de manera agrupada:

(Miles de euros)	2021			
	Total	Comunidad Valenciana	Madrid	Resto
Bancos centrales y entidades de crédito	656.111	1.396	650.466	4.249
Administraciones Públicas	427.551	25.646	2.614	399.291
Administración Central	383.122	-	-	383.122
Resto	44.429	25.646	2.614	16.169
Otras instituciones financieras	46.406	4.720	39.399	2.287
Sociedades no financieras y empresarios individuales	744.660	682.119	24.609	37.932
Construcción y promoción inmobiliaria	56.206	54.865	591	750
Construcción de obra civil	1.477	737	485	255
Resto de finalidades	686.978	626.518	23.533	36.927
Grandes empresas	90.643	64.868	14.115	11.660
Pymes y empresarios individuales	596.335	561.650	9.418	25.267
Resto de hogares e ISFLSH	869.464	863.413	1.599	4.452
Viviendas	651.910	648.336	794	2.780
Consumo	30.013	28.928	393	692
Otros fines	187.541	186.149	412	980
<b>Total</b>	<b>2.744.192</b>	<b>1.577.294</b>	<b>718.687</b>	<b>448.211</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

A continuación se presenta un detalle de la concentración de riesgos al 31 de diciembre de 2020, desglosados por área geográfica de actuación y segmento de actividad. Aquellas áreas geográficas que en su conjunto no representan más de un 10% del total, se presentan de manera agrupada:

(Miles de euros)	2020			
	Total	Comunidad Valenciana	Madrid	Resto
Bancos centrales y entidades de crédito	449.927	22.915	422.012	5.000
Administraciones Públicas	583.444	27.524	6.535	549.385
Administración Central	530.979	-	-	530.979
Resto	52.465	27.524	6.535	18.406
Otras instituciones financieras	41.095	2.286	36.510	2.299
Sociedades no financieras y empresarios individuales	627.972	575.970	22.121	29.881
Construcción y promoción inmobiliaria	41.548	41.019	-	529
Construcción de obra civil	1.711	1.096	434	181
Resto de finalidades	584.713	533.855	21.687	29.171
Grandes empresas	92.550	62.656	15.349	14.545
Pymes y empresarios individuales	492.163	471.199	6.338	14.626
Resto de hogares e ISFLSH	709.415	705.243	724	3.448
Viviendas	505.023	502.542	412	2.069
Consumo	27.538	26.739	210	589
Otros fines	176.854	175.962	102	790
<b>Total</b>	<b>2.411.853</b>	<b>1.333.938</b>	<b>487.902</b>	<b>590.013</b>

A continuación se presenta un detalle de las financiaciones concedidas a la clientela al 31 de diciembre de 2021, desglosadas por contraparte, finalidad y por tramos en función del porcentaje del valor en libros de las financiaciones sobre el importe de la última tasación o valoración de la garantía disponible (loan to value):

(Miles de euros)	Total	Del que: Garantía Inmobiliaria	Del que: Resto garantías reales	Crédito con garantía real				
				Inferior o igual 40%	Superior 40% y menos o igual 60%	Superior 60% y menor o igual 80%	Superior 80% y menor o igual 100%	Loan to value superior al 100%
Administraciones Públicas	28.836	-	-	-	-	-	-	-
Otras sociedades financieras	9.719	620	242	69	529	22	-	242
Sociedades no financieras y empresarios individuales	689.967	171.142	25.261	63.980	53.940	46.639	10.258	21.587
Construcción y promoción inmobiliaria	36.687	34.119	2.565	18.084	11.433	5.179	492	1.496
Construcción de obra civil	-	-	-	-	-	-	-	-
Resto de finalidades	653.280	137.023	22.696	45.896	42.507	41.460	9.766	20.090
Grandes empresas	74.675	1.562	1.287	112	-	1.867	-	871
Pymes y empresarios individuales	578.605	135.461	21.408	45.784	42.507	39.593	9.766	19.220
Resto de hogares e ISFLSH	873.791	734.147	3.177	77.720	140.766	324.839	145.648	48.350
Viviendas	656.139	650.842	376	56.505	117.391	303.968	136.019	37.317
Consumo	30.014	5.430	330	2.220	2.044	686	132	499
Otros fines	187.639	77.893	2.470	18.996	21.331	20.184	9.318	10.534
<b>Total</b>	<b>1.602.314</b>	<b>905.909</b>	<b>28.679</b>	<b>141.770</b>	<b>195.235</b>	<b>371.499</b>	<b>155.906</b>	<b>70.179</b>
<i>Pro Memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas</i>	30.626	28.949	3	4.984	8.152	8.137	3.408	4.271

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

A continuación se presenta un detalle de las financiaciones concedidas a la clientela al 31 de diciembre de 2020, desglosadas por contraparte, finalidad y por tramos en función del porcentaje del valor en libros de las financiaciones sobre el importe de la última tasación o valoración de la garantía disponible (loan to value):

(Miles de euros)	Total	Del que: Garantía Inmobiliaria	Del que: Resto garantías reales	Crédito con garantía real				Loan to value superior al 100%
				Inferior o igual 40%	Superior 40% y menos o igual 60%	Superior 60% y menor o igual 80%	Superior 80% y menor o igual 100%	
Administraciones Públicas	30.020	17	-	17	-	-	-	-
Otras sociedades financieras	6.985	189	139	64	64	61	-	139
Sociedades no financieras y empresarios individuales	576.545	153.648	21.062	51.846	54.175	39.926	10.398	18.365
Construcción y promoción inmobiliaria	28.314	25.555	2.759	9.802	7.552	9.008	648	1.304
Construcción de obra civil	-	-	-	-	-	-	-	-
Resto de finalidades	548.231	128.093	18.303	42.044	46.623	30.918	9.750	17.061
Grandes empresas	71.064	-	303	42	-	-	197	64
Pymes y empresarios individuales	477.167	128.093	18.000	42.002	46.623	30.918	9.553	16.997
Resto de hogares e ISFLSH	711.536	592.053	3.216	65.501	114.664	268.582	93.613	52.909
Viviendas	507.564	504.143	189	45.110	91.085	245.284	81.988	40.865
Consumo	27.761	6.188	374	2.476	2.364	537	703	482
Otros fines	176.211	81.722	2.653	17.915	21.215	22.761	10.922	11.562
<b>Total</b>	<b>1.325.086</b>	<b>745.907</b>	<b>24.417</b>	<b>117.428</b>	<b>168.903</b>	<b>308.569</b>	<b>104.011</b>	<b>71.413</b>
<i>Pro Memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas</i>	34.531	32.151	25	5.656	5.822	8.155	4.776	7.767

A continuación se desglosa el importe bruto de las operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas al 31 de diciembre de 2021 con detalle de su clasificación, así como de sus respectivas coberturas por riesgo de crédito, y desglosado asimismo por contrapartes y finalidades:

	Total						
	Sin garantía real		Con garantía real				Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito
	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Importe máximo de la garantía real que puede considerarse	Resto de garantías reales	
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones Públicas	-	-	-	-	-	-	-
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	1	1	-	-	-	-	-
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	76	1.818	70	12.241	10.285	3	(5.206)
<i>De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	-	-	2	1.830	1.141	-	(1.217)
Resto de hogares	182	1.708	264	25.306	21.749	-	(5.242)
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>3.527</b>	<b>334</b>	<b>37.547</b>	<b>32.034</b>	<b>3</b>	<b>(10.448)</b>

	Del cual: Con incumplimientos/dudosos						
	Sin garantía real		Con garantía real				Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito
	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Importe máximo de la garantía real que puede considerarse	Resto de garantías reales	
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones Públicas	-	-	-	-	-	-	-
Otras sociedades financieras y empresarios individuales	1	1	-	-	-	-	-
Sociedades no financieras y empresarios individuales	39	885	27	6.923	5.282	-	(4.620)
<i>De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	-	-	2	1.830	1.141	-	(1.217)
Resto de hogares	90	827	67	7.526	6.334	-	(3.690)
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>1.713</b>	<b>94</b>	<b>14.449</b>	<b>11.616</b>	<b>-</b>	<b>(8.310)</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

A continuación se desglosa el importe bruto de las operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas al 31 de diciembre de 2020 con detalle de su clasificación, así como de sus respectivas coberturas por riesgo de crédito, y desglosado asimismo por contrapartes y finalidades:

	Total						Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito
	Sin garantía real		Con garantía real				
	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Importe máximo de la garantía real que puede considerarse	Resto de garantías reales	
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones Públicas	-	-	-	-	-	-	-
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	1	2	-	-	-	-	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	86	2.750	75	14.381	12.355	3	(6.105)
<i>De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	-	-	2	1.861	1.172	-	(1.248)
Resto de hogares	201	2.030	268	26.742	22.733	5	(5.268)
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>4.782</b>	<b>343</b>	<b>41.123</b>	<b>35.088</b>	<b>8</b>	<b>(11.374)</b>

	Del cual: Con incumplimientos/dudosos						Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito
	Sin garantía real		Con garantía real				
	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Importe máximo de la garantía real que puede considerarse	Resto de garantías reales	
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones Públicas	-	-	-	-	-	-	-
Otras sociedades financieras y empresarios individuales	1	2	-	-	-	-	(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales	45	1.441	36	8.986	7.107	3	(5.739)
<i>De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	-	-	2	1.862	1.173	-	(1.249)
Resto de hogares	89	890	69	8.062	6.733	5	(3.771)
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>2.333</b>	<b>105</b>	<b>17.048</b>	<b>13.840</b>	<b>8</b>	<b>(9.511)</b>

#### Medidas de apoyo a clientes impactados por la pandemia del Covid-19

El impacto económico causado por la pandemia del COVID-19 ha requerido la adecuación del calendario de amortización de préstamos con y sin garantía hipotecaria. Estas medidas de apoyo se han instrumentalizado mediante la aplicación de las moratorias recogidas en el artículo 7 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo y el artículo 19 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo (las llamadas “moratorias legislativas”), así como en la Línea Propia de Préstamos Preferenciales ofertada por la Caja (“moratorias privadas”).

En general, estas moratorias cumplen con los principios establecidos por la Autoridad Bancaria Europea en las llamadas *Guidelines on legislative and non-legislative moratoria on loan repayments applied in the light of the COVID-19 crisis*, del 2 de abril de 2020 y actualizadas el 25 de junio y el 2 de diciembre de 2020, lo que ha posibilitado aplicar un tratamiento contable diferencial.

De acuerdo con lo descrito en la nota 1 desde el comienzo de la pandemia del COVID-19, la Caja ha ofrecido a sus clientes acogerse a las diferentes modalidades de moratorias, tanto legislativa como privada.

Las moratorias amparadas en los Reales Decretos (moratorias legales) se han dirigido a colectivos especialmente vulnerables. Estas medidas han consistido en el aplazamiento del pago de capital e intereses en tres meses.

Las moratorias privadas consisten en un aplazamiento por un máximo de un año del pago de capital e intereses de los acuerdos vigentes. En línea con las moratorias legislativas, estas medidas han sido destinadas a los colectivos especialmente vulnerables (personas físicas), que hubieran visto modificada su situación económica con motivo del Covid19.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Asimismo, el Instituto de Crédito Oficial (ICO) ha promovido varios programas de ayudas dirigidos al colectivo de autónomos, Pymes y Empresas, mediante los cuales se otorga una garantía pública de entre el 60% y el 80% por un plazo de 5 años a la nueva financiación concedida. El importe de la garantía y su duración dependen del tamaño de la empresa y del tipo de producto.

A continuación, se presentan, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los importes de las moratorias, vigentes y finalizadas, y de la financiación concedida con garantía pública, así como el número de clientes que se han beneficiado de estas medidas:

	2021		2020	
	Miles de euros	Número de Deudores	Miles de euros	Número de Deudores
Moratorias (legal y privada)				
Vigentes	-	-	-	-
Finalizadas	27.242	376	27.157	368
<b>Total</b>	<b>27.242</b>	<b>376</b>	<b>27.157</b>	<b>368</b>
Financiación con garantía pública	240.861	3.537	174.348	2.567
<b>Total medidas de apoyo</b>	<b>268.103</b>	<b>3.913</b>	<b>201.505</b>	<b>2.935</b>

Estos importes representan un 13% y 12% sobre el total de préstamos y anticipos de la clientela (bruto) al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

A continuación, se presentan al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los importes de las moratorias, vigentes y finalizadas, según su clasificación contable:

#### 2021

	Miles de euros			
	Moratorias			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Importe concedido	14.988	11.687	567	27.242
% sobre el total	214	149	13	376
Nº Operaciones				

El resumen de la financiación avalada concedida en función de su clasificación por riesgo de crédito, es el siguiente:

	Miles de euros			
	Financiación avalada			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Importe concedido	229.066	4.267	7.528	240.861
% sobre el total	95%	2%	3%	100%
Nº Operaciones	3.420	36	81	3.537

#### 2020

	Miles de euros			
	Moratorias			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Importe concedido	23.962	2.834	361	27.157
% sobre el total	87%	12%	1%	100%
Nº Operaciones	335	24	10	369

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

El resumen de la financiación avalada concedida en función de su clasificación por riesgo de crédito, es el siguiente:

	Miles de euros			
	Financiación avalada			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Importe concedido	173.254	1.050	44	174.348
% sobre el total	99%	1%	-	100%
Nº Operaciones	2.559	6	2	2.567

Esas medidas suponen, dependiendo de la tipología, la suspensión temporal, total o parcial, de las obligaciones contractuales de forma que éstas se difieren por un período concreto de tiempo. Las medidas de moratoria otorgadas no se han considerado modificaciones contractuales sustanciales del contrato y, por tanto, los préstamos modificados se contabilizan como una continuación de los originales.

En cuanto a la clasificación de las exposiciones en función de su riesgo de crédito, la Caja ha mantenido una aplicación rigurosa de la norma aplicable en el momento de la concesión de las moratorias y ha reforzado los procedimientos para realizar el seguimiento del riesgo de crédito tanto durante la vigencia de las mismas como a su vencimiento. Esto supone que la concesión de una moratoria no implica por sí misma un desencadenante automático de incremento significativo de riesgo y que las operaciones objeto de la moratoria continúan inicialmente clasificadas en la categoría que tuviesen previamente a no ser que, en función de su perfil de riesgo, debieran clasificarse en una categoría peor.

Respecto a los apoyos públicos a la concesión de créditos, éstos no afectan a la evaluación del incremento significativo del riesgo dado que éste se valora a través de la calidad crediticia del instrumento y el deudor. No obstante, en las estimaciones de la pérdida esperada, la existencia del garante implica una posible reducción del nivel de provisiones necesario dado que, para la parte cubierta, se tiene en cuenta la pérdida que se tendría en la ejecución de una garantía. Las garantías públicas otorgadas por el Estado han sido consideradas como parte integral de los términos contractuales de los créditos concedidos bajo la consideración de que las garantías se otorgan al mismo tiempo que se concede la financiación al cliente y de forma inseparable a la misma.

#### b) Riesgo de mercado

Este riesgo comprende los riesgos resultantes de posibles variaciones adversas de los tipos de interés de los activos y pasivos, de los tipos de cambio en los que están denominadas las masas patrimoniales o fuera de balance y de los precios de mercado de los instrumentos financieros negociables.

##### b.1) Riesgo de tipo de interés

La responsabilidad del control y gestión del riesgo de tipo de interés está encomendada al Comité de Activos y Pasivos (COAP), y su seguimiento y adopción de las políticas y decisiones adoptadas a la Unidad Financiera.

La Caja analiza y gestiona el riesgo de interés simulando una variedad de escenarios en un horizonte temporal que son representativos del perfil de riesgo observado. La Entidad presenta una estructura de gaps como sensibilidad del margen financiero típico de una entidad de crédito con predominio de la actividad de banca comercial, en los plazos cortos presentan gaps negativos así como una sensibilidad negativa ante bajadas de tipos de interés mientras que en el largo plazo dichos gaps se vuelven positivos, así como la sensibilidad del margen debido a la depreciación de la cartera crediticia y el efecto de insensibilidad al riesgo de interés de gran parte de las cuentas a la vista.

Las simulaciones de la evolución del margen financiero temporal se realizan sobre un horizonte temporal de 12 meses y 24 meses ante escenarios alternativos de crecimiento de balance y distintas evoluciones de la curva de tipos de interés.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

#### b.2) Riesgo de precio

Este riesgo se define como aquel que surge como consecuencia de cambios en los precios de mercado, provocados bien por factores específicos del propio instrumento o bien por factores que afecten a todos los instrumentos negociados en el mercado. En lo que a riesgo de mercado se refiere se ha definido una estructura de límites que determina un VaR (Value at Risk) global de riesgo de mercado, se establecen límites a las pérdidas y las estrategias de negociación de la Caja en esta área con un perfil de riesgo conservador.

#### b.3) Riesgo de tipo de cambio

La Entidad no tiene prácticamente exposición al riesgo de cambio dado que todas sus operaciones activas y pasivas son en euros.

El importe de las diferencias de cambio netas reconocidas en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto aquellas incluidas en la cartera de activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias asciende en el ejercicio 2021 a 412 miles de euros (382 miles de euros en 2020).

#### c) Riesgo de liquidez

Este riesgo refleja la posible dificultad de una entidad de crédito para disponer de fondos líquidos, o para poder acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago.

La gestión y control de este riesgo se realiza de forma continua, mediante el mantenimiento de un nivel óptimo de activos líquidos, por lo que la Caja mantiene una política altamente conservadora en las posiciones que mantiene.

En la Caja el seguimiento del riesgo de liquidez se hace a través del informe de gestión de activos y pasivos que periódicamente realiza el servicio de activos y pasivos del Banco Cooperativo, este se realiza desde un doble enfoque: el de corto plazo, hasta 90 días, sobre el análisis de las posiciones de liquidez y los compromisos de pago de la Caja; y un segundo enfoque estructural de medio y largo plazo, centrado en la gestión financiera del conjunto del balance, analizando las políticas a implementar y las estrategias comerciales aplicables.

Con objeto de controlar y reducir el riesgo de liquidez se establece una relación entre, por un lado, los activos líquidos disponibles y, por otro lado, los pasivos líquidos y compromisos contingentes concedidos exigibles, estimando éstos bajo determinados supuestos de comportamiento sobre los pasivos a la vista y compromisos contingentes concedidos. Con objeto de gestionar este equilibrio la Entidad ha abierto diferentes líneas de obtención de recursos financieros para asegurar la liquidez de la misma.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

A continuación se indica el desglose de los instrumentos financieros por plazos residuales de vencimiento sin considerar los ajustes por valoración al 31 de diciembre de 2021 y 2020. Las fechas de vencimiento que se han considerado para la construcción de la tabla adjunta son las fechas esperadas de vencimiento o cancelación obtenidas en función de la experiencia histórica de la Entidad:

2021	Miles de euros							Total
	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 mes y 3 meses	Entre 3 meses y 6 meses	Entre 6 meses y 1 año	Entre 1 año y 5 años	Más de 5 años	
<b>Activo</b>								
Efectivo y saldos en efectivo y otros depósitos a la vista	576.134	-	-	-	-	-	-	576.134
Préstamos y partidas a cobrar a entidades de crédito	-	-	25.556	-	12	100	-	25.668
Préstamos y partidas a cobrar a la clientela	-	90.106	84.564	54.279	99.630	639.813	633.922	1.602.314
Valores representativos de deuda	-	6.642	950	16.640	2.937	137.242	348.167	512.578
Otros activos con vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>576.134</b>	<b>96.748</b>	<b>111.070</b>	<b>70.919</b>	<b>102.579</b>	<b>777.155</b>	<b>982.089</b>	<b>2.716.694</b>
<b>Pasivo</b>								
Depósitos de bancos centrales	-	357	-	-	358.584	-	-	358.941
Depósitos de entidades de crédito	-	-	-	1.889	-	-	-	1.889
Depósitos a la clientela	488.831	-	99.608	150.374	252.421	309.243	914.234	2.214.711
Otros pasivos con vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>488.831</b>	<b>357</b>	<b>99.608</b>	<b>152.263</b>	<b>611.005</b>	<b>309.243</b>	<b>914.234</b>	<b>2.575.541</b>
<b>Gap</b>	<b>87.303</b>	<b>96.391</b>	<b>11.462</b>	<b>(81.344)</b>	<b>(508.426)</b>	<b>467.912</b>	<b>67.855</b>	<b>141.153</b>
<b>Gap Acumulado</b>	<b>87.303</b>	<b>183.694</b>	<b>195.156</b>	<b>113.812</b>	<b>(394.614)</b>	<b>73.298</b>	<b>141.153</b>	
<b>2020</b>								
Miles de euros								
	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 mes y 3 meses	Entre 3 meses y 6 meses	Entre 6 meses y 1 año	Entre 1 año y 5 años	Más de 5 años	Total
<b>Activo</b>								
Efectivo y saldos en efectivo y otros depósitos a la vista	381.524	-	-	-	-	-	-	381.524
Préstamos y partidas a cobrar a entidades de crédito	-	-	4.242	20.041	115	-	50.110	74.508
Préstamos y partidas a cobrar a la clientela	-	64.065	56.199	47.394	78.204	486.145	556.692	1.288.699
Valores representativos de deuda	-	100	5.000	175.575	67.900	73.084	283.100	604.759
Otros activos con vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>381.524</b>	<b>64.165</b>	<b>65.441</b>	<b>243.010</b>	<b>146.219</b>	<b>559.229</b>	<b>889.902</b>	<b>2.349.490</b>
<b>Pasivo</b>								
Depósitos de bancos centrales	-	-	-	-	324.248	-	-	324.248
Depósitos de entidades de crédito	-	9	30	67	9	-115	-	0
Depósitos a la clientela	455.137	-	91.085	131.112	221.181	257.288	787.024	1.942.827
Otros pasivos con vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>455.137</b>	<b>9</b>	<b>91.115</b>	<b>131.179</b>	<b>545.438</b>	<b>257.173</b>	<b>787.024</b>	<b>2.267.075</b>
<b>Gap</b>	<b>(73.613)</b>	<b>64.156</b>	<b>(25.674)</b>	<b>111.831</b>	<b>(399.219)</b>	<b>302.056</b>	<b>102.878</b>	<b>82.415</b>
<b>Gap Acumulado</b>	<b>(73.613)</b>	<b>(9.457)</b>	<b>(35.131)</b>	<b>76.700</b>	<b>(322.519)</b>	<b>(20.463)</b>	<b>82.415</b>	

#### d) Riesgo medioambiental

Dadas las actividades a las que se dedica la Entidad ésta no tiene responsabilidad, gastos, activos ni provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo. Por estas causas no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria respecto a información de cuestiones medioambientales.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### e) Riesgo reputacional, responsabilidad social corporativa

En Caixa Popular – Caixa Rural se considera el riesgo reputacional como un elemento muy importante en los procesos de decisión. Este riesgo puede definirse como la posibilidad de daño en la imagen, prestigio o reputación de una entidad derivada de la percepción de terceras personas pudieran tener sobre sus actuaciones.

Es un riesgo independiente de los riesgos crediticios y económicos ligados a las propias operaciones, así como del riesgo legal que pudiera existir en el desarrollo e instrumentación de las mismas. Por tanto es un riesgo adicional a cualquier otro soportado.

#### f) Valor razonable de los instrumentos financieros

Este riesgo corresponde a las variaciones que se producen en el valor razonable de los instrumentos financieros, tal y como se define en la Nota 2.e).

Excepto por los instrumentos financieros clasificados en el epígrafe de “Activos Financieros a Coste Amortizado” y para aquellos instrumentos de patrimonio cuyo valor razonable no pueda estimarse de forma fiable o instrumentos derivados que tengan como activo subyacente dichos instrumentos de patrimonio, los activos financieros de la Entidad aparecen registrados en el balance por su valor razonable. De la misma forma, excepto los pasivos financieros registrados en el epígrafe de “Pasivos financieros a coste amortizado”, el resto de pasivos financieros aparecen registrados por su valor razonable en el balance.

Adicionalmente, algunos elementos registrados en el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado”, pueden estar afectos a relaciones de cobertura de valor razonable (Nota 15), habiéndose ajustado su valor en un importe equivalente a los cambios experimentados en su valor razonable como consecuencia del riesgo cubierto, principalmente riesgo de tipo de interés.

No obstante, la mayor parte de los activos y pasivos financieros registrados en los epígrafes de “Activos financieros a coste amortizado” y “Pasivos financieros a coste amortizado” son a tipo variable, revisable al menos con carácter anual, por lo que el Consejo Rector estima que su valor razonable no difiere de los valores por los que aparecen contabilizados en el balance, considerando en este únicamente los efectos de los cambios en los tipos de interés.

Por otro lado, los activos y pasivos a tipo fijo, no asociados a relaciones de cobertura de valor razonable, registrados en estos epígrafes tienen mayoritariamente vencimiento residual inferior al año por lo que los cambios en su valor razonable consecuencia de movimientos en los tipos de interés de mercado no serían significativos.

El efecto que han tenido en la cuenta de pérdidas y ganancias, las ganancias o pérdidas de activos y pasivos financieros se muestra en la Nota 20.

## 5.2 Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

La composición del epígrafe “Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista” de los balances adjuntos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Efectivo	30.674	22.979
Saldos en efectivo en bancos centrales	2	3
Otros depósitos a la vista	612.632	389.900
	<b>643.308</b>	<b>412.882</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

El Banco Cooperativo Español, S.A., y las cajas rurales y cooperativas de crédito asociadas al mismo mantienen firmados acuerdos por los que las entidades asociadas ceden fondos al Banco para que éste los invierta exclusivamente en el mercado interbancario o monetario, respondiendo las entidades asociadas, de forma mancomunada y calculada en función de su participación en el Banco, respecto a los quebrantos que se puedan originar como consecuencia de dichas inversiones. Al 31 de diciembre de 2021, en relación con los citados acuerdos, la Entidad mantiene fondos a la vista por importe de 774.471 miles de euros (386.307 miles de euros al 31 de diciembre de 2020). La responsabilidad asumida por la Entidad, en virtud de estos acuerdos, asciende a 3.457 miles de euros al 31 de diciembre de 2021 (3.722 miles de euros al 31 de diciembre de 2020) y se presenta en el epígrafe “Riesgos contingentes” (Nota 19).

Asimismo, la Caja mantiene depósitos con el Banco Cooperativo Español, S.A., a 31 de diciembre de 2021 por importe de 21.107 miles de euros, registrados en el epígrafe “Activos financieros a coste amortizado - Entidades de crédito” del balance adjunto (22.548 miles de euros en 2020).

### 5.3 Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar

El detalle de este epígrafe del activo y pasivo de los balances es la siguiente:

	Miles de euros			
	Activo		Pasivo	
	2021	2020	2021	2020
Derivados mantenidos para negociar	56	235	59	219
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>235</b>	<b>59</b>	<b>219</b>

#### Derivados mantenidos para negociar

Los derivados mantenidos para negociar, conforme a lo indicado en la Nota 2.e), están clasificados en la Cartera de activos financieros mantenidos para negociar y como tal se valoran por su valor razonable, registrando las variaciones que pudiesen producirse en su valor razonable directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. A continuación se detallan para los ejercicios anuales terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020 los valores nominales y los valores razonables de los derivados financieros al 31 de diciembre de 2021 y 2020 registrados como “derivados mantenidos para negociar” clasificados por tipo de mercado:

	Miles de euros				
	Nominales		Valor razonable		
	Cuentas de orden		Activo	Pasivo	
	2021	2020	2021	2020	2020
<u>Por tipos de mercado</u>					
Mercados Organizados	-	-	-	-	-
Mercados no Organizados	6.005	6.572	56	59	235
<b>Total</b>	<b>6.005</b>	<b>6.572</b>	<b>56</b>	<b>59</b>	<b>235</b>

### 5.4 Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

El detalle de este epígrafe del activo de los balances es el siguiente:

(Miles de euros)	Activo	
	2021	2020
Valores representativos de deuda	85.348	296.666
Instrumentos de patrimonio	33.416	27.542
<b>Total</b>	<b>118.764</b>	<b>324.208</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 5.4.1 Valores Representativos de Deuda

El detalle de los valores representativos de deuda clasificados en función de su contraparte es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Bancos centrales	-	-
Administraciones Públicas españolas	53.957	231.381
Entidades de crédito	11.352	11.458
Otras sociedades financieras	3.782	34.458
Sociedades no financieras	16.354	19.500
Ajustes por valoración	(97)	(131)
Correcciones de valor por deterioro de activos	(97)	(131)
Operaciones de micro-cobertura	-	-
Coste de transacción	-	-
	<b>85.348</b>	<b>296.666</b>

La variación producida en el ejercicio 2021 en la partida “Administraciones Públicas españolas” y en “Otras sociedades financieras” se corresponde principalmente con ventas por importe de 244.000 miles de euros.

Los intereses devengados y no vencidos al 31 de diciembre de 2021 de los valores representativos de deuda ascienden a 987 miles de euros (1.030 miles de euros al 31 de diciembre de 2020).

Los intereses devengados al 31 de diciembre de 2021 de los valores representativos de deuda ascienden a 1.368 miles de euros (1.509 miles de euros al 31 de diciembre de 2020).

Al 31 de diciembre de 2021, el importe nominal de los valores representativos de deuda afecta a determinados compromisos, propios o de terceros, ascendía a 81.593 miles de euros (35.261 miles de euros correspondientes a las carteras de “activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global al 31 de diciembre de 2020).

Por otra parte, determinados títulos de deuda integrados en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global por importe de 6.961 miles de euros se encuentran cedidos temporalmente (37.838 miles de euros al 31 de diciembre de 2020).

Asimismo, a través del Banco Cooperativo Español, la Entidad realiza operaciones de préstamo de valores representativos de deuda con otras entidades. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, no se habían prestado valores representativos de deuda integrados en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global.

El detalle por plazo remanentes de vencimiento de este epígrafe se encuentra detallado en la Nota 5.1 c) de riesgo de liquidez.

#### 5.4.2 Instrumentos de patrimonio

Este epígrafe de los balances adjuntos recoge los instrumentos financieros emitidos por otras entidades, tales como acciones, aportaciones y cuotas participativas, que tienen la naturaleza de instrumentos de patrimonio para el emisor, salvo aquellas sociedades en las que se ejerza control o se posea una participación superior al 20% o aquellas en las que ostentando un porcentaje de participación inferior se ejerce una influencia significativa. En este epígrafe se incluyen las participaciones en fondos de inversión. La Caja registró en el epígrafe “Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global” instrumentos de patrimonio, al considerar estas inversiones se iban a mantener a largo plazo.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 el desglose del saldo de este epígrafe, en función del sector de actividad del emisor es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
De entidades de crédito	-	-
De otras sociedades financieras	33.416	27.542
De otras sociedades no financieras	-	-
<b>Total</b>	<b>33.416</b>	<b>27.542</b>

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 el epígrafe “Instrumentos de patrimonio”, presenta la siguiente composición, en función de la admisión o no a cotización de los títulos que la integran, así como el porcentaje que representan sobre el total:

	2021		2020	
	Miles de euros	% sobre el total	Miles de euros	% sobre el total
Con cotización	-	-	-	-
Sin cotización	33.416	100%	27.542	100%
	<b>33.416</b>	<b>100%</b>	<b>27.542</b>	<b>100%</b>

Tal y como se indica en la Nota 1, durante el ejercicio 2017 la Entidad realizó una permuta comercial por la cual recibió 811.843.192 participaciones de Grucajural Inversiones, S.L. valoradas en 16.237 miles de euros a cambio de entregar las participaciones que mantenía en el Banco Cooperativo Español, S.A. y en RGA Seguros Generales Rural, S.A., valoradas en 10.805 y 5.432 miles de euros. Esta valoración fue realizada por el Banco Cooperativo Español en base al plan de negocio de estas entidades, al tratarse Grucajural Inversiones de una sociedad holding. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 su valor se ha sido estimado en base a una valoración externa tomando como base el plan de negocio actualizado de esta sociedad.

### 5.5 Activos y pasivos financieros a coste amortizado

El detalle de este epígrafe del activo de los balances es la siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Valores representativos de deuda	427.230	370.961
Préstamos y anticipos	1.627.931	1.367.685
Entidades de crédito	25.617	42.599
Clientela	1.602.314	1.325.086
	<b>2.055.161</b>	<b>1.738.646</b>

#### 5.5.1 Valores representativos de deuda

El detalle de los valores representativos de deuda, registrados en el epígrafe “Activos financieros a coste amortizado” de los balances a 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Valores representativos de deuda	427.230	370.960
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	<i>246.804</i>	<i>231.637</i>
	<b>427.230</b>	<b>370.960</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Los valores representativos de deuda, registrados en el epígrafe “Activos financieros a coste amortizado”, se corresponden con emisiones de administraciones públicas residentes y no residentes.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 el valor de mercado de los valores representativos de deuda registrado en la cartera de “Inversiones mantenidas hasta el vencimiento” no difería de forma significativa de su valor contable.

#### 5.5.2 Préstamos y anticipos a entidades de crédito

El detalle de este epígrafe del activo del balance en función de la naturaleza del instrumento es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Cuentas a plazo	21.107	38.513
Otras cuentas	4.510	4.086
	<b>25.617</b>	<b>42.599</b>

El detalle por plazos remanentes de vencimiento de este epígrafe se encuentra detallado en la Nota 5.1 c) de riesgo de liquidez.

#### 5.5.3 Préstamos y anticipos a la clientela

A continuación se indica el desglose de estos epígrafes de los balances adjuntos, atendiendo a la modalidad y situación del crédito, así como al sector de la contraparte:

(Miles de euros)	31/12/2021	31/12/2020
Por sectores:		
Administración Públicas españolas	28.836	30.020
Administración central	-	-
Administraciones autonómicas	6.826	6.110
Administraciones locales	21.998	23.886
Ajustes por valoración	12	24
Otros sectores residentes	1.567.424	1.290.404
Cartera comercial	105.039	74.333
Deudores con garantía real	814.509	653.671
Otros deudores a plazo	558.822	491.753
Arrendamientos financieros	9.719	9.839
Deudores a la vista y varios	56.715	44.855
Activos dudosos	58.123	53.649
Ajustes por valoración	(35.503)	(37.696)
Otros sectores no residentes	4.341	3.697
Deudores con garantía real	3.286	2.769
Otros deudores a plazo	957	885
Deudores a la vista y varios	54	25
Ajustes por valoración	44	18
Otros activos financieros	1.713	965
Ajustes por valoración	-	-
	<b>1.602.314</b>	<b>1.325.086</b>
Por modalidad del tipo de interés		
Fijo	449.329	363.668
Variable	1.152.985	961.418
	<b>1.602.314</b>	<b>1.325.086</b>

El detalle por plazos remanentes de vencimiento de este epígrafe se encuentra detallado en la Nota 5.1 c) de riesgo de liquidez.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

La Entidad tiene titulizadas operaciones de crédito sobre clientes de las que a 31 de diciembre de 2021 el saldo vivo asciende a 7.502 miles de euros (10.080 miles de euros al 31 de diciembre de 2020). Como consecuencia de las condiciones acordadas entre las partes para la transferencia de estos activos, las entidades conservaron riesgos y ventajas sustanciales sobre los mismos de manera significativa (básicamente, riesgo de crédito de las operaciones transferidas). En consecuencia, estas operaciones no han sido dadas de baja del activo del balance:

(Miles de euros)	2021	2020
Activos titulizados:		
Préstamos y partidas a cobrar		
Mantenidos íntegramente en el balance	7.502	10.080
Dados de baja íntegramente del balance	-	-
	<b>7.502</b>	<b>10.080</b>

El detalle de los ajustes por valoración efectuados sobre las operaciones clasificadas como “Préstamos y anticipos a la clientela” es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Ajustes por valoración		
Correcciones de valor por deterioro de activos	42.986	40.427
Intereses devengados	(1.597)	(1.513)
Comisiones	8.664	6.092
Otros	(14.550)	(7.310)
	<b>35.503</b>	<b>37.696</b>

#### 5.5.3.1 Calidad crediticia de la cartera de Activos financieros a coste amortizado

A continuación, se presenta un detalle de los activos financieros a coste amortizado, en función de su clasificación de riesgo de crédito, diferenciando su valor bruto, de las pérdidas por deterioro asociadas, al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

(Miles de euros)	31/12/2021	31/12/2020
<b>Importe bruto (*)</b>		
Fase 1 – Riesgo normal	1.543.772	1.309.339
Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial	69.022	45.318
Fase 3 – Riesgo dudoso	58.123	53.455
	<b>1.670.917</b>	<b>1.408.112</b>
<b>Correcciones de valor por deterioro</b>		
Fase 1 – Riesgo normal	11.486	9.371
Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial	4.788	3.050
Fase 3 – Riesgo dudoso	26.712	28.006
	<b>42.986</b>	<b>40.427</b>
<b>Valor neto contable</b>		
Fase 1 – Riesgo normal	1.532.286	1.299.968
Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial	64.234	42.268
Fase 3 – Riesgo dudoso	31.411	25.449
	<b>1.627.931</b>	<b>1.367.685</b>

(\*) Incluye “Otros ajustes por valoración”.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 5.5.3.2 Calidad crediticia de la cartera de Activos financieros a coste amortizado. Garantías recibidas

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, el desglose de las garantías recibidas relacionadas con la partida de Activos financieros a coste amortizado de los balances de situación adjuntos es el siguiente:

(Miles de euros)	31/12/2021	31/12/2020
Valor de las garantías reales	889.256	742.785
Del que: garantiza riesgos dudosos	45.881	23.852
Valor otras garantías	353.718	281.390
Del que: garantiza riesgos dudosos	5.413	669
	<b>1.242.974</b>	<b>1.024.175</b>

#### 5.5.3.3 Activos dudosos

A continuación, se detalle el movimiento producido durante los ejercicios 2021 y 2020 del saldo de activos dudosos:

(Miles de euros)	2021	2020
Saldo contable al inicio del ejercicio	53.455	55.790
Entradas	16.610	11.079
Salidas		
Por adjudicaciones	(1.792)	(923)
Por recuperación y traspasos a fase 1 y fase 2	(1.181)	(3.904)
Por traspaso a activos fallidos	(8.969)	(8.587)
<b>Saldo contable al final del ejercicio</b>	<b>58.123</b>	<b>53.455</b>

A continuación, se muestra para los activos dudosos deteriorados, correspondientes a operaciones de crédito a la clientela, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la clasificación de los mismos en función de la contrapartida, del plazo transcurrido desde el vencimiento del importe impagado más antiguo de cada operación y del tipo de garantías de las operaciones:

(Miles de euros)	31/12/2021	31/12/2020
Por sectores de contraparte		
Administraciones Públicas	-	-
Entidades de crédito	-	-
Otras sociedades financieras	-	-
Sociedades no financieras	28.344	22.116
Hogares	29.779	31.339
Por plazo		
Hasta 6 meses	15.755	9.547
Entre 6 y 12 meses	8.914	6.909
De 1 a 5 años	22.006	25.641
Más de 5 años	11.448	11.358
Por tipo de garantía		
Operaciones con garantía real	29.395	23.852
Operaciones sin garantía real	28.728	29.603
	<b>58.123</b>	<b>53.455</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 5.5.4 Activos fallidos

El movimiento de los activos financieros deteriorados dados de baja del activo por considerarse remota su recuperación es el siguiente:

	<b>Miles de euros</b>
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>113.408</b>
Adiciones	8.587
Por recuperación remota	4.511
Por otras causas	4.076
Recuperaciones	(986)
Por cobro en efectivo sin financiación adicional (efectivo principal)	(699)
Por cobro en efectivo sin financiación adicional (productos vencidos y no cobrados)	-
Por adjudicación de activos	(287)
Bajas definitivas	-
Por condonación	-
Por prescripción de derechos	-
Por otras causas	-
Variación neta por diferencias de cambio	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>121.009</b>
Adiciones	8.969
Por recuperación remota	8.969
Por saneamiento directo	-
Recuperaciones	(1.989)
Por cobro en efectivo sin financiación adicional (efectivo principal)	(1.579)
Por cobro en efectivo sin financiación adicional (productos vencidos y no cobrados)	-
Por adjudicación de activos	(410)
Bajas definitivas	(403)
Por condonación	(403)
Por prescripción de derechos	-
Por otras causas	-
Variación neta por diferencias de cambio	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>127.586</b>

#### 5.5.5 Pérdidas por deterioro

A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2021 y 2020, el saldo de las provisiones que cubren las pérdidas por deterioro y ajustes de valor razonable por riesgo de crédito de los activos clasificados en el capítulo “Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos” del balance de situación:

<b>(Miles de euros)</b>	<b>Ejercicio 2021</b>	<b>Ejercicio 2020</b>
<b>Saldos al 1 de enero</b>	<b>40.427</b>	<b>33.770</b>
Del que identificadas individualmente	156	48
Del que identificadas colectivamente	40.271	33.722
<b>Saldos al 1 de enero</b>	<b>40.427</b>	<b>33.770</b>
Dotación neta con cargo a los resultados del ejercicio	4.480	5.539
Dotación neta con cargo a los resultados por COVID 19	1.500	3.500
Fondo de insolvencias que ha quedado disponible	-	-
Otros movimientos (*)	(3.421)	(2.382)
<i>De los cuales: Traspasos de provisiones (Nota 11)</i>	-	1.500
<b>Saldos al 31 de diciembre</b>	<b>42.986</b>	<b>40.427</b>
Del que identificadas individualmente	86	156
Del que identificadas colectivamente	42.900	40.271
Entidades residentes en el extranjero	-	-
<b>Naturaleza de la contraparte</b>	<b>42.986</b>	<b>40.427</b>
Entidades residentes en España	42.986	40.427
Entidades residentes en el extranjero	-	-

(\*) Incluye traspaso a activos no corrientes en venta.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Adicionalmente, a continuación se muestra el movimiento anterior, conforme a la clasificación de las operaciones en función del riesgo de crédito por insolvencia:

(Miles de euros)	Normal	Vigilancia especial	Dudosos	Total
<b>Saldos al 1 de enero de 2020</b>	<b>4.299</b>	<b>2.835</b>	<b>26.636</b>	<b>33.770</b>
Variaciones por originación y adquisición, bajas y variación de riesgo de crédito (neto)	72	215	5.252	5.539
Dotación neta con cargo a los resultados por COVID 19	3.500	-	-	3.500
Utilización de fondos para activos amortizados	-	-	-	-
Trasposos de provisiones (Nota 11)	1.500	-	-	1.500
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	-	-	(3.882)	(3.882)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>9.371</b>	<b>3.050</b>	<b>28.006</b>	<b>40.427</b>
Del que identificados individualmente	-	-	156	156
Del que identificados colectivamente	9.371	3.050	27.850	40.271
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>9.371</b>	<b>3.050</b>	<b>28.006</b>	<b>40.427</b>
Variaciones por originación y adquisición, bajas y variación de riesgo de crédito (neto)	615	1.738	2.127	4.480
Dotación neta con cargo a los resultados por COVID 19	1.500	-	-	1.500
Utilización de fondos para activos amortizados	-	-	-	-
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	-	-	(3.421)	(3.421)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>11.486</b>	<b>4.788</b>	<b>26.712</b>	<b>42.986</b>
Del que identificados individualmente	-	86	-	-
Del que identificados colectivamente	11.486	4.702	26.712	42.986
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>11.486</b>	<b>4.788</b>	<b>26.712</b>	<b>42.986</b>

A 31 de diciembre del 2021, la Caja ha registrado una provisión que cubre las posibles pérdidas por deterioro de crédito producidas por la pandemia del COVID 19, por un importe de 6.500 miles de euros, 1.500 miles de euros correspondientes a dotaciones en el ejercicio 2021 (5.000 miles de euros a 31 de diciembre del 2020).

Durante el ejercicio 2021, se han realizado transferencias a exposiciones clasificadas normal en vigilancia especial, desde exposiciones inicialmente clasificadas en normal por importe bruto de 27.751 miles de euros (14.522 miles de euros en 2020) y desde exposiciones inicialmente clasificadas como riesgo dudoso por importe bruto 1.558 miles de euros (2.976 miles de euros en 2020). Adicionalmente, se han realizado transferencias a exposición normal desde elementos clasificados inicialmente como normal en vigilancia especial por importe bruto de 943 (4.332 miles de euros en 2020) miles de euros y a exposición clasificada dudosa desde exposiciones clasificadas inicialmente como normal y normal en vigilancia especial, por un importe bruto de 16.610 miles de euros (11.079 miles de euros en 2020).

El detalle de la partida “Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto) – Inversiones crediticias” de la cuenta de pérdidas y ganancias al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es como sigue:

(Miles de euros)	2021	2020
Dotación neta del ejercicio	(13.663)	(15.553)
Cancelaciones netas por fallidos y otros movimientos	7.683	6.514
	<b>(5.980)</b>	<b>(9.039)</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 5.5.6 Información sobre la exposición a los sectores de promoción inmobiliaria y construcción

El cuadro siguiente muestra los datos acumulados de la financiación concedida por la Caja a 31 de diciembre de 2021 y 2020 destinada a la financiación de actividades de construcción y promoción inmobiliaria y sus correspondientes coberturas por riesgo de crédito realizadas a dicha fecha:

	Miles de euros					
	2021			2020		
	Importe en libros bruto	Exceso de la exposición bruta sobre el importe recuperable de las garantías reales eficaces	Deterioro del valor acumulado	Importe en libros bruto	Exceso de la exposición bruta sobre el importe recuperable de las garantías reales eficaces	Deterioro del valor acumulado
Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	39.179	7.235	(1.491)	30.809	6.606	(1.507)
De las cuales: Con incumplimientos/dudosos	1.881	1.268	(1.265)	1.914	1.301	(1.275)
De los cuales: Vigilancia Especial	-	-	-	-	-	-
<i>Promemoria:</i>						
Crédito a la clientela, excluida Administraciones Públicas	1.572.661	-	-	1.294.842	-	-
Total activo	2.870.125	-	-	2.527.859	-	-
Deterioro de valor y provisiones para exposiciones clasificadas normales	16.840	-	-	12.421	-	-
Activos Fallidos	(1.310)	-	-	(2.444)	-	-

El desglose de la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria al 31 de diciembre de 2021 y 2020 correspondiente a operaciones registradas por la Caja es el siguiente:

(Miles de euros)	Importe Bruto	
	2021	2020
Sin garantía inmobiliaria	2.625	2.836
Con garantía inmobiliaria	36.554	27.973
Edificios y otras construcciones terminados	22.012	13.040
Vivienda	2.108	2.159
Resto	19.904	10.881
Edificios y otras construcciones en construcción	11.179	12.846
Vivienda	-	-
Resto	11.179	12.846
Suelo	3.363	2.087
Suelo urbano consolidado	2.391	1.856
Resto de suelo	972	231
<b>Total</b>	<b>39.179</b>	<b>30.809</b>

A continuación se presenta el detalle del importe al 31 de diciembre de 2021 y 2020 de las operaciones de financiación para la adquisición de viviendas realizadas por la Caja:

	Miles de euros			
	2021		2020	
	Importe Bruto	De los cuales: Con incumplimiento/dudosos	Importe Bruto	De los cuales: Con incumplimiento/dudosos
Préstamos para adquisición de vivienda				
Sin hipoteca inmobiliaria	4.331	7.870	2.805	20
Con hipoteca inmobiliaria	627.446	36	488.161	9.113
	<b>631.777</b>	<b>7.906</b>	<b>490.966</b>	<b>9.133</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

El desglose del crédito con garantía hipotecaria concedido a los hogares para adquisición de vivienda al 31 de diciembre de 2021 según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (LTV) de aquellas operaciones registradas por la Caja es el siguiente:

	Miles de euros					Total
	LTV ≤ 40%	40% < LTV ≤ 60%	60% < LTV ≤ 80%	80% < LTV ≤ 100%	LTV > 100%	
Importe en libro bruto	48.969	108.846	294.186	137.147	38.298	627.446
De los cuales: Con incumplimiento/dudoso	510	757	2.482	1.638	2.447	7.834

El desglose del crédito con garantía hipotecaria concedido a los hogares para adquisición de vivienda al 31 de diciembre de 2020 según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (LTV) de aquellas operaciones registradas por la Caja es el siguiente:

	Miles de euros					Total
	LTV ≤ 40%	40% < LTV ≤ 60%	60% < LTV ≤ 80%	80% < LTV ≤ 100%	LTV > 100%	
Importe en libro bruto	38.692	85.425	237.490	83.119	43.435	488.161
De los cuales: Con incumplimiento/dudoso	385	582	2.188	2.383	3.575	9.113

En la Nota 5.1 se describe de forma detallada la gestión del riesgo financiero de la Entidad. A continuación se detalla una descripción de las políticas y estrategias de gestión de activos de la Entidad.

Las políticas de financiación de promotores han estado condicionadas por la estrategia de la Caja de captación de negocio hipotecario dirigido a las familias. Esto se ha traducido en que la inversión de la Caja en promociones inmobiliarias se ha centrado en:

- Viviendas destinadas a primera residencia.
- Dirigidas a rentas medias.
- Con un grado de apalancamiento máximo del 80%.
- En zonas geográficas consolidadas y con presencia de la Caja.

Las empresas a las que la Caja les ha financiado proyectos inmobiliarios, han sido valoradas por la Caja en base a las siguientes características fundamentales:

- Experiencia y trayectoria inmobiliaria.
- Estructura de gestión profesionalizada y transparente.
- Estructura económico-financiera adecuada.

La financiación de suelo ha estado asociada a estas políticas de inversión, por lo que se ha evitado financiaciones a largo plazo y por lo tanto, la mayoría de los solares financiados son finalistas y destinadas a la promoción de viviendas de primera residencia.

Estas políticas de financiación se han traducido en que casi la totalidad del riesgo con promotores cuenta con garantía hipotecaria.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Las políticas y estrategias de gestión de activos inmobiliarios se clasifican en cuatro grupos, en función de la naturaleza de los activos:

- Suelo: se realiza un análisis continuo de la situación urbanística y del valor de mercado de estos activos. Estos análisis se realizan con el apoyo de expertos independientes. Se establecen planes de acción para cada suelo, con el objetivo de desinvertir, ya sea por la venta o por la promoción sobre el suelo. Estos planes de acción contemplan la optimización del aprovechamiento urbanístico, la gestión y control del proceso de urbanización y el proceso de desinversión, mediante la comercialización.
- Viviendas terminadas: el plan de acción sobre este tipo de activos es la venta en el menor plazo posible, para lo cual se realizan de forma inmediata todos los trámites legales necesarios para permitir la disposición de la finca para su venta. Los planes de venta, utilizan canales de venta de inmuebles especializados, así como la red de oficinas de la Caja. En los casos de financiación al comprador de estos activos, se realiza un análisis de la calidad crediticia del comprador.
- Promociones: cuando se toma la decisión de promover suelos propios, por tratarse de la mejor opción de desinversión, se realiza todo el proceso de la promoción mediante la subcontratación de empresas constructoras y profesionales independientes, bajo la supervisión y control de la Entidad. El proceso de promoción implica:
  - La valoración económica del proyecto.
  - La selección y gestión de los contratistas.
  - El seguimiento de las obras y cumplimiento de presupuestos.
  - El plan de comercialización, que se inicia en la fase de construcción.

En los casos de las adquisiciones de promociones en curso, se valora la situación del proyecto en el momento de la compra, para decidir sobre los calendarios de terminación y comercialización. La comercialización de las promociones terminadas se realiza básicamente por la red comercial y por canales de venta especializados del entorno y bajo la supervisión de la Entidad. Para cada promoción se ha establecido un plan de ventas específico, soportado por análisis de mercado periódicos.

- Otros inmuebles: dentro de este grupo se recogen los inmuebles terciarios o especiales y los inmuebles residenciales puestos en arrendamiento, por tratarse de la mejor alternativa económica. La comercialización mediante venta o arrendamiento, se realiza con empresas comercializadoras especializadas del entorno, existiendo un plan de acción específico para cada inmueble.

#### 5.5.7 Pasivos financieros a coste amortizado

El detalle de este epígrafe del pasivo de los balances es el siguiente:

(Miles de euros)	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Depósitos de bancos centrales	353.664	324.248
Depósitos de entidades de crédito	1.889	609
Depósitos de la clientela	2.221.655	1.948.007
Otros pasivos financieros	39.253	35.414
	<u><b>2.616.461</b></u>	<u><b>2.308.278</b></u>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 5.5.7.1 Depósitos de bancos centrales

La composición de este epígrafe del balance adjunto, atendiendo a la contraparte y al tipo de pasivo financiero, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2021	2020
Depósito de bancos centrales	359.000	326.000
Ajustes por valoración	-	-
Intereses devengados (Nota 20.e)	(5.336)	(1.752)
	<b>353.664</b>	<b>324.248</b>

Con fecha 30 de abril de 2020, el Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo realizó una serie de modificaciones de los términos y condiciones de estas operaciones de financiación con el fin de apoyar aún más la concesión de crédito a los hogares y las empresas con el fin de mitigar los efectos económicos que la crisis sanitaria ha provocado. Con el vencimiento de la financiación correspondiente al programa TLTRO II (1.650 millones de euros), la Caja acudió a la cuarta subasta del programa TLTRO III por un importe de 326.000 miles de euros con vencimiento en 2023, los cuales se han registrado en el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado – Depósitos en Bancos Centrales” del balance. Adicionalmente, con fecha 24 de junio de 2021, la Caja acudió a la séptima subasta del programa TLTRO III por un importe de 33.000 miles de euros.

Para las entidades que cumplan un determinado volumen de préstamos computables, entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2021, el tipo de interés puede ser del -1% para el periodo comprendido entre junio de 2020 y junio de 2021. Además, estas condiciones fueron ampliadas el 10 de diciembre de 2020, estableciendo, adicionalmente a lo anterior, que, si se cumple un determinado volumen de préstamos computables entre el 1 de octubre de 2020 y 31 de diciembre de 2021, el tipo de interés -1% puede aplicarse para el periodo comprendido entre junio de 2021 y junio de 2022.

#### 5.5.7.2 Depósitos de entidades de crédito

El detalle de este epígrafe del pasivo del balance en función de la naturaleza del instrumento es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Cuentas a plazo	1.446	124
Otras cuentas	437	484
Ajustes por valoración	6	1
Entidades residentes	6	1
Entidades no residentes	-	-
	<b>1.889</b>	<b>609</b>

El detalle por plazos remanentes de vencimiento de este epígrafe se encuentra detallado en la Nota 5.1 c) de riesgo de liquidez.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 5.5.7.3 Depósitos de la clientela

La composición de este epígrafe de los adjuntos, atendiendo a la contraparte y al tipo de pasivo financiero, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2021	2020
Por contraparte y tipo de instrumento financiero:		
Administraciones públicas españolas	109.929	108.736
Otros sectores residentes	2.111.652	1.833.078
Depósitos a la vista	1.808.191	1.524.857
Cuentas corrientes	762.169	575.657
Cuentas de ahorro	1.039.034	945.184
Dinero electrónico	969	700
Otros fondos a la vista	6.019	3.316
Depósitos a plazo	303.427	308.133
Imposiciones a plazo	302.240	305.798
Cuentas de ahorro – vivienda	82	76
Depósitos a descuento	-	-
Participaciones emitidas	1.105	2.259
Otros pasivos financieros asociados a activos financieros transferidos	-	-
Pasivos financieros híbridos	-	-
Depósitos con preaviso	-	-
Cesión temporal de activos	-	-
Ajustes por valoración	34	88
Administraciones públicas no residentes	-	-
Otros sectores no residentes	73.68	6.193
	<b>2.221.655</b>	<b>1.948.007</b>

El detalle por plazos remanentes de vencimiento de este epígrafe se encuentra detallado en la Nota 5.1 c) de riesgo de liquidez.

#### 5.6 Derivados – Contabilidad de coberturas

El detalle de este epígrafe del activo y pasivo de los balances es la siguiente:

	Miles de euros			
	Activo		Pasivo	
	2021	2020	2021	2020
Derivados de coberturas	-	-	63.178	50.635
	-	-	<b>63.178</b>	<b>50.635</b>

Los derivados d registrados en el epígrafe “Derivados – Contabilidad de coberturas” se corresponden con permutas de tipos de interés indexados a la inflación, que en su mayoría cubren los flujos de efectivo de una cartera de instrumentos de deuda registrados en el epígrafe “Activos financieros a coste amortizado”.

Los movimientos del ejercicio 2021 se corresponden con cambios en las curvas de referencia del derivado, no habiéndose producido compras significativas en el ejercicio 2021.

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

**Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

Derivados – contabilidad de coberturas de valor razonable y de flujos de efectivo

Los derivados - contabilidad de coberturas de valor razonable, conforme a lo indicado en la Nota 2.i), se valoran por su valor razonable, registrando las variaciones que pudiesen producirse en su valor razonable directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. A continuación se detallan para los ejercicios anuales terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020 los valores nominales y los valores razonables de los derivados financieros registrados como “derivados – contabilidad de coberturas” clasificados por tipo de mercado, tipo de producto, contraparte, plazo remanente y tipo de riesgo.

	Miles de euros					
	Nominales		Valor razonable			
	Cuentas de orden		Activo	Pasivo	Activo	Pasivo
	2021	2020	2021	2021	2020	2020
<u>Por tipos de mercado</u>						
Mercados Organizados	-	-	-	-	-	-
Mercados no Organizados	181.070	190.000	-	60.178	-	50.635
<b>Total</b>	<b>181.070</b>	<b>190.000</b>	<b>-</b>	<b>60.178</b>	<b>-</b>	<b>50.635</b>
<u>Por tipo de producto</u>						
Operaciones a plazo con divisas	-	-	-	-	-	-
Compra	-	-	-	-	-	-
Ventas	-	-	-	-	-	-
Compras de divisas contra divisas	-	-	-	-	-	-
Acuerdos sobre tipos de interés futuro (FRA)	-	-	-	-	-	-
Permutas	-	-	-	-	-	-
Opciones	-	-	-	-	-	-
Compradas	-	-	-	-	-	-
Vendidas	-	-	-	-	-	-
Otros productos	181.070	190.000	-	60.178	-	50.635
Comprados	-	-	-	-	-	-
Vendidos	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>181.070</b>	<b>190.000</b>	<b>-</b>	<b>60.178</b>	<b>-</b>	<b>50.635</b>
<u>Miles de euros</u>						
	Nominales		Valor razonable			
	Cuentas de orden		Activo	Pasivo	Activo	Pasivo
	2021	2020	2021	2021	2020	2020
	2021	2020	2021	2021	2020	2020
<u>Por contraparte</u>						
Entidades de crédito. Residentes	181.070	190.000	-	60.178	-	50.635
Entidades de crédito. No residentes	-	-	-	-	-	-
Otras entidades financieras. Residentes	-	-	-	-	-	-
Otras entidades financieras. No residentes	-	-	-	-	-	-
Resto de sectores. Residentes	-	-	-	-	-	-
Resto de sectores. No residentes	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>181.070</b>	<b>190.000</b>	<b>-</b>	<b>60.178</b>	<b>-</b>	<b>50.635</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

### 5.7 Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

La composición de este epígrafe del balance adjunto, atendiendo a la contraparte y al tipo de pasivo financiero, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2021	2020
Instrumentos de patrimonio	5.170	4.513
Valores representativos de deuda	431	561
Préstamos y anticipos	496	741
	<b>6.097</b>	<b>5.815</b>

#### 5.7.1 Valores representativos de deuda

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 este epígrafe de balance recoge los préstamos y anticipos concedidos a la clientela que no cumplen con las condiciones establecidas por la Circular 4/2017 para ser clasificados en la cartera de “Activos financieros a coste amortizado”.

El valor razonable del préstamo más significativo clasificado en esta categoría ha sido obtenido de la valoración realizada del mismo por parte del Banco Cooperativo Español quien lo ha valorado mediante el método de descuento de flujos de caja del plan de negocio del acreditado.

## 6. GARANTÍAS CONCEDIDAS

El detalle de este epígrafe es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Avales financieros (Nota 19)	3.457	3.722
Créditos documentarios irrevocables	5.775	3.995
	<b>9.232</b>	<b>7.717</b>

Una parte significativa de estos importes llegará a su vencimiento sin que se materialice ninguna obligación de pago para la Entidad.

Los ingresos obtenidos de los instrumentos de garantía se registran en los epígrafes “Ingresos por comisiones” y “Otros ingresos de explotación” de las cuentas de pérdidas y ganancias y se calculan aplicando el tipo establecido en el contrato del que traen causa sobre el importe nominal de la garantía.

Las provisiones registradas para la cobertura de estas garantías prestadas, las cuales se han calculado aplicando criterios similares a los aplicados para el cálculo del deterioro de los activos financieros valorados a coste amortizado, se han registrado en el epígrafe “Provisiones por compromisos y garantías concedidas”.

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

**Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

**7. ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA**

El detalle del movimiento registrado en estos epígrafes del balance durante los ejercicios 2021 y 2020 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	<u>Operaciones Interrumpidas Activos</u>	<u>Adjudicados Activos</u>	<u>Otros Activos</u>
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	-	<b>8.033</b>	-
Altas	-	1.875	-
Bajas	-	(4.152)	-
Traspasos	-	23	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	-	<b>5.779</b>	-
Altas	-	2.824	-
Bajas	-	(3.946)	-
Traspasos	-	17	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	-	<b>4.674</b>	-
<b>Corrección de valor a 31 de diciembre de 2019</b>	-	<b>(1.205)</b>	-
Dotaciones con cargo a resultados	-	(235)	-
Utilización de saldos	-	443	-
Traspaso	-	-	-
<b>Corrección de valor a 31 de diciembre de 2020</b>	-	<b>(997)</b>	-
Dotaciones con cargo a resultados	-	(152)	-
Utilización de saldos	-	628	-
Traspaso	-	-	-
<b>Corrección de valor a 31 de diciembre de 2021</b>	-	<b>(521)</b>	-
<b>Saldo neto contable al 31 de diciembre de 2020</b>	-	<b>4.782</b>	-
<b>Saldo neto contable al 31 de diciembre de 2021</b>	-	<b>4.153</b>	-

El movimiento de las correcciones de valor de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta se presenta en la Nota 9.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

El detalle de los activos adjudicados inmobiliarios de la Caja al 31 de diciembre de 2021 y 2020 atendiendo a su naturaleza es el siguiente:

	Miles de euros			
	2021		2020	
	Valor Bruto Contable	Del que: Cobertura	Valor Bruto Contable	Del que: Cobertura
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a empresas de construcción y promoción inmobiliaria	292	96	602	147
Edificios Terminados	130	-	205	-
Vivienda	130	-	205	-
Resto	-	-	-	-
Edificios en construcción	-	-	-	-
Vivienda	-	-	-	-
Resto	-	-	-	-
Suelo	162	96	397	147
Terrenos urbanizados	-	-	-	-
Resto de suelo	162	96	397	147
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	2.056	259	2.477	437
Resto de activos inmobiliarios recibidos en pago de deudas	2.326	166	2.700	413
<b>Total Activos adjudicados inmobiliarios</b>	<b>4.674</b>	<b>521</b>	<b>5.779</b>	<b>997</b>

El valor contable de los activos inmobiliarios adjudicados de la Caja, que se encuentran clasificados como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”, no difiere significativamente de su valor razonable.

A continuación, se detalla la información sobre las sociedades o agencias que han realizado tasaciones en función del valor neto contable de los activos clasificados como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”, al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

(Miles de euros)	2021	2020
Krata	62,69%	28,49%
Sociedad de Tasación	37,31%	71,51%
	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 8. ACTIVOS TANGIBLES

El detalle de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Uso propio	54.885	52.777
Inversiones inmobiliarias	282	282
Cedidos en arrendamiento operativo	-	-
Afecto al Fondo de Educación y Promoción	27	21
Amortización y correcciones de valor por deterioro (Nota 10)	(23.653)	(21.912)
	<b>31.541</b>	<b>31.168</b>

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

**Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

Uso propio

El detalle de este epígrafe del balance y los movimientos habidos durante los ejercicios de 2021 y 2020, en este epígrafe, se muestra a continuación:

De Uso Propio	Miles de euros			
	Equipos informáticos	Mobiliario, Instalaciones y otros	Edificios	Total
<b>VALOR DE COSTE</b>				
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>1.330</b>	<b>23.026</b>	<b>24.877</b>	<b>49.233</b>
Altas	418	1.944	-	2.362
Bajas	-	(3)	-	(3)
Trasposos	-	-	-	-
Altas por Derecho de uso	-	-	1.179	1.179
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>1.748</b>	<b>24.967</b>	<b>26.056</b>	<b>52.771</b>
Altas	377	2.328	-	2.705
Bajas	(28)	(1.085)	-	(1.113)
Trasposos	-	-	-	-
Altas por Derecho de uso	-	-	522	522
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>2.097</b>	<b>26.210</b>	<b>26.578</b>	<b>54.885</b>
<b>AMORTIZACIÓN ACUMULADA</b>				
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(938)</b>	<b>(15.238)</b>	<b>(3.005)</b>	<b>(19.181)</b>
Altas	(166)	(1.364)	(1.195)	(2.725)
Bajas	-	-	-	-
Trasposos	-	-	-	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>(1.104)</b>	<b>(16.602)</b>	<b>(4.200)</b>	<b>(21.906)</b>
Altas	(196)	(353)	(1.189)	(1.738)
Bajas	-	-	-	-
Trasposos	-	-	-	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>(1.300)</b>	<b>(16.955)</b>	<b>(5.389)</b>	<b>(23.644)</b>
<b>Valor neto contable 2020</b>	<b>644</b>	<b>8.365</b>	<b>21.856</b>	<b>30.865</b>
<b>Valor neto contable 2021</b>	<b>797</b>	<b>9.255</b>	<b>21.188</b>	<b>31.241</b>

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 existen elementos de inmovilizado totalmente amortizados en uso por importe de 13.943 y 13.424 miles de euros, respectivamente.

No existen activos materiales adquiridos en régimen de arrendamiento financiero.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Entidad no tiene activos materiales que se encuentren temporalmente fuera de servicio o no estén en uso activo.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Entidad no tenía ningún compromiso firme de compra o venta de activos materiales por importe significativo.

No hay activos materiales de importe significativo para los que existan restricciones de uso o titularidad, o que la Entidad haya entregado en garantía de cumplimiento de deudas.

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.****Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**Inversiones Inmobiliarias

<u>Inversiones inmobiliarias</u>	<u>Total</u>
<b>VALOR DE COSTE</b>	
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>519</b>
Altas	-
Bajas	(237)
Traspasos	-
Altas por Derecho de uso	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>282</b>
Altas	-
Bajas	-
Traspasos	-
Altas por Derecho de uso	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>282</b>
<b>AMORTIZACIÓN ACUMULADA</b>	
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(50)</b>
Altas	-
Bajas	50
Traspasos	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>-</b>
Altas	-
Bajas	-
Traspasos	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>-</b>
<b>Valor neto contable 2020</b>	<b>282</b>
<b>Valor neto contable 2021</b>	<b>282</b>

**9.**

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

**10. ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA Y ACTIVOS TANGIBLES**

El movimiento de las correcciones de valor por tipo de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, para los ejercicios 2021 y 2020, se muestra a continuación:

<u>Inversiones inmobiliarias</u>	<u>Total</u>
<b>VALOR DE COSTE</b>	
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>8.033</b>
Altas	1.875
Bajas	(4.152)
Trasposos	23
Altas por Derecho de uso	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>5.779</b>
Altas	2.824
Bajas	(3.946)
Trasposos	17
Altas por Derecho de uso	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>4.674</b>
<b>AMORTIZACIÓN ACUMULADA</b>	
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(1.205)</b>
Altas	(235)
Bajas	443
Trasposos	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>(997)</b>
Altas	(152)
Bajas	628
Trasposos	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>(521)</b>
<b>Valor neto contable 2020</b>	<b>4.782</b>
<b>Valor neto contable 2021</b>	<b>4.153</b>

La Ley 8/2012, de 30 de octubre, sobre saneamiento y venta de los activos inmobiliarios del sector financiero, dispone en su artículo 3 que las entidades de crédito deberán aportar los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas a que se refiere el artículo 1.1 del Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de febrero, de saneamiento del sector financiero, a una sociedad para la gestión de dichos activos.

Con fecha 30 de noviembre de 2012 se constituyó la sociedad Gestión de Inmuebles, Viviendas y Patrimonio III, S.A. Unipersonal (GIVP III) con un capital social de 63.000 euros, suscritos y desembolsados en su totalidad por Rural Inmobiliario, S.L., entidad perteneciente al Grupo Banco Cooperativo, cuyo objeto social es:

- La gestión, administración y enajenación de cualesquiera activos inmobiliarios relacionados con el suelo para promoción inmobiliaria y con las construcciones o promociones inmobiliarias.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

- La compra y venta de solares, terrenos y toda clase de fincas rústicas, urbanas, pisos, locales, apartamentos e inmuebles en general. La urbanización, parcelación y reparcelación de terrenos. La construcción por cuenta propia y ajena de toda clase de inmuebles y la realización de todo tipo de obras públicas y privadas. La explotación directa o indirecta, incluso en régimen de propiedad o arrendamiento de toda clase de edificios y fincas en general y la intermediación en la comercialización de todo tipo de bienes inmuebles.
- La adquisición, tenencia, disfrute, administración y enajenación de valores mobiliarios, efectos públicos, obligaciones, bonos, pagarés y cualquier otro tipo de valores de renta fija o variable tanto españoles como extranjeros, quedando excluidas las actividades que la legislación especial atribuye con carácter exclusivo a otras entidades.

Las actividades integrantes del objeto social podrán ser desarrolladas, total o parcialmente, de modo indirecto, mediante la titularidad de acciones o de participaciones en sociedades con objeto idéntico o análogo.

En la misma fecha, se constituyó la sociedad Gestión de Inmuebles, Viviendas y Patrimonio IV, S.A. (GIVP IV) con un capital social de 63.000 euros, que fueron suscritos y desembolsados por Rural Inmobiliario, S.L. (3.000 euros) y GIVP III (60.000 euros). Su objeto social es idéntico al de GIVP III.

El 13 de diciembre de 2012, GIVP III realizó una ampliación de capital por importe de 275.500 euros mediante la emisión de 27.550 nuevas acciones, de 10 euros de valor nominal cada una de ellas. Previa renuncia del Accionista Único a su derecho de suscripción preferente, la Caja suscribió 1.450 acciones, que suponen un 4,284% de su capital social.

Con fecha 24 de diciembre de 2012 la Caja y GIVP IV suscribieron 106 contratos de préstamo participativo por importe de 2.757 miles de euros, con el objeto de financiar los inmuebles traspasados por la Caja a dicha sociedad junto con el IVA correspondiente a la transmisión, que se mantendrán en vigor mientras GIVP IV sea titular de dichos inmuebles.

El vencimiento de dichos préstamos, que será autónomo entre ellos, se producirá y quedará vinculado a la efectiva transmisión por parte de GIVP IV a un tercero de los inmuebles para cuya venta le han sido concedidos. En este sentido, en la fecha en la que se otorgue la escritura pública de transmisión de un inmueble por parte de GIVP IV a un tercero, se establecerá la fecha de vencimiento de ese préstamo en concreto y se fijarán los importes a pagar por intereses, si se devengaran, o si se deberá proceder a la condonación de principal, en su caso. Cada uno de los préstamos devengará intereses en un importe variable y condicionado a la obtención de plusvalías en la venta del inmueble correspondiente a dicho préstamo. En el caso de que el precio del inmueble diera lugar a pagos sucesivos, el principal del préstamo correspondiente y de los intereses del mismo, si se devengaran, se pagarán coincidiendo con los cobros efectivos por parte de GIVP IV, derivados de la venta del inmueble.

Con el importe obtenido de la transmisión del inmueble, una vez deducidos los impuestos y gastos inherentes a las mismas, GIVP IV procederá a imputar el precio recibido según el siguiente orden:

- 1.- A satisfacer cualquier gasto u obligación relativa al inmueble que estuviese pendiente de liquidar a dicha fecha.
- 2.- Al reembolso a GIVP IV del principal del préstamo correspondiente.
- 3.- El importe restante se considerará como intereses del préstamo.

En el supuesto en que el importe obtenido de la transmisión de un inmueble concreto no fuera finalmente suficiente para devolver la totalidad del principal del préstamo concreto concedido, la parte no devuelta se considerará por la Caja como definitivamente impagada, renunciando a cualquier reclamación frente a GIVP IV por este concepto, y procediendo a su condonación a la sociedad.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta incluyen aquellos inmuebles adjudicados por incumplimiento de los prestatarios, para los que la Caja ha aprobado un plan para la venta de los mismos en el menor plazo posible, ofreciendo dichos activos a un precio adecuado en relación con su valor razonable actual y desarrollando un programa dinámico para la localización de posibles compradores.

El beneficio en la venta de estos activos ha ascendido a 567 miles de euros en el ejercicio 2021 (987 miles de euros en el ejercicio 2020). Las pérdidas por enajenación de inmovilizado adjudicado han ascendido a 437 miles de euros en el ejercicio 2021 (428 en el ejercicio 2020).

Durante el ejercicio 2021, la Caja ha registrado dotaciones en concepto de pérdidas por deterioro de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta por importe de 152 miles de euros (235 miles de euros en 2020).

Las dotaciones netas se encuentran registradas en el epígrafe “Ganancias/(pérdidas) de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta no clasificados como operaciones interrumpidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias.

El valor razonable de la totalidad de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta se ha estimado mediante tasación actualizada realizada por tasador autorizado por Banco de España y se ha tomado como valor razonable el valor obtenido de dicha tasación realizada atendiendo a lo dispuesto en la OM/805/2003.

## 11. OTROS ACTIVOS Y PASIVOS

La composición del saldo de estos epígrafes del activo y del pasivo de los balances adjuntos para los ejercicios 2021 y 2020, es la siguiente:

(Miles de euros)	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<b>ACTIVO</b>		
Periodificaciones	372	357
Resto		
Activos netos en planes de pensiones	-	-
Operaciones en camino	1.713	965
Otros conceptos	5.140	4.964
	<u>7.225</u>	<u>6.286</u>
(Miles de euros)	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<b>PASIVO</b>		
Periodificaciones	5.367	4.518
Resto		
Fondo de educación y promoción (Nota 15)	1.702	1.457
Retribuciones a empleados	2.788	2.209
Fondo de Garantía de Depósitos	896	1.583
Otros conceptos	1.786	346
	<u>12.539</u>	<u>10.113</u>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

El detalle “Retribuciones a empleados” del pasivo del detalle anterior, incluye, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, 2.787 y 2.209 miles de euros, respectivamente, en concepto de pagas extraordinarias y retribución variable pendiente de pago. El Consejo Rector de la Caja estima que no se producirán desviaciones significativas entre dichos importes y los que finalmente se satisfagan en sus respectivos vencimientos.

## 12. PROVISIONES

El detalle de este epígrafe del balance y el movimiento experimentado en los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros			
	Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	Compromisos y garantías concedidos	Restantes provisiones	Total
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	-	<b>257</b>	<b>5.055</b>	<b>5.312</b>
Dotaciones	-	-	30	30
Recuperaciones	-	-	-	-
Utilizaciones	-	-	(20)	(20)
Otros movimientos	-	57	(1.000)	(943)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	-	<b>314</b>	<b>4.065</b>	<b>4.379</b>
Dotaciones	-	-	169	169
Recuperaciones	-	-	-	-
Utilizaciones	-	-	(593)	(593)
Otros movimientos	-	74	-	74
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2021</b>	-	<b>388</b>	<b>3.641</b>	<b>4.029</b>

El detalle de “Otros movimientos” del ejercicio 2020 del cuadro anterior, se corresponde principalmente, con el traspaso de provisiones a riesgo de crédito por importe 1.500 miles de euros, para cubrir posibles deterioros de la cartera crediticia producidos por la pandemia del COVID19 (ver Nota 5.5.5).

### Fondo Provisiones para compromisos y garantías concedidas

Este epígrafe incluye el importe de las provisiones constituidas para la cobertura de garantías concedidas, entendidos como aquellas operaciones en las que la Entidad garantiza obligaciones a un tercero, surgidas como consecuencia de garantías financieras concedidas u otro tipo de contratos, y de compromisos contingentes concedidos, entendidos como compromisos irrevocables que pueden dar lugar al reconocimiento de activos financieros.

### Restantes provisiones

El epígrafe “restantes provisiones” recoge a 31 de diciembre de 2021 un importe de 3.641 miles de euros (4.065 miles de euros a 31 de diciembre de 2020), por los hechos ocurridos en el pasado y que es probable que supongan una salida de recursos en ejercicios futuros, según la estimación realizada por la Dirección de la Caja (Ver nota 2.p).

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

### 13. OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO

Este epígrafe de los balances de situación recoge el importe neto de aquellas variaciones del valor razonable de los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global que, conforme a lo indicado en la Nota 2, deben clasificarse como parte integrante del patrimonio neto de la Entidad. Dichas variaciones se registran, en el caso de activos de renta fija clasificados como “elementos que pueden reclasificarse en resultados”, en las cuentas de pérdidas y ganancias cuando tiene lugar la venta de los activos en los que tienen su origen. En el caso de los instrumentos de capital, clasificados como “Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global”, las variaciones se registran como “Elementos que no se reclasificarán a resultados”, hasta que tiene lugar la venta y su traspasan a reservas.

### 14. CAPITAL (CAPITAL SUSCRITO)

Los movimientos de este epígrafe del balance en los ejercicios 2021 y 2020 han sido los siguientes:

(Miles de euros)	Aportaciones Obligatorias
Saldo al 31 de diciembre de 2019	60.078
Variaciones en las dotaciones de capital:	
Aumentos	8.399
Disminuciones	(957)
Distribución del beneficio del ejercicio anterior	-
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>67.520</b>
Variaciones en las dotaciones de capital:	
Aumentos	11.767
Disminuciones	(1.027)
Distribución del beneficio del ejercicio anterior	-
<b>Saldo al 31 de diciembre 2021</b>	<b>78.260</b>

Tal y como se indica en el Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, y en los Estatutos de la Caja, el capital social estará integrado por las aportaciones patrimoniales efectuadas en tal concepto por los socios, ya sean obligatorias o voluntarias (incorporadas al capital social), que cumplan las condiciones legalmente establecidas.

El desglose del total de socios en función de su tipología al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021		2020	
	Socios	Miles de euros	Socios	Miles de euros
Socios de trabajo	351	34.283	336	32.146
Socios cooperativas	166	17.033	161	11.473
Socios personas jurídicas	91	12.657	71	9.751
Socios personas físicas	338	14.287	335	14.150
<b>Total</b>	<b>946</b>	<b>78.261</b>	<b>903</b>	<b>67.520</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Los Estatutos Sociales de la Caja estipulan que únicamente pueden ser socios las cooperativas que operen habitualmente dentro del ámbito territorial de actuación de la Caja, los socios de trabajo y los socios de las cooperativas asociadas a la Caja, cuando a su vez sean admitidos por esta última como tales socios. Asimismo, se define a los socios de trabajo como aquellos trabajadores con contrato por tiempo indefinido, que han ejercido el derecho a convertirse en socios de trabajo, cuya actividad cooperativizada consiste en la aportación de su trabajo personal a la Caja.

Las aportaciones obligatorias, según el artículo 18 de los estatutos, estarán representadas por títulos nominativos de un valor único de 100 euros. El importe total de las aportaciones de cada socio no podrá exceder del 20% del capital social cuando se trate de una persona jurídica, y del 2,5% cuando se trate de una persona física. La Caja cumple con los mínimos legalmente exigidos con respecto a capital social, según la normativa aplicable al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

Los estatutos de la Caja estipulan que las aportaciones obligatorias podrán devengar intereses por la parte efectivamente desembolsada, si así lo acuerda la Asamblea General, en cuyo acuerdo se establecerán su cuantía y demás condiciones. Respecto a las aportaciones voluntarias a capital social, se establece que será la Asamblea General Ordinaria la encargada de fijar para cada ejercicio el interés al que serán retribuidas, cuando dicho interés no figure en las condiciones de emisión, no pudiendo ser retribuidas con un interés que exceda de seis puntos sobre el legal del dinero. El mencionado interés no podrá exceder del tipo de interés básico del Banco de España, incrementado en tres puntos.

Existen dos socios, personas jurídicas, que superan el 5% del capital social al 31 de diciembre de 2021, ninguno a 2020. Adicionalmente existen dos personas jurídicas con un porcentaje de participación igual o superior al 1% del capital social al 31 de diciembre de 2021 (4 al 31 de diciembre de 2020).

## 15. GANANCIAS ACUMULADAS Y RESERVAS

El detalle, por conceptos, del saldo de este epígrafe del balance es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Ganancias acumuladas	72.080	65.882
Fondo de reserva Obligatorio	70.652	64.931
Reservas voluntarias	1.428	951
Reservas por revalorización	2.161	2.174
Otras reservas	(2.637)	(2.651)
	<b>71.604</b>	<b>65.405</b>

En el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto, que forma parte integrante del Estado de Cambios en el Patrimonio Neto de la Caja de los ejercicios 2021 y 2020 se presenta el detalle de las variaciones habidas en este epígrafe del patrimonio neto durante dichos ejercicios.

### Reserva obligatoria

La Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas, establece que de los excedentes contabilizados para la determinación del resultado cooperativo, una vez deducidas las pérdidas de cualquier naturaleza de ejercicios anteriores y antes de la consideración del Impuesto de Sociedades, se destinará, al menos, el 20% a reservas obligatorias. También establece la necesidad de destinar a dichas reservas al menos el 50% de los beneficios extracooperativos y extraordinarios, una vez deducidas las pérdidas de cualquier naturaleza de ejercicios anteriores y antes de la consideración del Impuesto de Sociedades.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### Reservas de revalorización generadas en Circular Banco de España 4/2004

La Caja se ha acogido a la disposición transitoria primera de la Circular 4/2004 del Banco de España sobre revalorización de activos materiales por la que las entidades han valorado desde el 1 de enero de 2004 cualquier elemento incluido dentro del activo material por su valor razonable, condicionado a que estos activos sean de libre disposición y que la revaluación se haya reconocido en los estados financieros individuales.

Las dotaciones efectuadas al Fondo de Reserva Obligatorio (no distribuible entre los socios) procedentes de las aplicaciones de los excedentes de los ejercicios anteriores se han llevado a cabo siguiendo lo indicado en la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, modificada parcialmente por la Ley 20/1990, de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas y en los Estatutos de la Entidad.

Las reservas de revalorización recogen las plusvalías resultantes de la revalorización efectuada al 1 de enero de 2004 por la Entidad, al amparo de lo establecido por la Disposición Transitoria Primera de la Circular 4/2004 del Banco de España, de determinados inmuebles del activo material de uso propio. Según establece la citada normativa, los importes registrados en la cuenta “Reservas de revalorización” se reclasificarán a la cuenta “Otras reservas” en la medida que los activos se vayan dando de baja del balance por amortización, deterioro o disposición, en la proporción que corresponda a la revalorización.

La Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades, entró en vigor el 1 de enero de 2015 ha introducido en su artículo 25, un nuevo incentivo fiscal consistente en una reducción del 10% sobre el incremento de fondos propios que se produzcan en el ejercicio calculado con las premisas que establece la referida norma. Adicionalmente, la aplicación de dicho incentivo está condicionada al mantenimiento de dicho incremento durante 5 años, así como a la dotación de una reserva por el importe de la reducción, indisponible durante los citados cinco ejercicios.

## 16. FONDO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN

El detalle del saldo de este epígrafe del balance es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Fondo de Educación y Promoción (Nota 10)	1.702	1.437
	<b>1.702</b>	<b>1.457</b>

El Fondo de Educación y Promoción tiene el carácter de irrepartible e inembargable, excepto por las deudas contraídas en el cumplimiento de sus fines. Tiene como finalidad la formación de los socios y trabajadores de la Caja en los principios y técnicas cooperativas, económicas y profesionales; el fomento del desarrollo del cooperativismo, especialmente en el entorno social de la Caja; y la realización de actividades intercooperativas del carácter antes citado.

Este fondo se nutre básicamente de la distribución del excedente disponible del ejercicio, del que, al menos un 10 por ciento, deberá destinarse al Fondo de Educación y Promoción, y deberá materializarse en bienes de activo claramente determinados, es decir hasta el momento de su gasto o inversión, sus recursos se conservarán en efectivo o materializados en bienes de fácil liquidez.

Las inversiones y gastos con cargo al Fondo de Formación y Promoción Cooperativa, denominación formal de la ley de cooperativas de la Comunidad Valenciana, se acuerdan por el Consejo Rector, en uso de las facultades delegadas expresamente por la Asamblea General, a la que se someterá la aprobación de la liquidación del presupuesto del ejercicio inmediatamente anterior.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

El desglose, por conceptos, de los saldos afectos al Fondo de Educación y Promoción de la Entidad, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2021	2020
Fondo de Educación y Promoción	1.702	1.457
Dotación:		
Aplicada a Activo material	(6)	(3)
Gastos comprometidos del ejercicio	1.463	1.251
Gastos de mantenimiento del ejercicio	(1.026)	(743)
Importe no comprometido	1.271	952
Reservas de revalorización	-	-
	<b>1.702</b>	<b>1.457</b>

El inmovilizado material afecto a dicho fondo era de 27 miles de euros a 31 de diciembre de 2021 y de 21 miles de euros, en el ejercicio anterior (Nota 8).

Los movimientos durante los ejercicios 2021 y 2020 del saldo del fondo han sido los siguientes:

	Miles de euros	
	2021	2020
Saldo al inicio del ejercicio	1.457	1.248
Dotación Obligatoria con cargo al excedente del ejercicio	1.271	952
Gastos de mantenimiento del ejercicio	(1.026)	(743)
Otros	-	-
	<b>1.702</b>	<b>1.457</b>

El presupuesto del Fondo de Educación y Promoción para el ejercicio 2021 que el Consejo Rector presentará a la aprobación de la Asamblea General, es el siguiente:

Concepto	Miles de euros	
	2021	2020
<u>Recursos disponibles:</u>		
Superávit / (Déficit) del presupuesto del ejercicio	375	446
Intereses, amortización y otros	3	3
Bonificación cuotas S.S. Acciones formación continua	35	35
Dotación obligatoria registrada como gasto	1.271	952
<b>Recursos disponibles al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>1.684</b>	<b>1.437</b>
<u>Gastos, inversiones e ingresos</u>		
Formación Socios y Trabajadores	895	909
Promoción Relaciones Intercooperativas	118	105
Difusión del Cooperativismo	19	19
Promoción del Entorno	648	400
Inmovilizado	4	4
Amortización del inmovilizado	-	-
<b>Total</b>		
Inmovilizado afecto al F.E.P.	-	-
<b>Fondo de Educación y Promoción al cierre del ejercicio</b>	<b>1.684</b>	<b>1.437</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 17. INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES

Los epígrafes de “ingresos por comisiones” y “gastos por comisiones” de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta, recogen el importe de todas las comisiones a favor o pagadas o a pagar por la Entidad devengadas en el ejercicio, excepto las que forman parte integral del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros. Los criterios seguidos para su registro en resultados se encuentran detallados en la Nota 2.q).

El detalle por productos que han generado el ingreso o gasto registrado como comisiones durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
<u>Ingresos por comisiones</u>		
Por compromisos contingentes concedidos	661	562
Por cambio de divisas y billetes de banco extranjeros	71	52
Por servicio de cobros y pagos	10.694	8.975
Por servicio de valores	131	116
Por comercialización de productos financieros no bancarios	7.224	5.563
Otras comisiones	6.520	5.480
	<b>25.301</b>	<b>20.748</b>
<u>Gastos por comisiones</u>		
Comisiones cedidas a otras entidades y corresponsales	2.007	1.536
Comisiones pagadas por operaciones con valores	14	17
Otras comisiones	198	89
	<b>2.219</b>	<b>1.642</b>

#### 18. SITUACIÓN FISCAL

La Entidad se encuentra sujeta a la Ley 20/1990 de 19 de diciembre sobre régimen fiscal de las sociedades cooperativas, modificada en parte por la Ley 43/1995, de 27 de diciembre, sobre el Impuesto sobre Sociedades.

El saldo del epígrafe de “Activos por impuestos” recoge los importes a recuperar por impuestos en los próximos doce meses (“Activos por impuestos - corrientes”) y los importes de los impuestos a recuperar en ejercicios futuros, incluidos los derivados de bases imponibles negativas o de créditos por deducciones o bonificaciones fiscales pendientes de compensar (“Activos por impuestos - diferidos”). El saldo del epígrafe de “Pasivos por impuestos” incluye el importe de todos los pasivos de naturaleza fiscal, distinguiendo entre los corrientes y los diferidos, excepto las provisiones de impuestos que se recogen en el epígrafe de “Provisiones” del balance adjunto.

El detalle de los epígrafes de “Activos y pasivos por impuestos” al 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente es el siguiente:

(Miles de euros)	2021		2020	
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo
Corrientes	116	537	720	733
Diferidos	3.615	5.269	2.987	4.241
	<b>3.731</b>	<b>5.806</b>	<b>3.707</b>	<b>4.974</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

A continuación se indica la conciliación entre la deuda tributaria aplicando los tipos impositivos aplicables (30% para la parte extracooperativa y 25% para los resultados cooperativos) y el gasto registrado por el citado impuesto:

	Miles de euros		
	Resultado cooperativo	Resultado extracooperativo	Total
<b>2021</b>			
Resultados contables, antes de impuestos y de dotación al Fondo de Educación y Promoción	17.662	(114)	17.548
Aumentos (disminuciones) por diferencias permanentes	-	-	-
Intereses de aportaciones	(1.804)	-	(1.804)
Dotación al Fondo de Educación y Promoción	(1.271)	-	(1.271)
Dotación obligatoria al Fondo de Reserva Obligatorio	(3.471)	(94)	(3.565)
Otros quebrantos extraordinarios	634	17	651
<b>Base contable del impuesto</b>	<b>11.783</b>	<b>(190)</b>	<b>11.593</b>
Aumentos (disminuciones) por diferencias temporarias			
Amortización revalorización de inmuebles	17	-	17
Fondo cobertura específica	-	-	-
Fondo cobertura genérica	3.005	-	3.005
Otros fondos de cobertura	-	-	-
Ajustes por provisiones	(424)	-	(424)
Comisiones	(7)	-	(7)
Recuperación amortización no deducible	(57)	(5)	(62)
<b>Base imponible del Impuesto sobre Sociedades</b>	<b>14.317</b>	<b>(195)</b>	<b>14.122</b>
Cuota íntegra	3.679	(58)	3.621
Retenciones			93
<b>Pagos a cuenta</b>			<b>2.892</b>
<b>Impuesto sobre Sociedades a pagar (a recuperar)</b>			<b>537</b>
	Miles de euros		
	Resultado cooperativo	Resultado extracooperativo	Total
<b>2020</b>			
Resultados contables, antes de impuestos y de dotación al Fondo de Educación y Promoción	11.650	1.405	13.055
Aumentos (disminuciones) por diferencias permanentes	-	-	-
Intereses de aportaciones	(1.463)	-	(1.463)
Dotación al Fondo de Educación y Promoción	(952)	-	(952)
Dotación obligatoria al Fondo de Reserva Obligatorio	(2.783)	(94)	(2.877)
Primera aplicación CBE 4/2017	-	(74)	(74)
Otros quebrantos extraordinarios	49	2	50
<b>Base contable del impuesto</b>	<b>6.501</b>	<b>1.239</b>	<b>7.740</b>
Aumentos (disminuciones) por diferencias temporarias			
Amortización revalorización de inmuebles	16	1	17
Fondo cobertura específica	-	-	-
Fondo cobertura genérica	6.136	-	6.136
Otros fondos de cobertura	-	-	-
Ajustes por provisiones	(7)	-	(7)
Comisiones	(57)	(5)	(62)
Recuperación amortización no deducible	16	1	17
<b>Base imponible del Impuesto sobre Sociedades</b>	<b>11.601</b>	<b>1.234</b>	<b>12.835</b>
Cuota íntegra	2.900	370	3.271
Retenciones			325
<b>Pagos a cuenta</b>			<b>2.213</b>
<b>Impuesto sobre Sociedades a pagar (a recuperar)</b>			<b>733</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

El gasto del Impuesto sobre Sociedades se calcula como sigue:

(Miles de euros)	2021	2020
Base contable cooperativa por 25%	3.045	1.631
Base contable extracooperativa 30%	(57)	372
Ajustes a los gastos o ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas y otros impuestos de ejercicios anteriores	44	67
Bonificaciones y deducciones	-	-
	<b>3.032</b>	<b>2.070</b>

La Entidad se acoge a las deducciones por reinversión en activos fijos nuevos, por doble imposición, deducciones por formación del personal y gastos por I + D, y deducción por donación a entidades sin ánimo de lucro, de conformidad con la normativa del Impuesto sobre Sociedades.

El origen de los impuestos diferidos registrados en el balance al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es el efecto fiscal de los ajustes realizados en el patrimonio inicial de la Entidad, los ajustes por valoración de los activos financieros disponibles para la venta registrados en patrimonio neto, los ajustes realizados a los efectos de la determinación de las cuotas tributarias del impuesto (principalmente correspondientes a dotaciones y recuperaciones de fondos de insolvencias) y las deducciones generadas en el ejercicio.

A estos efectos, el desglose de los activos y pasivos por impuestos diferidos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 atiende al siguiente detalle:

(Miles de euros)	2021		2020	
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo
Compromiso por pensiones	-	-	-	-
Deterioro de Insolvencias	2.285	-	1.534	-
Deterioro de Adjudicados e inmovilizado	-	-	-	-
Otros fondos	1.177	-	1.016	-
Otros conceptos	153	-	437	-
DT imputadas a P. Neto instrumentos financieros	-	5.269	-	4.241
	<b>3.615</b>	<b>5.269</b>	<b>2.987</b>	<b>4.241</b>

El Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras establece determinadas medidas destinadas a permitir que ciertos activos por impuestos diferidos puedan seguir computando como capital, en línea con la regulación vigente en otros estados entre ellas, la modificación Ley del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por la Ley 27/2014, y la Ley 20/1990 sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas, especialmente en lo relativo a la conversión de activos por impuesto diferido en crédito exigible frente a la Administración Pública. La estimación realizada por la Caja a 31 de diciembre de 2021 y 2020 supone un importe aproximado de 0 miles de euros, que hubiesen podido resultar algún importe ser considerados créditos fiscales exigibles frente a la Administración Pública.

La Entidad tiene abiertos a inspección los últimos cuatro ejercicios para los principales impuestos que le son de aplicación. Debido a las diferentes interpretaciones que pueden hacerse de las normas fiscales aplicables a las operaciones realizadas por la Entidad, podrían existir, para los años pendientes de inspección, determinados pasivos por impuestos de carácter contingente, que no son susceptibles de cuantificación objetiva. Sin embargo, en opinión de los Administradores de la Entidad, así como de sus asesores fiscales, la posibilidad de que en corrientes o en futuras inspecciones se materialicen dichos pasivos contingentes es remota y, en cualquier caso, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a las cuentas anuales.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### 19. PARTES VINCULADAS

En el caso de operaciones de riesgo con “Partes vinculadas”, la Entidad ha desarrollado procedimientos de concesión, autorización y seguimiento de este tipo de operaciones con criterios de transparencia, aprobándose por el Consejo Rector y siendo comunicadas al Banco de España, siempre que así se establezca en la normativa en vigor.

Los saldos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 de la Entidad generados como consecuencia de transacciones con partes vinculadas, son los siguientes:

	Miles de euros					
	Total		Empresas del grupo y otras partes vinculadas		Consejeros y Alta dirección	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
ACTIVO						
Créditos	7.445	7.501	5.605	5.137	1.840	2.364
PASIVO						
Depósitos	15.299	8.341	3.244	2.298	12.055	6.042
Aportaciones al capital social	13.539	8.084	456	476	13.083	7.608
CUENTAS DE ORDEN						
Garantías financieras	-	-	-	-	-	-
PERDIDAS Y GANANCIAS						
Ingresos por intereses	288	224	144	110	144	114
Ingresos por comisiones	-	-	-	-	-	-
Gastos por intereses	9	9	1	1	8	8
Gastos de personal	-	-	-	-	-	-

La globalidad de las transacciones con terceros vinculados se ha realizado en condiciones normales de mercado y son de escasa relevancia. Dentro de lo anterior existen personas físicas y jurídicas, que entran dentro del concepto de partes vinculadas y que realizan habitualmente con la Caja operaciones propias de una relación normal con una entidad financiera, en condiciones de mercado o de empleado, según proceda el caso.

La Caja no es persona jurídica administradora en otras sociedades por lo que ninguna persona física ha recibido remuneraciones por la representación de la Sociedad en órganos de administración.

#### Remuneraciones de Administradores y del personal de la Alta Dirección

Tal como establecen los estatutos de la Entidad *“el ejercicio del cargo de miembro del Consejo Rector no dará derecho a retribución alguna, si bien deben ser compensados de los gastos que les origine su función”*.

Durante el ejercicio 2021, la Entidad ha registrado un importe de 20 miles de euros (15 miles de euros en el ejercicio 2020), en concepto de gastos de representación, desplazamientos y otros gastos pagados a los miembros del Consejo Rector.

El número de miembros de la Alta Dirección de la Entidad asciende a 1 persona al 31 de diciembre de 2021 y 2020, correspondiente al cargo de Director General. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 la Caja no tenía contratados seguros de vida con empleados fuera del convenio vigente.

La remuneración de los miembros del personal de Alta Dirección ha ascendido a 170 miles de euros en el ejercicio 2021 (150 miles de euros en el ejercicio 2020).

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 la Sociedad no tenía obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida respecto a los miembros anteriores o actuales del Consejo Rector.

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 existían anticipos o créditos concedidos al personal de alta dirección o a los miembros del Consejo Rector por importe de 1.843 y 2.364 miles de euros respectivamente.

Durante el ejercicio 2021 y 2020 la Caja no ha satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil de los administradores.

## 20. OTRA INFORMACIÓN

### Recursos de terceros comercializados

Las instituciones de inversión colectiva, fondos de pensiones y seguros de ahorro comercializados por la Entidad, pero no gestionados, no se presentan registrados en el balance, al ser propiedad de terceros el patrimonio de los mismos. Las comisiones devengadas en el ejercicio por los diversos servicios prestados se encuentran registradas en el epígrafe de ingresos por comisiones de la cuenta de pérdidas y ganancias.

El detalle de los recursos fuera de balance, comercializados por la Entidad, es el siguiente:

(Miles de euros)	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<b>Tipo de servicios de inversión</b>		
Depósito de valores propiedad de terceros	-	-
Instrumentos financieros (valores representativos de deuda e instrumentos de capital) confiados por terceros	<u>17.494</u>	<u>16.640</u>
	<b><u>17.494</u></b>	<b><u>16.640</u></b>

### Contratos de agencia

La Entidad no ha mantenido en vigor “contratos de agencia” en la forma en la que éstos se contemplan en el artículo 21 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero.

### Compromisos contingentes

Un detalle de los compromisos contingentes concedidos en los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

(Miles de euros)	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Compromisos de préstamos concedidos (Nota 5.1)	196.406	152.281
Otros compromisos concedidos (Nota 6)	<u>3.457</u>	<u>3.722</u>
	<b><u>199.863</u></b>	<b><u>156.003</u></b>

Disponibles por terceros recoge los compromisos de crédito irrevocables de facilitar financiación conforme a unas determinadas condiciones y plazos previamente estipulados. Todos los compromisos de créditos con los que cuenta la Entidad son de disponibilidad inmediata.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

El detalle de los compromisos de créditos en los ejercicios 2021 y 2020 agrupados por contrapartida e indicando el límite y el importe pendiente de disponer es el siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Disponibles por terceros		
Por entidades de crédito	5	8
Por el sector administraciones Públicas	1.015	1.861
Por otros sectores residentes	195.048	150.253
Por no residentes	338	159
	<b>196.406</b>	<b>152.281</b>

Una parte significativa de estos importes llegará a su vencimiento sin que se materialice ninguna obligación de desembolso para la Caja, por lo que el saldo conjunto de estos compromisos de crédito no puede ser considerado como una necesidad futura real de financiación a conceder a terceros por la Entidad.

Los ingresos de los compromisos de crédito de garantía se registran en el epígrafe de ingresos por comisiones de la cuenta de pérdidas y ganancias y se calculan aplicando el tipo establecido en el contrato en función de los saldos medios pendientes de disponer en cada periodo de liquidación.

Los saldos correspondientes a otros compromisos concedidos al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 se muestran a continuación:

(Miles de euros)	2021	2020
Avales técnicos	31.131	26.462
Otros riesgos contingentes	9.232	7.717
Otros compromisos	12.689	9.930
	<b>53.052</b>	<b>44.109</b>

Con fecha 11 de febrero de 1994 el Banco de España aprobó el acuerdo formal suscrito entre el Banco Cooperativo Español, S.A. y 28 cajas rurales accionistas, referente a la cesión de fondos de las cooperativas para su canalización al mercado interbancario, con objeto de que los fondos cedidos así como los depósitos que el Banco Cooperativo Español, S.A. realice para su colocación en dicho mercado, queden exentos de los límites a la concentración de riesgos establecidos en el artículo 30 del R.D. 1343/1992, de 6 de noviembre.

De acuerdo con la resolución de Banco de España, las cooperativas de crédito deberán asumir que tienen contraído un riesgo de garantía por la parte proporcional que les corresponde en todos y cada uno de los depósitos del Banco en el mercado interbancario, lo que habrán de tener en cuenta para que, conjuntamente con las posiciones directas que pudieran mantener con cualquiera de los tomadores, no se excedan los límites fijados en el citado artículo 30 del R.D. 1343/1992. Asimismo, la expresada garantía deberá contabilizarse en cuentas de orden y, a efectos del cálculo del coeficiente de solvencia, se computará solamente la cantidad que resulte mayor entre el saldo de fondos cedidos al Banco Cooperativo Español, S.A. y la garantía prestada.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

### Titulización de activos

La cartera titulizada está constituida por préstamos con garantía hipotecaria y personal y forma parte de los siguientes fondos de titulización de activos:

			Miles de euros	
			Total nominal Bonos Emitidos	Principal de los derechos de crédito aportados por la Entidad
<b>2021</b>				
	Fondo de titulización	Gestora		
2006	Rural Hipotecario VIII	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	816	-
2007	Rural Hipotecario IX	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	692	-
2008	Rural Hipotecario X	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	3.695	145
2019	Rural Hipotecario XI	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	3.360	188
			<b>8.563</b>	<b>333</b>
<b>2020</b>				
	Fondo de titulización	Gestora		
2005	Rural Hipotecario VII	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	451	39
2006	Rural Hipotecario VIII	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	816	-
2007	Rural Hipotecario IX	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	692	-
2008	Rural Hipotecario X	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	3.695	160
2019	Rural Hipotecario XI	Europea de Titulización, S.A., S.G.F.T.	3.360	223
			<b>9.014</b>	<b>422</b>

### Desglose de las partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias

#### a) Gastos de administración- Gastos de personal

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, es la siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Sueldos y gratificaciones al personal activo	15.762	14.120
Cuotas de la Seguridad Social	4.396	4.098
Otros gastos de personal	697	470
	<b>20.855</b>	<b>18.688</b>

El número medio de empleados de la Entidad, distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

	2021		
	Hombres	Mujeres	De los cuales con discapacidad igual o superior al 33%.
Dirección y Jefatura	60	40	-
Técnicos especializados y técnicos administrativos	109	186	5
	<b>169</b>	<b>226</b>	<b>5</b>

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

**Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

	2020		De los cuales con discapacidad igual o superior al 33%.
	Hombres	Mujeres	
Dirección y Jefatura	60	40	-
Técnicos especializados y técnicos administrativos	105	180	4
	<b>165</b>	<b>220</b>	<b>4</b>

El número de empleados a 31 de diciembre de 2021 y 2020, distribuido por sexos, es el siguiente:

	Nº de empleados	
	2021	2020
Mujeres	226	220
Hombres	169	165
	<b>395</b>	<b>385</b>

El Consejo Rector de la Entidad está formado por 12 Consejeros, siendo los cargos que la componen los siguientes:

Nombre	Cargo
D. Amadeo Ferrer Bayarri en representación de CONSUM, Coop.V.	Presidente
D <sup>a</sup> Violeta García de Quirós Moreno	Vicepresidenta
D <sup>a</sup> . Maria José Marcos Alemany	Secretaria
D. Clemente Morales Gutiérrez en representación de FLORIDA CENTRE DE FORMACIÓ, Coop. V.	Vocal
D. Félix Pont Suñer en representación de DIVINA AURORA, Coop. V.	Vocal
D. Francisco J. Perales Aparicio en representación de GRAFIMAR, Coop. V.	Vocal
D. Concepción López Primo en representación de LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, Coop. V.	Vocal
D. Enrique Cerezo Cebrián en representación de MARTÍ SOROLLA, Coop. V.	Vocal
D <sup>a</sup> . Sandra Sánchez Herráiz	Vocal
D <sup>a</sup> . Inmaculada Miravalles Alberola	Vocal
D. Vicent Vengut Ferrando	Vocal
D. Alberto Compte Torrero	Vocal

b) Gastos de administración - Otros gastos generales de administración

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, es la siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
De inmuebles, instalaciones y material	1.299	1.150
Informática	4.339	3.648
Comunicaciones	783	707
Publicidad y propaganda	2.330	1.925
Gastos judiciales y de letrados	736	726
Informes técnicos	311	295
Servicios de vigilancia y traslado de fondos	361	314
Primas de seguros y autoseguro	296	849
Por órganos de gobierno y control	29	21
Gastos de representación y desplazamiento del personal	17	14
Cuotas de asociaciones	1.938	1.300
Contribuciones e impuestos	451	1.131
Sobre inmuebles	181	295
Otros	270	836
Otros gastos	616	408
	<b>13.506</b>	<b>12.488</b>

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.****Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021**

## c) Otros ingresos y otros gastos de explotación

El detalle de otros ingresos de explotación de la cuenta de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

<b>(Miles de euros)</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Ventas y otros ingresos por prestación de servicios no financieros	35	30
Resto de productos de explotación		
Comisiones financieras compensadoras de cotes directos	5	10
Otros productos recurrentes	1.435	1.040
	<b>1.475</b>	<b>1.080</b>

El detalle de otros gastos de explotación de la cuenta de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

<b>(Miles de euros)</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos y Fondo Único de Resolución	1.022	1.562
Contribución al MIP (Nota 2.v)	1.525	1.455
Dotación obligatoria al Fondo de Educación y Promoción	1.271	952
Otros conceptos	444	441
	<b>4.262</b>	<b>4.410</b>

## d) Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta no clasificados como operaciones interrumpidas

La composición del saldo de estos epígrafes de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, es la siguiente:

<b>(Miles de euros)</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Ganancias/Pérdidas por deterioro de activos (neto) (Nota 9)	(152)	(235)
Deterioro por saneamiento inicial	(1.625)	(1.008)
Ganancias por ventas	1.004	1.415
Pérdidas por ventas	(437)	(428)
	<b>(1.210)</b>	<b>(256)</b>

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

- e) Ingresos por intereses, gastos por intereses, resultados netos de operaciones financieras y pérdidas netas por deterioro de activos financieros

La composición del saldo de estos epígrafes de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, es la siguiente:

(Miles de euros)	2021	2020
Ingresos por intereses		
Depósitos en bancos centrales	3.584	1.982
Préstamos y anticipos a la clientela	34.926	33.448
Valores representativos de deuda	5.219	5.443
Activos dudosos	1	-
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	(2.628)	(1.962)
Otros intereses	55	49
	<b>41.157</b>	<b>38.960</b>
Gastos por intereses		
Depósitos en bancos centrales		-
Depósitos en entidades de crédito	2.299	1.110
Depósitos de la clientela	733	630
Débitos representados por valores negociables	-	178
Pasivos subordinados	-	85
Otros intereses	327	215
	<b>3.359</b>	<b>2.218</b>
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas		
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	126	1.187
Activos financieros a coste amortizado	14	(225)
Pasivos financieros a coste amortizado	12	1
Otros	218	279
	<b>370</b>	<b>1.242</b>
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados		
Activos Financieros a Coste Amortizado	5.980	9.039
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(34)	-
	<b>5.946</b>	<b>9.039</b>

- f) Auditoría externa

Los honorarios satisfechos por la auditoría de cuentas y otros servicios, de la Entidad, en 2021 y 2020, son los siguientes:

(Miles de euros)	2021	2020
Por servicios de auditoría	43	39
Por otros servicios de verificación	35	3

El importe indicado en el párrafo anterior incluye la totalidad de los honorarios relativos a los servicios realizados durante los ejercicios 2021 y 2020, con independencia del momento de su facturación.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

#### Saldos y depósitos abandonados

De conformidad con lo indicado en el artículo 18 de la Ley 33/2003 sobre el Patrimonio de Administraciones Públicas, de 3 de noviembre, sobre el patrimonio de las administraciones públicas, no existían saldos y depósitos en la Entidad inmersos en la situación legal de abandono al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

#### Servicio de atención al cliente

El artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, del Ministerio de Economía establece la obligación para los departamentos y servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, de entidades financieras, de presentar anualmente al consejo rector un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. El resumen de dicho informe es el siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas

Durante el ejercicio 2021, el Servicio de Atención al Cliente ha recibido 261 quejas o reclamaciones, todas ellas fueron admitidas a trámite. Fueron resueltas 206 a favor del cliente y 55 a favor de la Caja. Durante el ejercicio 2020, el Servicio de Atención al Cliente recibió 182 quejas o reclamaciones, todas ellas fueron admitidas a trámite. Fueron resueltas 109 a favor del cliente y 73 a favor de la Caja.

- Quebrantos producidos

Durante el ejercicio 2021, se han producido quebrantos por importe de 246.225,07 euros como consecuencia de las reclamaciones recibidas. En el 2020 el importe de quebrantos ascendió a un total de 298.980,25 euros.

## 21. INFORMACIÓN SOBRE APLAZAMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES

En cumplimiento de lo dispuesto en la disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo, modifica la disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, la información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores se presenta a continuación:

	Días	
	2021	2020
Periodo medio de pago a proveedores	27,20	24,74
Ratio de operaciones pagadas	27,41	24,70
Ratio de operaciones pendientes de pago	30,26	27,84
	<b>Importe (miles de euros)</b>	
Total pagos realizados	24.084	24.328
Total pagos pendientes	183	271

## 22. ACONTECIMIENTOS POSTERIORES A LA FECHA DEL BALANCE

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2021 y hasta la fecha de formulación por parte del Consejo Rector de la Entidad de sus cuentas anuales, no ha ocurrido ningún acontecimiento significativo que deba ser incluido en las cuentas anuales adjuntas para que éstas muestren adecuadamente la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Entidad, así como de sus flujos de efectivo.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Informe anual Bancario (Anexo I)**

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 89 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y su transposición a la legislación interna española de conformidad con el artículo 87 y la Disposición transitoria duodécima de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, se hace pública como anexo al Informe de los Estados Financieros Auditados la siguiente información a 31 de diciembre de 2021:

#### **1. Datos de la entidad**

Caixa Popular – Caixa Rural, Coop. de Crédito V. (la “Caja”), con domicilio social en Av. Juan de la Cierva 9, 46980 Paterna (Valencia), NIF F-46090650, se halla inscrita en el registro de Cooperativas de la Comunidad Valenciana con el número CV-419, en el Registro de Cooperativas de Crédito obrante en el Instituto Valenciano de Finanzas con el número 37, en el Registro Especial del Banco de España con número 3159, y en el Registro Mercantil de la Provincia de Valencia, al tomo 4.931 libro 2.240 de la Sección General, folio 1, Hoja número V-35.594.

#### **2. Objeto social**

Esta Caja Rural tiene como actividad típica y habitual la de recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de préstamos, créditos u otras operaciones de análoga naturaleza que permitan atender las necesidades financieras de sus socios y de terceros.

El objeto social de esta Caja Rural consiste en la atención preferente a las necesidades financieras de sus socios, mediante la realización de toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios permitidos a las entidades de crédito, y la mediación en la distribución de seguros. Asimismo, podrán realizar tales operaciones con terceros no socios, si bien las operaciones activas estarán sujetas a Las actividades y servicios propios del objeto social podrán ser desarrolladas parcialmente por esta Caja Rural de modo indirecto, mediante la participación de la misma en cualquier otra sociedad con objeto idéntico o análogo, a través de consorcios o de la constitución de cualquier otro vínculo societario.

El acuerdo de modificación del objeto social se anunciará en un diario de gran difusión en el ámbito de la actuación de la caja rural.

#### **3. Ámbito de actuación**

El ámbito territorial de la actividad de la Caja, con sus socios y con terceros, se extiende a la Comunidad Valenciana. Salvo lo previsto en el artículo cuarto, apartado 2, último párrafo, de la Ley 13/1989 de Cooperativas de Crédito, así como respecto a las actividades meramente accesorias o instrumentales y a las operaciones de crédito sindicadas, esta Cooperativa de Crédito no podrá realizar con carácter habitual, ni aún con sus socios, fuera del precitado ámbito, las operaciones propias de su objeto social.

#### **4. Volumen de negocio**

El volumen de negocio de la entidad del ejercicio 2021 asciende a 60.947 de euros. A este respecto, “volumen de negocio” se define como margen bruto de la cuenta de resultados.

Asimismo, en 2021 el rendimiento neto de los activos de la Caja ha sido del 0,46%, entendiéndose este como el cociente entre el beneficio neto después de impuestos y los activos totales.

**CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**  
**Informe anual Bancario (Anexo I)**

**5. Número de empleados a tiempo completo**

A 31 de diciembre de 2021, la Caja tiene a 325 empleados a tiempo completo.

**6. Resultado bruto antes de impuestos**

El resultado neto antes de impuestos y dotación al fondo de obra social de la Caja del ejercicio 2021 ha sido de 17.548 miles de euros.

**7. Impuestos sobre el resultado**

En el ejercicio 2021, los impuestos sobre el resultado ascienden a 3.033 miles de euros.

**8. Subvenciones o ayudas públicas recibidas**

Durante el año 2021 la Caja no ha recibido ninguna ayuda pública dirigida al sector financiero que tenga por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria.

Paterna, a 25 de febrero de 2022

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Informe de Gestión 2021

Tras un 2020 sin precedentes marcado por la crisis del COVID 19, en el año 2021 hemos asistido a una historia recuperación del PIB gracias a la vacunación, al fin de algunas medidas restrictivas y al apoyo de las políticas económicas.

Esta recuperación económica ha venido acompañada de un repunte en los niveles de inflación debido principalmente al incremento de la demanda y de los precios de la Energía.

La subida de los precios, ha marcado la coyuntura económica de 2021, especialmente en la segunda mitad del año. El incremento de los precios de la energía en los mercados internacionales ha disparado la cotización de los carburantes y, al final de la cadena de producción, de muchos bienes y servicios cotidianos. La inflación en España cerró el 2021 al 6,5 %, la mayor subida en casi tres décadas.

El PIB de la eurozona ha crecido un 5,2% en 2021 causado principalmente por el repunte del consumo privado y el regreso de los consumidores a actividades de servicios anteriormente restringidas.

A nivel mundial el PIB se ha situado en el 5,5% en 2021. Esta mejora en los registros económicos durante el año 2021 fueron impulsados por un elevado gasto de los consumidores y un cierto repunte de la inversión junto a un comercio de bienes que superó los niveles anteriores a la pandemia.

La economía española durante el año 2021 ha crecido un 5%, según los datos del Producto Interior Bruto (PIB). Supone el mayor aumento desde el año 2000. La Tasa de paro se situó en 13%, registrando una importante recuperación, y llegando a los niveles anteriores a la pandemia.

En este entorno económico de recuperación, con tipos de interés que continúan en mínimos, y una inflación al alza, Caixa Popular se ha centrado en seguir gestionando de forma correcta los riesgos, y poniendo el foco en mejorar la Solvencia, la Rentabilidad y la Eficiencia, consiguiendo terminar el ejercicio 2021 superando los objetivos que tenía previstos, tanto en incremento del negocio como de resultados, poniendo en valor nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente

Con relación al **Balance** destacamos las siguientes partidas:

- El Crédito a Clientes, al cierre de ejercicio, se sitúan en 1.602.810- miles de euros lo que supone una variación positiva de 277.724.- miles de euros con relación al ejercicio 2020, es decir un incremento del 20,96%.
- El ratio de Morosidad al final del ejercicio se ha situado en el 3,57% y la cobertura de la morosidad, se ha situado en el 74%,
- Los Depósitos de Clientes, se han situado en 2.221.655.- miles de euros, lo que supone un crecimiento con relación al ejercicio anterior de 273.648.- miles de euros, y un 14,05% de incremento anual.
- Los Recursos Gestionados Fuera de Balance, han alcanzado los 396.745.- miles de euros, lo que ha supuesto un porcentaje de incremento del 23,56% con relación al ejercicio anterior.
- Con estas cifras, el Negocio Total gestionado por Caixa Popular ascendió a 4.220.714- miles de euros, lo que supone un porcentaje de incremento del 17,41% sobre el ejercicio 2020.
- Los Recursos Propios (Capital y Reservas) se han situado en los 149.864.- Incrementando en 16.939.- miles de euros con relación al ejercicio anterior. Este incremento ha sido posible gracias a la continua política de Capitalización de Resultados, y a la incorporación de nuevos Socios, que depositan su confianza en el modelo de gestión de Caixa Popular.

## CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

### Informe de Gestión 2021

- Este volumen de Recursos Propios, sitúa el ratio de Solvencia fully loaded de la entidad en un 16,017%. Ratio que está por encima del exigido por el regulador y que demuestran la elevada solvencia de nuestra entidad.
- El R.O.E. (Rentabilidad de los Recursos Propios), ha sido de un 12,42% en el presente ejercicio.

Si pasamos a analizar la **Cuenta de Resultados**, hemos de destacar:

- El Margen de Intereses se ha situado en 37.798.- miles de euros, con un incremento del 2,87% con relación al ejercicio 2020, lo que ha situado el ratio sobre Activos Totales Medios en el 1,41%.
- El Margen Bruto, se ha situado en 60.947.- miles de euros, con un incremento del 9,81% con relación al ejercicio 2020, lo que ha situado el ratio sobre Activos Totales Medios – ATM en el 2,27%.
- Por lo que hace referencia a los Gastos de Administración, se han situado en 34.361.- miles de euros, lo que ha situado el ratio sobre Activos Totales Medios en el 1,28%, y el ratio de Eficiencia -que relaciona estos gastos con el margen bruto - en el 61,20%.
- La Dotación de Insolvencias sobre Activo Totales Medios se ha situado en el 0,31%, cumpliendo con las exigencias por parte del Banco de España, con relación a las pérdidas por deterioro de activos. El ejercicio se ha cerrado con una Cobertura de Morosos del 75.
- El Beneficio bruto antes de impuestos y dotación obligatoria a la reserva de formación y promoción cooperativa es de 17.548 miles de euros, lo que representa un aumento con relación al ejercicio anterior del 34,41%. La Rentabilidad sobre Activos Totales Medios se ha situado en el 0,65%.

Caixa Popular ha obtenido unos beneficios de 17,5 millones de euros, un 34% más que en el ejercicio anterior, tras realizar unas dotaciones de 8,23 millones de euros. Unos resultados que después de impuestos ascienden a 14,6 millones de euros, con un crecimiento del 32%.

Durante el 2021, y a diferencia del resto de entidades del sector, Caixa Popular ha mantenido su plan de expansión y ha abierto dos nuevas oficinas. Una en el centro de Valencia en la calle Cirilo Amorós y otra en la provincia de Alicante en la ciudad de Denia. Ambas presentan un innovador diseño pensado para ofrecer una óptima experiencia al cliente.

Además, ha alcanzado un acuerdo con Cheste Agraria Cooperativa Valenciana para tener su primer agente financiero en la población de Cheste. Con ello, la red de Caixa Popular se sitúa en 76 oficinas repartidas por las principales poblaciones valencianas, que ofrecen el horario presencial más amplio del mercado, puesto que abren al público en horario de mañana y tarde.

Cada vez también son más las personas que confían en la banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente de Caixa Popular, que ya supera los 235.000 clientes, de los cuales el 78,60% son usuarios de Ruralvía, la banca digital de la entidad que combina la más moderna tecnología y toda la capacidad de desarrollo que ofrece pertenecer al Grupo Caja Rural.

El crecimiento también se traslada al equipo humano, Caixa Popular ha creado en el año 10 nuevos puestos de trabajo. La entidad cuenta con una plantilla de 395 personas, donde el 89% son Socias de Trabajo, y por tanto propietarias de la cooperativa.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Informe de Gestión 2021**

Caixa Popular ha destinado 1,7 millones de euros a iniciativas de impacto social en la Comunidad Valenciana, colaborando con más de 700 entidades. La entidad revierte en la sociedad los beneficios que genera y deja una importante huella social en el territorio valenciano. Gracias al compromiso con las personas y a la implicación con el entorno, durante 2021 la entidad se ha implicado en multitud de proyectos que contribuyen a dinamizar y mejorar a la sociedad valenciana, con especial relevancia en aquellos que ayudan a empoderar a la mujer, fortalecer el tejido comercial y empresarial, el cuidado del medioambiente y la biodiversidad, el deporte y la cultura valenciana.

El Plan Estratégico de Caixa Popular continuará fijando las claves en un crecimiento sostenible, que permita ofrecer un modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

### **Informe anual del Servicio de Atención al Cliente**

El objetivo del Servicio de Atención al Cliente es disponer de un canal que permita solucionar las quejas de los Clientes, corrigiendo los errores detectados y creando medidas para prevenir los futuros.

Las quejas que puedan presentar nuestros Clientes, de esta forma, nos permiten mejorar día a día el servicio que les prestamos.

Las decisiones adoptadas en el Servicio de Atención al Cliente se han basado en los hechos, la normativa vigente y de transparencia, la protección de la clientela y de los buenos usos y prácticas financieras, buscando en todo momento la ecuanimidad ante las discrepancias.

Durante el ejercicio 2021, el Servicio de Atención al Cliente ha recibido 261 quejas o reclamaciones, todas ellas fueron admitidas a trámite. Fueron resueltas 206 a favor del cliente y 55 a favor de la Caja.

Durante el ejercicio 2020, el Servicio de Atención al Cliente recibió 182 quejas o reclamaciones, todas ellas fueron admitidas a trámite. Fueron resueltas 109 a favor del cliente y 73 a favor de la Caja.

### **Gestión de Personas**

El crecimiento de la entidad también se ha reflejado en el equipo humano, Caixa Popular ha generado 10 nuevos puestos de trabajo, alcanzando una plantilla de 395 personas, donde la mayoría son socios de trabajo de la entidad, es decir propietarios de la misma.

### **Evolución previsible en 2022**

En un entorno económico marcado por el incremento de la inflación, y la eliminación paulatina de las medidas restrictivas aplicadas por la pandemia se prevé que las diferentes economías muestren, en general, un buen comportamiento, siempre y cuando los riesgos geopolíticos no impidan la recuperación económica,

Por otra parte, las entidades deberán de hacer frente al desarrollo en materia de sostenibilidad, dado que los reguladores y los supervisores han aumentado la presión para que las entidades financieras evalúen y divulguen la amenaza de los riesgos climáticos sobre sus modelos de negocio.

En este contexto, el Plan Estratégico de Caixa Popular se basa en estas Políticas Estratégicas, innovación, generar ingresos para mejorar la eficiencia crecer en felicidad, y el servicio 5 Estrellas, clave en nuestra política de servicio al cliente.

## **CAIXA POPULAR – CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

### **Informe de Gestión 2021**

Estas políticas nos tienen que llevar a conseguir nuestro propósito que es seguir posicionándonos como la Entidad Financiera Valenciana de referencia, que hace banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

#### **Otras informaciones**

La Caja no ha desarrollado actividades de investigación y desarrollo ni realizado transacciones con aportaciones al capital propio, así como tampoco ha usado instrumentos financieros distintos de los indicados en la memoria. Los hechos posteriores al cierre y la actividad del Servicio de Atención al Cliente se reflejan en la misma.

Dada la actividad a la que se dedica Caixa Popular, la misma no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria de las cuentas anuales respecto a información de cuestiones medioambientales.

#### **Periodo medio de pago a proveedores**

El periodo medio de pago a proveedores en el ejercicio 2021 ha sido de 27 días. A estos efectos, la Sociedad sigue implantando las medidas necesarias para una gestión más eficiente de sus recursos financieros, que le permite obtener una mayor liquidez con la que afrontar los pagos a sus proveedores de acuerdo con la normativa aplicable.

#### **Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio**

No han tenido lugar hechos relevantes que afecten significativamente a las cuentas anuales adjuntas y ya mencionados en la nota 21 de la memoria adjunta.

#### **Estado de Información No Financiera (EINF)**

Se adjunta como anexo I a este Informe de Gestión el Estado de Información No Financiera.

**CAIXA POPULAR - CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.**

**FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN  
Y PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DEL EXCEDENTE (incluida en las cuentas anuales)  
CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE 2021**

Reunido el Consejo Rector de la Caixa Popular - Caixa Rural, Coop. de Crédito V. el 25 de febrero de 2022, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, proceden a formular las Cuentas Anuales del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021, el Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2021 y la Propuesta de Distribución del Excedente relativa a dicho ejercicio.

CONSUM, S. Coop. V.  
D. AMADEO FERRER BAYARRI  
Presidente

CAIXA POPULAR-Caixa Rural, Coop. C.V.  
Dª VIOLÉTA GARCÍA DE QUIRÓS MORENO  
Vicepresidenta

CAIXA POPULAR-Caixa Rural, Coop. C.V.  
Dª MARIA JOSÉ MARCOS ALEMANY  
Secretaria

FLORIDA CENTRE DE FORMACIÓ. Coop. V.  
D. CLEMENTE MORALES GUTIÉRREZ  
Vocal

LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, Coop.V.  
Dª. CONCEPCIÓN LÓPEZ PRIMO  
Vocal

DIVINA AURORA, Coop.V.  
D. FÉLIX PONT SUÑER  
Vocal

MARTÍ SOROLLA, Coop.V.  
D. ENRIQUE CERÉZO CEBRIÁN  
Vocal

GRAFIMAR, Coop. V.  
D. FRANCISCO J. PERALES APARICIO  
Vocal

CAIXA POPULAR-Caixa Rural, Coop. C.V.  
D. VICENT VENGUT FERRANDO  
Vocal

CAIXA POPULAR-Caixa Rural, Coop. C.V.  
Dª INMACULADA MIRAVALLS ALBEROLA  
Vocal

CAIXA POPULAR-Caixa Rural, Coop. C.V.  
D. ALBERTO COMPTE TORRERO  
Vocal

CAIXA POPULAR-Caixa Rural, Coop. C.V.  
Dª. SANDRA SÁNCHEZ HERRÁIZ  
Vocal

<b>BLOQUE 1</b> .....	<b>3</b>
1.1 Presentación de la Memoria Anual 2021. ....	3
1.2 Cartas de la Presidencia y la Dirección General. ....	3
1.3 Proyectos y hechos más relevantes 2021.....	7
<b>BLOQUE 2</b> .....	<b>10</b>
2.1. La senda del éxito de Caixa Popular.....	10
2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de Valor y Estrategia corporativa .....	13
<b>BLOQUE 3</b> .....	<b>23</b>
3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.....	23
3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable. ....	28
<b>BLOQUE 4</b> .....	<b>42</b>
4.1. Órganos de Gobierno: estructura y composición.....	42
4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.....	50
4.3. Ética y valores corporativos. ....	69
<b>BLOQUE 5</b> .....	<b>73</b>
5.1 Gestión Comercial y Clientes.....	73
5.2. Gestión de Compras y Proveedores. ....	86
5.3. Administraciones-reguladores y Ayuntamientos.....	92
5.4. Cooperativismo y Asociacionismo. ....	94
5.5. Aliados y Socios. ....	97
<b>BLOQUE 6: MODELO DE GESTIÓN</b> .....	<b>101</b>
6.1. Gestión de la calidad.....	101
6.2. Gestión de la innovación.....	105
6.3. Gestión de la Tecnología y la Información. ....	112
<b>BLOQUE 7: HUELLA ECONÓMICA</b> .....	<b>120</b>
7.1 Huella Económica y del Negocio.....	120
7.2. Gestión económico-financiera-fiscal.....	121
<b>BLOQUE 8: HUELLA LABORAL</b> .....	<b>128</b>
8.1. Modelo de Gestión de personas.....	128
8.2. Departamento Laboral.....	133
8.3. Desarrollo de Personas. ....	147
8.4. Responsabilidad social interna. ....	164
<b>BLOQUE 9: HUELLA SOCIAL</b> .....	<b>168</b>
9.1. Ingresos para Acción Social. ....	168

---

<b>9.2. Modelo de Acción Social y Participación.....</b>	<b>170</b>
<b>9.3. Proyectos e iniciativas de Acción Social + Voluntariado y cooperación internacional... 171</b>	
<b><i>BLOQUE 10: HUELLA MEDIOAMBIENTAL.....</i></b>	<b>175</b>
<b>10.1. Modelo de Huella Ambiental.....</b>	<b>175</b>
<b>10.2. Gestión Ambiental.....</b>	<b>178</b>
<b><i>ANEXOS.....</i></b>	<b>186</b>
<b>Anexo 11.1 Datos de la empresa.....</b>	<b>186</b>
1. Identificación.....	186
2. Activos territoriales.....	186
3. Comisión y comités internos de gestión.....	188
4. Entidades participadas del Grupo Caixa Rural y, por tanto, de Caixa Popular.....	189
5. Datos financieros.....	189
6. Grupos de interés de Caixa Popular: categorías y segmentos.....	195
7. Cooperativas socias.....	195
8. Asociaciones.....	199
<b>Anexo 11.2 Información relevante sobre el informe.....</b>	<b>200</b>

## **BLOQUE 1.**

### **1.1 Presentación de la Memoria Anual 2021.**

La elaboración de esta memoria anual, supone un ejercicio de transparencia a la hora de mostrar y comunicar a la sociedad y a los grupos de interés de Caixa Popular, de forma integrada, los resultados de nuestro desempeño económico-financiero conjuntamente con los resultados del desempeño de nuestra empresa en términos sociales y medioambientales.

De la misma forma, esta memoria supone afianzar nuestro compromiso continuado de seguir avanzando en la definición, desarrollo y comunicación de estrategias, políticas y acciones que, por un lado, tengan como resultado la generación de impactos positivos que den respuesta a las necesidades y expectativas de dichos grupos de interés y, por otro, generen valor compartido, mejorando así nuestra competitividad mientras se mejora y avanza en el progreso de las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

Esta memoria anual, ha sido realizada siguiendo las directrices marcadas por los estándares internacionales de *Global Reporting Initiative* (en adelante, GRI), así como por los requisitos normativos en materia de Información no Financiera y Diversidad, establecidos en la *Ley 11/2018, de 28 de diciembre*.

A lo largo de las siguientes páginas, vamos a mostrar una descripción acerca de cómo Caixa Popular gestiona aspectos como, (1) la transparencia, la ética empresarial y el gobierno corporativo; (2) nuestra estrategia y nuestro enfoque de responsabilidad social y de desarrollo sostenible, incluyendo información sobre los procesos de participación de grupos de interés y materialidad; (3) nuestra cadena de valor y las relaciones con nuestros clientes, proveedores, aliados, asociados, etc.; (4) nuestro sistema de gestión; y finalmente, (5) la generación de nuestras huellas, económico-financiera, laboral, social y medioambiental.

Es, por lo tanto, un objetivo fundamental de esta memoria anual, contribuir a la medición y comunicación del desempeño sostenible de Caixa Popular para facilitar la evaluación de los grupos de interés, en términos de ajuste con sus necesidades y expectativas.

### **1.2 Cartas de la Presidencia y la Dirección General.**

#### **Carta de la Presidencia.**

Nuestro modelo de banca cooperativa basada en los valores, en el compromiso social y económico con nuestro entorno más próximo, nos hace ser una entidad diferente. Son

estos hechos diferenciales, junto con la calidad personal y profesional del colectivo de trabajo de la entidad, los que hacen que Caixa Popular vaya avanzando en nuestra misión “Conseguir que la sociedad valenciana elija nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente”.

Este 2021, marcado todavía por los efectos de la pandemia global provocados por la COVID-19, no ha sido fácil, pero gracias a nuestros sólidos valores y principios que nos identifican como empresa cooperativa, que guían nuestra toma de decisiones, así como las actuaciones de todas y cada una de la persona que integramos Caixa Popular hemos conseguido superarlo de manera muy positiva consolidándonos como la entidad financiera valenciana de referencia.

Nuestra estrategia, donde a través de procesos deliberados y adaptativos, nos han permitido anticipar y dar respuestas a tendencias, oportunidades y riesgos que el entorno tan cambiante nos presenta ha tenido su respuesta por parte de nuestros grupos de interés, nuestros clientes, proveedores, aliados, entidades del tejido social, personas socias y trabajadoras, entre otros muchos, y así nos lo demuestran confiando cada día en Caixa Popular.

Confían en un modelo cooperativo defensor e impulsor de la economía social, de la economía real que genera riqueza en la Comunitat Valenciana teniendo en cuenta aspectos como la igualdad entre las personas, la solidaridad con los que más lo necesitan, con el compromiso por hacer una sociedad mejor en la que nadie se quede atrás, en un entorno saludable que nos permita disfrutar de un mejor futuro para todos.

Este es nuestro sueño llegar a ser la entidad financiera con mayor implicación e impacto social, y no nos quepa duda que desde el Consejo Rector y por ende toda Caixa Popular vamos a continuar trabajando para que este sueño llegue a cumplirse.

Este 2021 es el segundo año de nuestro plan Estratégico *TransformAcció 2022*, que establece las bases de una nueva Caixa Popular, bajo los mismos principios y valores que conforman nuestros cimientos avanzamos en la creación de un modelo más flexible, con una apuesta clara por desarrollar todo el talento del equipo humano así como su felicidad favoreciendo las distintas palancas que influyen sobre ella, apostando por la innovación orientada al cliente sin olvidar el desarrollo transversal de nuestro enfoque de responsabilidad social y desarrollo sostenible inherentes a nuestro modelo cooperativo, se trata de dar solución a los problemas de nuestro planeta para construir un mundo mejor para las generaciones presentes y futuras.

Un año lleno de retos motivadores, de ilusiones, que tienen por objetivo mantenernos en la senda del éxito que estamos forjando y sobre la que rendimos cuentas en esta memoria anual del 2021.

No quisiera despedirme sin lanzar un claro mensaje respecto a nuestra intención de seguir trabajando por ser cada día mejores, para ser una empresa cooperativa ética, competitiva, innovadora, social, defensora del desarrollo sostenible y transparente.

De la misma manera, como no podía ser de otra forma, me gustaría manifestar en nombre de todo el Consejo Rector, nuestro agradecimiento y más profunda admiración y respeto por todas y cada una de las personas que trabajan en nuestra empresa, personas que nos han demostrado a través del ejemplo, el compromiso y la implicación, que podemos hacer frente a las situaciones más adversas siendo mejores profesionales y personas, haciendo mejor a Caixa Popular.

### **Carta de la Dirección General.**

Caixa Popular está operando en el sector financiero, un sector que, además de los efectos provocados por la pandemia y que sufrimos todos, pasa por un momento de grandes cambios que lo están transformando de una manera muy importante. La persistencia de los tipos de interés en valores negativos que han cambiado el paradigma con el que nos movíamos, los procesos de digitalización, la entrada de nuevos competidores de fuera del sector, las exigencias regulatorias en temas de transparencia y seguridad, la necesidad de trabajar en pro del desarrollo de una economía descarbonizada, la continuación de los procesos de concentración, los cambios en las necesidades de los clientes y del mercado hace que elementos como la agilidad, la rápida adaptación a las tendencias, la cooperación, la innovación y sobre todo tener claro nuestro destino sean aspectos claves para nuestro futuro.

En este marco somos más conscientes de que nuestro modelo de empresa cooperativa, ética y social, es más necesario ahora que nunca por los valores que representa y por su enfoque de generación de impactos positivos de carácter económico, medioambiental y social, en las comunidades con las que interactuamos, en concreto, y en la sociedad, en general, mientras creamos y generamos valor compartido con nuestros grupos de interés, mejorando nuestra competitividad y colaborando en el progreso de las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

En este segundo año de Nuestro Plan Estratégico *TransformAcció 2022*, fruto de la colaboración y conocimiento compartido de nuestro Consejo Rector, grupos de interés

y colectivo de trabajo, hemos trabajado desplegar elementos de diferenciación que aporten valor a nuestros grupos de interés.

La apuesta decidida por un *Servicio 5 Estrellas* para facilitar la mejor experiencia financiera de nuestros clientes facilitándoles el mejor trato y dejando a su elección el modelo de relación con la entidad garantizando la prestación de todos los servicios tanto a nivel presencial como a través de canales digitales.

La aplicación de este modelo de relación con el cliente ha venido acompañada de un cambio en el modelo de nuestras oficinas comerciales y de los servicios centrales apostando por la cercanía, comodidad, confidencialidad y la apertura a la sociedad valenciana para la realización de sus actividades y que vamos a continuar desarrollando en el próximo año.

En este sentido se explica el cambio en la dependencia de la innovación que pasa a transversalizarse en toda la organización orientándose a la mejora de la experiencia de los clientes tanto internos y externos impulsada por el Área de Comunicación y Experiencia de Clientes.

Este 2021 ha sido el año de la consolidación de la creación del modelo de organización líquida, un modelo que prepara a la entidad para el futuro dotándolo de agilidad, cercanía, capacidad de innovación, conocimiento del cliente, así como un cambio en el modelo comercial que me atrevería a decir va a significar un punto de inflexión en la historia de Caixa Popular.

La profundización en el modelo de organización líquida y en el nuevo modelo comercial que supone, nos ha llevado a poner en marcha este año la revisión de la totalidad de procesos comerciales, un proyecto ambicioso que bajo el nombre de *RevoluciONA* pretende aprovechar toda la capacidad comercial de la organización mejorando su eficiencia, un proyecto que ya ha empezado a dar sus frutos.

Este año podríamos calificarlo como muy bueno por los resultados obtenidos, en esta memoria están los hechos más relevantes del ejercicio, pero me gustaría destacar dos que van a contracorriente de las actuaciones del sector: hemos abierto 2 nuevas oficinas en València capital y en la ciudad de Dénia (nuestra cuarta oficina en la provincia de Alicante) y la creación de 10 nuevos puestos de trabajo mientras el resto de la banca está cerrando oficinas y despidiendo a trabajadores.

Los éxitos son de toda la organización. Sin el esfuerzo, la dedicación, la capacidad de trabajo y la adaptación al cambio, estos resultados no serían posibles. Como Director General de Caixa Popular y en nombre de todo el Equipo de Dirección quiero agradecer

a todo el colectivo de personas que trabajan en nuestra cooperativa su compromiso con el proyecto de Caixa Popular. Sin vosotros, nuestro proyecto no sería posible

Muchas gracias.

### 1.3 Proyectos y hechos más relevantes 2021.

El año 2021 ha sido segundo año de implementación de nuestro Plan Estratégico *TransformAcció 2022* donde, a pesar de las condiciones adversas que nos ha impuesto la pandemia global, hemos logrado unos resultados positivos y relevantes en términos económico-financieros y de crecimiento de oficinas.

- Margen de intereses: **37,798 millones de euros.**
- Margen bruto: **60,947 millones de euros.**
- Beneficio bruto: **16,276 millones de euros.**
- Ratio de eficiencia: **59,72**
- ROA: **0,65**
- ROE: **12,42**

La penetración de Caixa Popular en el territorio continúa creciendo al abrir dos nuevas oficinas en Dénia y Valencia Capital en 2021 e incorporando un agente financiero en Cheste. Llegando a un total de 76 puntos comerciales.

En la siguiente tabla, se informa de los principales logros del ejercicio 2021 en aquellos campos en los que ha habido mejoras o actuaciones relevantes:

Proyectos o <b>logros</b> significativos de 2021 por cada una de las siguientes categorías:
<p><b>Estrategia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del modelo de organización líquida sobre el modelo de relación con el cliente.</li> <li>• Refuerzo de la estrategia de diferenciación a través del servicio 5 estrellas, la responsabilidad social y el modelo comercial basado en el cliente.</li> <li>• Implementación del modelo de generación de felicidad en Caixa Popular.</li> </ul>

**Negocio:**

- A fecha 31 de diciembre de 2021 Caixa Popular contaba con 233.499 clientes, un 8,30% más que en el ejercicio anterior.
- Hemos profundizado en nuestro modelo de organización líquida consolidando las especialidades y los sectores como herramienta clave de la organización que genera dinamismo comercial y profundidad en la gestión del segmento.
- Puesta en marcha del proyecto RevoluciONA que busca la mejora en los procesos comerciales que permitan un avance en capacidad de generación de negocio de la entidad.
- Implantación del nuevo modelo de oficina orientado a una experiencia de cliente 5 estrellas

**Tecnología y Digitalización:**

- Incorporación de robots para la mejora de procesos.
- Implantación de una nueva APP de móvil para mejorar la experiencia del cliente, despliegue del “Muro Digital” y el lanzamiento del chatbot “Maia”.
- Incorporación de salas de videoconferencias y wifi en las nuevas Oficinas.

**Huella económica:**

Además de los resultados económico-financieros señalados al inicio de este apartado, otros hitos a destacar serían:

- Hemos incrementado nuestros ingresos brutos un 9,81% con respecto a 2020.
- Los resultados de explotación han mejorado un 40,57% con respecto a 2020.
- El negocio total de la entidad ha crecido en un 17,04% con respecto al 2020.

**Huella Laboral:**

- A fecha de 31 de diciembre de 2021, Caixa Popular había creado 10 nuevos puestos de trabajo llegando a la cifra de 395 personas contratadas, lo que supone un 2,54% respecto a la misma fecha de 2020.
- La media de horas de formación por persona en 2021 se ha situado en 121.
- El número total de Directivos en un programa de desarrollo se incrementado en 2021 un 51,11% con respecto a 2020.

**Huella Social:**

- Hemos incrementado la inversión en iniciativas de generación de empleo y desarrollo económico en la Comunidad Valenciana en un 17,23% con respecto a 2020.

- En 2020 se puso en marcha la primera edición de las “Ajudes a la igualtat de gènere”, el concurso fotográfico “la mostra del canvi” que pretende concienciar sobre los efectos del hombre en nuestro entorno natural y el lanzamiento de “Ajudes a projectes d'integració de persones amb discapacitat”
- Nuestro colectivo de trabajo se implicó en la generación de impacto social de la iniciativa de adhesión voluntaria “*Un dia del teu salari*”, recaudando **19.597,52€€** a los que Caixa Popular aportó el mismo importe generando un fondo de **39 195,04€** para el apoyo a las ONG valencianas a través de las “*Ayudas de un dia de salari*”.

**Huella Medioambiental:**

- A través de la digitalización de los procesos se ha reducido el envío de documentos físicos al cliente en un 14,35% con respecto a 2020.
- Incremento de 1'58% del consumo eléctrico, a pesar del incremento de la presencialidad, el crecimiento de clientes y del negocio en tasas muy superiores.
- El 90,4% del consumo eléctrico de nuestra entidad procede de fuentes de origen renovable.

## BLOQUE 2.

### 2.1. La senda del éxito de Caixa Popular.

#### Los primeros pasos de Caixa Popular.

Hace más de cuatro décadas un grupo de cooperativistas valencianos socios de COVIPO (Cooperativa de Viviendas Populares), decidieron visitar un verano el Grupo Cooperativo Mondragón en el País Vasco. Vinieron emocionados de lo que habían visto, y con un sueño, ¿por qué no replicar en Valencia lo que los vascos habían hecho?

Eran jóvenes que no tenían experiencia financiera, ni sabían que hacer para crear una cooperativa de crédito. Sólo tenía ilusión por conseguir un sueño.

Después de varias visitas a Madrid al Banco de España, donde cada vez les iban modificando las condiciones económicas del capital, en junio de 1977 Caixa Popular obtuvo ficha bancaria, lo que desde entonces nos ha permitido actuar como cooperativa bancaria.

Cuentan los fundadores de Caixa Popular que cuando fueron a recoger la documentación al Banco de España la persona que los atendió les dijo "*se arrepentirán*". Han pasado más de 40 años y no es que no nos hemos arrepentido, sino que estamos muy orgullosos de nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

#### La senda del éxito.

Lo que empezó siendo un sueño maravilloso se ha convertido en una maravillosa realidad económica, de éxito. ¿Por qué nos atrevemos a decir que nuestro proyecto es un modelo de éxito?

- Porque nuestra entidad financiera lleva más de 40 años en el mercado cuando otras entidades de sobra conocidas, ya no existen, fruto de procesos de fusión, adquisición, etc.
- Porque en estos años no hemos dejado de generar puesto de trabajo y de abrir oficinas, a diferencia de otras entidades.
- Porque nunca hemos necesitado ayudas del estado y, además, en su momento el FROB utilizó las aportaciones que las Cajas Rurales - Cooperativas de crédito teníamos en nuestro Fondo de Garantía de depósitos para subvencionar a los bancos a través de esquemas de protección de activos que se quedaron todas las cajas de ahorros que estaban en crisis.

- Porque la Universidad ha estudiado nuestro modelo de gestión empresarial a través de un libro que han publicado o el caso Caixa Popular que se trabaja en ESIC.

Y lo más importante, porque todos los días más de 225.000 clientes nos otorgan su confianza utilizando nuestros productos y servicios.

## **¿Cuáles han sido las claves del éxito?**

### **1. El modelo de propiedad.**

Las personas que trabajamos en Caixa Popular somos propietarios de la entidad, con todo lo que ello significa a efectos de la motivación, de sentirse parte del proyecto y de disfrutar en el trabajo. Al ser propietarios somos dueños de nuestro destino.

### **2. Nuestra cultura de empresa.**

La mayoría de las personas que trabajamos en Caixa Popular somos universitarios, con lo que esto significa, como mecanismo de aprender y tener curiosidad en la vida.

En Caixa Popular no pueden trabajar familiares directos de las personas Socias de Trabajo. Las bandas salariales están muy equilibradas, se mueven entre el 1 y el 5. Además, se apuesta por la "cantera" como mecanismo fundamental de desarrollo directivo.

Nuestra cultura de gestión fomenta la creatividad y la innovación. Y en esta cultura se tolera el error como mecanismo de aprendizaje. Además, el sistema de gestión es transparente y participativo. Todas las personas socias mensualmente reciben el mismo informe de gestión que reciben los miembros del Consejo Rector.

### **3. La estrategia de diferenciación.**

Desde nuestros orígenes sabíamos que teníamos que competir por diferenciación, no por precio ni por tamaño. Nuestro elemento diferenciador más visible es el horario. Caixa Popular es la entidad que más horario presencial ofrece a sus clientes, abrimos todas las mañanas y todas las tardes.

Nuestras políticas de localismo y asociacionismo hacen que queramos ser la entidad de cada pueblo o barrio donde nos situamos. Por eso en nuestros rótulos, junto a la marca de Caixa Popular, aparece el nombre de la localidad en la que tenemos presencia.

El apoyo a todo tipo de asociaciones sociales, culturales, deportivas, de comerciantes, de empresarios, etc. es también uno de los elementos más importantes de nuestro ADN fundacional.

Así como nuestro compromiso por el valenciano. Caixa Popular es la banca que habla valenciano y utilizamos la lengua en todas sus vertientes de comunicación. Además de cooperar con entidades que divulgan y promueven el uso del valenciano con elementos diferenciadores como la Targeta Compromís pel Valencià.

#### **4. Las Alianzas.**

Caixa Popular siempre busca la cooperación. Es estos momentos la gran alianza es la pertenencia a la AEER- Asociación Española de Cajas Rurales formada por 29 Cooperativas de Crédito - Cajas Rurales que tenemos la misma filosofía: ser los dueños de nuestro destino. Tenemos un modelo federado de relación y somos dueños de:

- Un banco: Banco Cooperativo.
- Una compañía de seguros: Seguros RGA
- Una compañía informática: RSI

Además, tenemos en común un Fondo de Solidaridad dotado con 300 millones de euros que sirve para ayudar a aquella entidad del grupo que en algún momento pueda experimentar dificultades. Esta alianza permite que podamos ofrecer a nuestros clientes todos los productos y servicios de calidad que nos demandan, estando a la altura de cualquier entidad de la competencia.

#### **5. Profesionalidad del Consejo Rector.**

Nuestro Consejo Rector está constituido por 12 personas: 6 representantes de Cooperativas Socias y 6 representantes de los Socios de Trabajo.

Los representantes de las cooperativas deben ser los gerentes o directores financieros de sus entidades, porque tienen que poder realizar su función de control en la dirección con profesionalidad y conocimientos. Las 6 personas socias de trabajo todas tienen estudios universitarios y conocen a fondo el negocio financiero.

#### **6. Compromiso Social.**

Es un elemento clave en nuestro modelo de Banca Cooperativa, Valenciana, con Valores, Social y Diferente. Tenemos clara nuestra vocación social y tratamos de generar valor para la sociedad valenciana.

Apoyamos multitud de asociaciones de carácter social, cultural, deportivo, etc. como, por ejemplo, las Fallas, Hermandades de Semana Santa, Filaes de Moros y Cristianos, Escuelas de Adultos, AMPAS de Centros de Enseñanza, Asociaciones de Comerciantes y Empresarios, etc.

Además, tenemos la línea del Ahorro Solidario y nuestras Tarjetas Solidarias para colaborar con estas asociaciones, donde cedemos una parte de los ingresos que esos productos generan a las asociaciones para cumplir sus fines sociales.

Apostamos por la igualdad con programas específicos como Caixa Popular Sense Barres, para favorecer la integración de personas con discapacidad o con el programa Caixa Popular Dona en busca de la igualdad de género con un producto innovador como la “Targeta Dona”.

También tenemos como actividad social importante la *Campaña Un día de Salario*, donde voluntariamente las personas socios de trabajo de esta empresa damos un día de nuestro salario para apoyar proyectos de cooperación al desarrollo.

Colaboramos con fundaciones importantes de la Comunidad Valenciana. Como la Fundación Horta Sud para promover todo el movimiento asociativo, la Fundación Novaterra para promover el empleo para personas en riesgo de exclusión social. Con esta Fundación tenemos también un proyecto de microcréditos “Dona Emprén” para empoderar a las mujeres a través del autoempleo.

## **2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de Valor y Estrategia corporativa**

### **1. Introducción.**

Debido a la volatilidad y complejidad del entorno que nos acompaña en los últimos años, Caixa Popular diseña sus planes estratégicos cada tres años, lo que nos permite ser flexibles y ágiles a la hora de adaptarnos, tanto al elevado nivel de incertidumbre del negocio, como a la situación económica y social existente. Además, anualmente, al final del primer semestre de cada año se realizan las “Jornadas anuales de reflexión estratégica” en las que el equipo de dirección revisa y actualiza las políticas y palancas para asegurar el valor, la coherencia y la utilidad de las estrategias, y son precisamente estos procesos de revisión de la estrategia los que nos confieren una flexibilidad y una operatividad, esenciales en el éxito de la organización y en la eficiencia para gestionar el cambio.

Así, nuestra estrategia es un ejercicio deliberado de definición de acciones que nos ayudan a alcanzar una serie de objetivos que se establecen sobre la estimación que hacemos de lo que podría suceder en el futuro pero que, por otro lado, también tiene características de estrategia emergente o adaptativa ya que nos ayuda a anticipar y/o reaccionar para definir un conjunto de acciones que inicialmente no fueron previstas,

como ha sido el caso de la crisis social, sanitaria y económica que ha provocado el Covid 19.

Esta característica, dota a Caixa Popular de una capacidad estratégica distintiva que nos permite explotar las capacidades actuales sin dejar de explorar nuevas oportunidades para el desarrollo futuro, lo que a su vez facilita la definición de nuestras estrategias de diferenciación y crecimiento sostenido.

## **2. Misión, Visión y Valores.**

Estos tres elementos marcan el comportamiento de las entidades pues dan respuesta a dos preguntas que toda empresa debe hacerse: ¿para qué está la empresa? ¿Cómo va a conseguir sus objetivos?, en definitiva, establecen un propósito que va más allá de lo meramente económico.

Nuestra **Misión**,

“Conseguir que la sociedad valenciana elija nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente”.

Nuestra **Visión**,

*“Queremos ser la entidad financiera valenciana con más implicación e impacto social”.*

Y nuestros **Valores**,

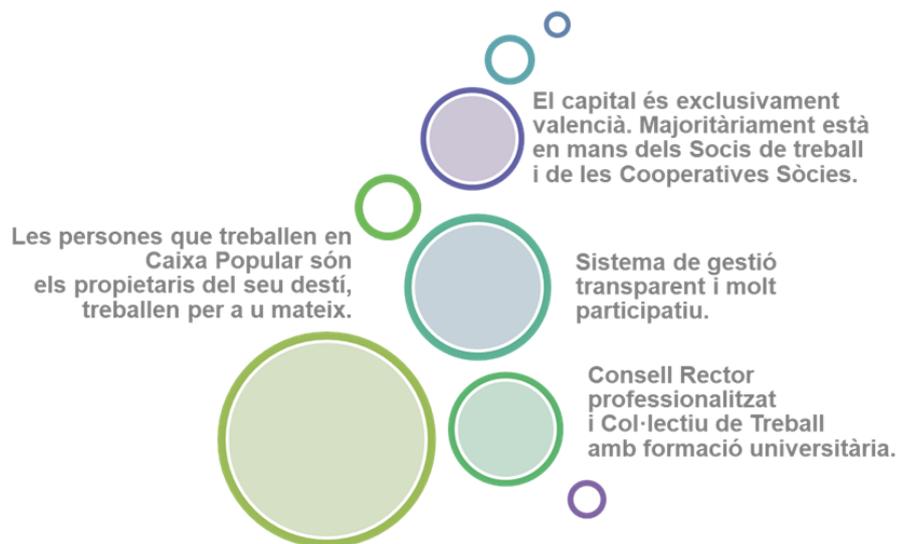
- Actuamos con ética y profesionalidad.
- Somos solidarios.
- Vivimos arraigados a nuestros pueblos y barrios.
- Apoyamos el asociacionismo.
- Nos implicamos con la sociedad valenciana.
- Potenciamos la educación y la formación.
- Cuidamos el medioambiente.
- Estamos al servicio de nuestros clientes.
- Somos una cooperativa de trabajo asociado.
- Creemos en la igualdad entre las personas.

### 3. Propuesta de Valor.

Estos son los pilares de nuestra **Propuesta de Valor**, es decir, aquella propuesta basada en nuestro **Modelo Cultural** y en nuestro **Modelo de relación con el Cliente** que aportan lo más posible a las personas.

La **propuesta de valor, basada en el modelo cultural de Caixa Popular**, se fundamenta en las siguientes ideas, tal y como vemos en la siguiente imagen:

- Las personas que trabajan en Caixa Popular son los propietarios de su destino, trabajan para uno mismo.
- El capital es exclusivamente valenciano. Mayoritariamente está en manos de los Socios de trabajo y de las Cooperativas Socias.
- Desarrollo y consolidación de sistema de gestión transparente y muy participativo.
- Consejo Rector profesionalizado y Colectivo de Trabajo con formación universitaria.



Para establecer y mantener la **propuesta de valor basada en este modelo cultural**, se plantean las siguientes acciones:

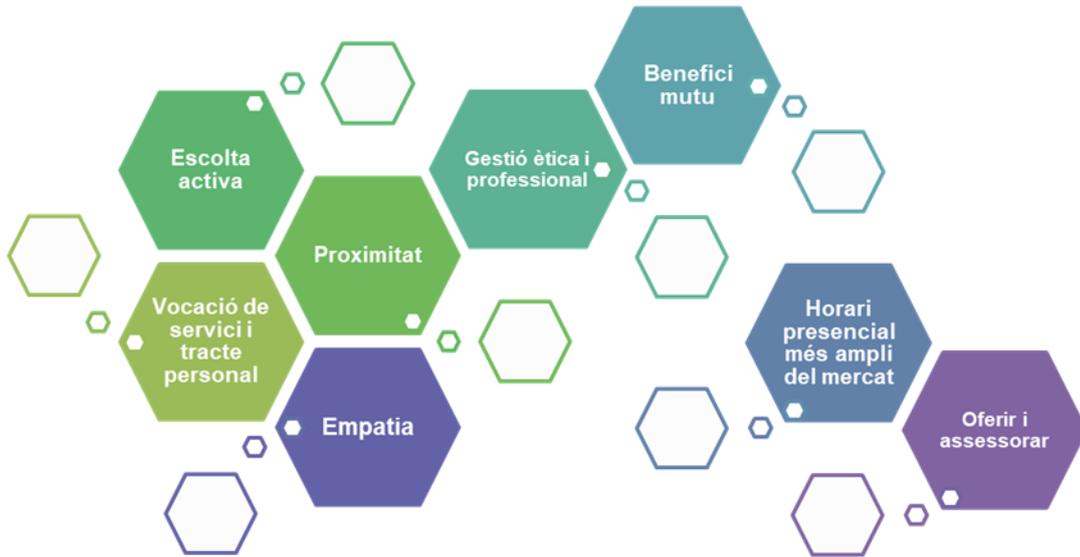
- Apostar por la "cantera" como medio de desarrollo profesional.
- Desarrollar políticas higiénicas de gestión que mejoren la productividad, entre otras.
- Proporcionar bandas salariales muy equilibradas que se perciban como equitativas.
- Trabajar y fomentar la implicación, motivación y compromiso del colectivo de trabajo

- Se coherentes con nuestros valores.
- Fomentar de la innovación y creatividad
- Desarrollar la resiliencia como organización y como personas, para aprender a afrontar las situaciones adversas, superarlas y salir fortalecido.
- Ser amables y humildes.



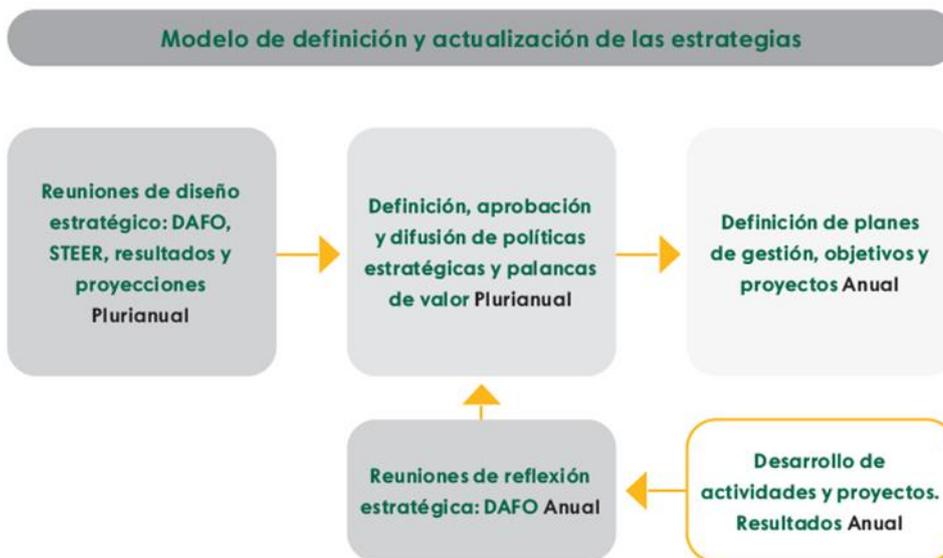
El fortalecimiento de la **propuesta de valor basada en nuestro modelo de relación con el cliente**, se fundamenta en el desarrollo de competencias como:

- la escucha activa,
- la proximidad,
- la empatía,
- la vocación de servicio y trato personal,
- la gestión ética y profesional,
- la búsqueda del beneficio mutuo,
- en ofrecer y asesorar, y finalmente,
- ofrecer el horario presencial de atención al cliente más amplio del mercado



#### 4. Proceso de diseño, definición y revisión de la estrategia de Caixa Popular.

El proceso estratégico a través del cual se diseñan y definen los Planes Estratégicos es el mostrado en la imagen.



En las reuniones de diseño estratégico del equipo de dirección se dibujan y establecen las políticas estratégicas y las palancas necesarias para su gestión, políticas y palancas que se enriquecen con las aportaciones de todo el colectivo de trabajo. Finalmente, estos planes plurianuales se revisan y aprueban por el Consejo Rector y se difunden en la organización.

La definició del plan estratègic “TransformAcció 2022”, establert per al període 2020-2022 se basó en un diagnòstic estratègic previ que contemplava un anàlisi extern, tant del entorn general com específic o competitiu de nostra empresa, así com un anàlisi intern de nostros recursos y capacitades, que se plasmó a través de la elaboració de una matriz DAFO, entre otras herramientas de diagnòstic estratègic, tal y como podemos ver a continuació, donde resumimos los aspectos más significativos:

### Fortalesas

1. Model Cultural i Persones.
2. Model de Relació amb el Client.
3. Pertinença al Grup Caixa Rural (Associació Espanyola de CC.RR.).
4. Posicionament com a entitat valenciana de referència; en el món Cooperatiu i l'Associacionisme.
5. Presa de decisions àgil.
6. Banca de proximitat i localisme.
7. Cultura d'Innovació com a agent de canvi.
8. Horari.
9. Cultura de transparència i participació.
10. Cultura meritocràcia i adaptació al canvi.

### Debilidades

1. Pèrdua de l'esperit de Caixa Popular.
- 1.2. Necessitat d'incrementar el talent.
- 2.3. Negoci Fora de Balanç.
- 3.4. Productivitat.
- 4.5. Eficiència.
- 5.6. Solvència.
- 6.7. Posicionament.
- 7.8. Actius danyats.
- 8.9. Pèrdua d'elements de diferenciació.
- 9.10. Baixa penetració client digital.

### Oportunitades

1. Especialització en segments de valor.
- 1.2. Atracció de Clients pel model de banca Cooperativa, Valenciana, amb Valors, Social i Diferent.
- 2.3. Captació del talent.
- 3.4. Expansió geogràfica.
- 4.5. Gestionar les dades dels clients per a créixer en negoci.
- 5.6. Sensibilitat medioambiental.
- 6.7. Nous usos i models d'oficina.
- 7.8. Evolució del món empresarial i potenciació dels sectors emergents.
- 8.9. Potencialitat dels 'viejenials'.
- 9.10. Auge de la cultura col·laborativa.

### Amenazas

1. Competència: nous competidors.
- 1.2. Canvis reguladors, inseguretat jurídica.
- 2.3. Canvis socials, demogràfics i de comportament dels clients.
- 3.4. Estratègia: adaptar el model de negoci.
- 4.5. Persones: Cultura & Talent.
- 5.6. Incertesa en l'evolució dels mercats.
- 6.7. Reputació.
- 7.8. Tecnologia.
- 8.9. Ciberseguretat.
- 9.10. Contingències jurídiques.

A partir del resultado de nuestro diagnóstico estratégico, Caixa Popular formuló el plan estratégico “**TransformAcció 2022**” que se desplegaba a partir de 5 políticas estratégicas y de 4 palancas estratégicas. Fruto de proceso de revisión anual de la estrategia, para este 2021 se redefinieron las adaptándolas a la situación del mercado financiero condicionada por la fusión y reducción de capacidad, así como por la evolución de la entidad donde los activos dañados se han reducido de manera muy notable, los niveles de solvencia están bastante por encima de los establecidos por el regulador.

La política generación de ingresos sustituye al incremento de la rentabilidad debido al empuje de la actividad comercial generada con el nuevo modelo comercial y a la situación persistente de bajos tipos de interés, que obliga a crecer en ingresos a través del volumen y de la comercialización de servicios.

Las políticas establecidas y las 4 palancas estratégicas son:

Estrategias 2020	Estrategias 2021	Palancas
Crecer en felicidad	Crecer en felicidad	Mentalidad ganadora
Reforzar la solvencia	Nueva diferenciación	Implicación Personal
Aumentar la rentabilidad	Generar Ingresos	Actividad Comercial
Bajar la tasa de activos dañados	Agilidad	Innovación en Valor
Aplicar el nuevo modelo comercial	Innovación	

La política generación de ingresos sustituye al incremento de la rentabilidad debido al empuje de la actividad comercial generada con el nuevo modelo comercial y a la situación persistente de bajos tipos de interés, que obliga a crecer en ingresos a través del volumen y de la comercialización de servicios.

Este Plan Estratégico con la adaptación realizada, en lo que a la estrategia competitiva se refiere, se posiciona claramente como una estrategia de diferenciación que trata de conseguir ventajas competitivas frente a nuestros competidores a través de unos productos y servicios que queremos sean percibidos por nuestros grupos de interés como únicos, originales y difícilmente imitables, y donde la responsabilidad social, la sostenibilidad juegan un papel fundamental para añadir valor.

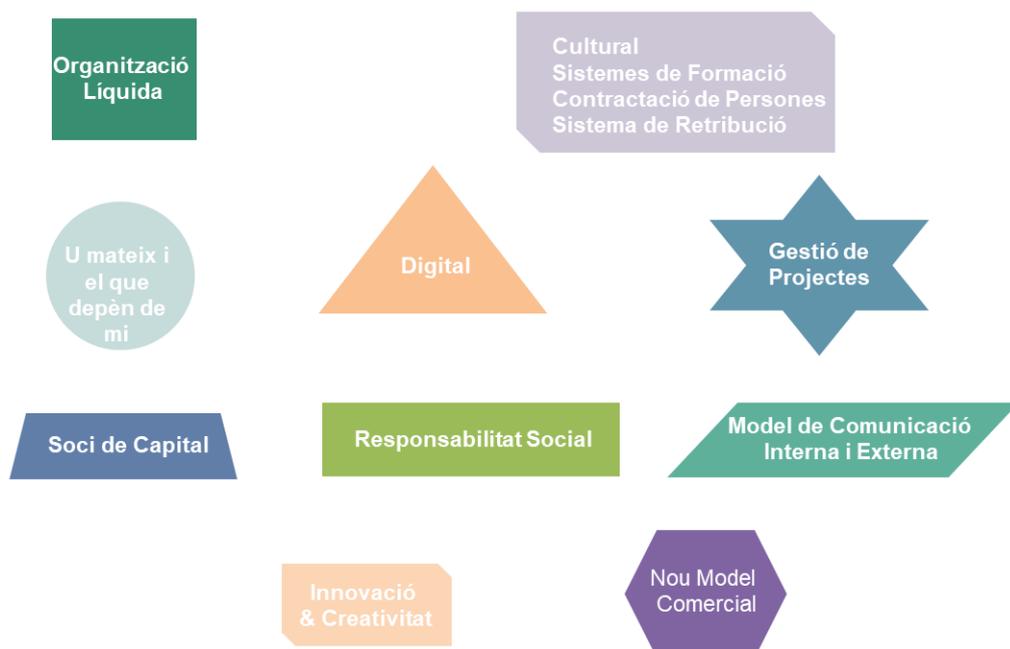
Podemos ver a continuación, en la siguiente imagen, las principales características de nuestra estrategia de diferenciación contenidas en el plan estratégico.



En lo que respecta a nuestra **estrategia de crecimiento a través del desarrollo de mercados**, en 2021 Caixa Popular contó con 77 puntos de venta, 76 oficinas o sucursales bancarias y la incorporación de un agente financiero en la localidad de Cheste a lo largo de territorio de la Comunidad Valenciana. Cifras que dan continuidad a los procesos de crecimiento sostenido que hemos tenido en los últimos años en los que hemos abierto 2 oficinas anualmente desde el año 2018.

### 5. El Mapa de la Transformación para conseguir nuestra estrategia.

Para conseguir las transformaciones previstas en el plan estratégico, Caixa Popular ha establecido el siguiente mapa de cambio o de transformación.



Por un lado, soñamos con convertirnos en una organización líquida, donde se cultiven las actitudes necesarias para su desarrollo, tales como la generosidad, la amplitud de miras, el sentido común, la personalidad, pensar siempre en lo que es mejor para Caixa Popular, el consenso y el trabajo en equipo, y donde,

- Las responsabilidades de gestión están asignadas de forma diferente a una estructura jerárquica.
- Conviven diferentes estructuras de poder y de toma de decisiones, que deben consensuar decisiones.
- El poder y la autoridad se tiene por la capacidad de influir en las decisiones y no sólo por la posición en el organigrama.
- Las personas pueden tener responsabilidades diversas en función del rol que tengan.
- Permite optimizar estructuras, ahorrar costes y posibilita un funcionamiento ágil, flexible y adaptable para competir en el mercado.

Este concepto de organización líquida tiene su reflejo en la consolidación de iniciativas como las especialidades o responsables de segmento, los responsables de producto y la creación este 2021 de los responsables de sectores empresariales con lo que los pilares estratégicos de la organización líquida han quedado establecidos.

Nuestro mapa de transformación, también incluye aspectos tan necesarios como:

- seguir avanzando en los procesos de digitalización de nuestra entidad,
- la necesaria transformación hacia una organización más creativa e innovadora,
- que sea capaz de implementar un nuevo modelo de gestión comercial,
- donde se generen proyectos a gestionar,
- donde la responsabilidad social y la sostenibilidad jueguen un papel fundamental en la aportación de valor,
- donde a partir de nuestro modelo cultural podamos influir en las personas que, o bien trabajan en Caixa Popular, o bien se relacionan con nosotros, y
- donde seamos capaces de crear un entorno de trabajo retador donde capturemos, desarrollemos, compensemos y retenemos al mejor talento disponible, tanto fuera como dentro de nuestra organización.

La situación de los mercados financieros y de la competencia ha abierto nuevas posibilidades de crecimientos basadas en la habilidad para el cambio y en la adaptación a las nuevas tendencias aprovechando mercados expulsados, abandonados o desatendidos a través de la agilidad para adaptarse basadas en la responsabilidad, la autonomía, la innovación y como no en un servicio 5 estrellas hacia el cliente

entendiendo estos como personas cuya relación tiene que ser duradera por la aportación de valor y la identificación con el proyecto de Caixa Popular a través de los elementos claves de la diferenciación de la entidad:

- Transmisión de los Valores y Cultura empresarial
- Calidad en la atención al Cliente “Servicio 5 Estrellas”
- Innovación en la gestión comercial
- Ser la entidad deseada para trabajar
- Ser la entidad más social
- Ser la entidad preferida por las mujeres

## **BLOQUE 3.**

### **3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.**

Desde el año 1977 y tras cumplir en el ejercicio 2021, 44 años de actividad, nuestra entidad ha desarrollado sus estrategias de crecimiento y diferenciación, incluyendo en las mismas los conceptos de empresa responsable y sostenible. Sin lugar a dudas, nuestro carácter de empresa de economía social, desarrollada a partir de unos principios cooperativos sólidos, nos ha ayudado a que, de una manera natural, hayamos podido convertirnos a día de hoy en una banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

Para Caixa Popular, nuestro enfoque o perspectiva estratégica incorpora la RSC y la Sostenibilidad de una forma holística, incluyéndola en nuestra planificación estratégica y en nuestras operaciones centrales para, de esta manera, poder gestionar las necesidades y expectativas de un amplio conjunto de grupos de interés, lo que nos llevará a maximizar el valor económico y social, tanto a medio como a largo plazo.

Para Caixa Popular, incluir la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad en nuestra estrategia supone dar respuesta a aspectos como:

- Cumplir con nuestras obligaciones a largo plazo para con la sociedad, obligaciones que van más allá de los requisitos legales y los deberes de la empresa para con la propiedad de nuestra empresa. El cumplimiento de estas obligaciones tiene como objetivo minimizar cualquier daño y maximizar el impacto beneficioso a largo plazo de Caixa Popular en la sociedad.
- Crear Valor Compartido a partir de políticas y prácticas que mejoran la competitividad de nuestra empresa mientras se impacta positivamente en el progreso de las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que operamos.
- Llevar a cabo una gestión de impactos u, oportunidades y riesgos, desde la perspectiva de la triple cuenta de resultados, donde prestamos atención y gestionamos los posibles impactos económicos, medioambientales y sociales que nuestra entidad puede generar.
- Demostrar que nuestra gestión económica es coherente y responsable, que la ética y el respeto son esenciales para una entidad enmarcada en el sector financiero.
- Demostrar un apoyo incondicional al entorno más cercano, a su cultura, al desarrollo de sus mercados y a los valores de la sociedad de la Comunidad Valenciana como plataforma para nuestro éxito.

Este enfoque estratégico de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, inherente a nuestra estrategia y operaciones, se ha visto reforzado en los últimos tiempos por diversas iniciativas internacionales y nacionales de carácter institucional que han provocado un impulso a nivel global del desarrollo de ambos conceptos, nos referimos a:

- Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, donde se definía la RSC como “*la responsabilidad de las empresas por sus impactos sobre la sociedad*”.
- Acuerdo de París sobre Cambio Climático, en el año 2015.
- También en el año 2015, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, donde se adoptaron los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que representan una visión compartida de la humanidad y un contrato social entre los líderes del mundo y las personas.
- Directiva 2014/95/UE, a través de la cual se estableció que las grandes empresas de interés público debían divulgar información no financiera y sobre diversidad a partir de sus informes de 2018 y en adelante.
- Ley 18/2018 para el fomento de la responsabilidad social en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Así, especialmente desde el año 2018, la responsabilidad social y la sostenibilidad se han incorporado como una palanca clave de nuestra competitividad a los procesos de diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y control estratégico, donde la sostenibilidad y la responsabilidad se convierten en uno de los principales generadores de valor de nuestra entidad.

Fruto de este enfoque estratégico y para garantizar el despliegue del mismo, Caixa Popular dispone y desarrolla en 2020 su **Política de Sostenibilidad**, política que establece el **enfoque de gestión y los compromisos** que en esta materia adquiere Caixa Popular. Somos conscientes de que el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático es responsabilidad de todos, en este sentido las entidades financieras tenemos un papel fundamental por nuestra capacidad de influir en el entorno, por ello tenemos una **Política Medioambiental desde 2020** que desarrolla nuestro **compromiso con la mejora del ambiental** de nuestro entorno. Ambas políticas son un compromiso público de comportamiento accesible fácilmente en nuestra [web](#).

La **Visión** que persiguen estas políticas de sostenibilidad y Medioambiente es, “*ser la entidad financiera valenciana con mayor implicación e impacto social*” a través de nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

Consciente de la repercusión que su impacto directo e indirecto ejerce sobre el entorno a través de su cadena de valor, **la política de sostenibilidad establece los principios sobre los que nuestra entidad basa su actuación a todos los niveles**, entendiendo la sostenibilidad como un concepto en el que deben estar presentes aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), buscando el equilibrio justo con la viabilidad económica, necesaria para su continuidad futura como empresa y así conseguir acercarse a su visión, aportando valor a sus grupos de interés y a la sociedad valenciana en general.

Esta política **se basa en los valores del cooperativismo y los propios de la entidad**, y tiene por objeto inspirar los comportamientos, acciones de todas las personas que forman parte de la entidad, así como de otras políticas, normativas o actuaciones que se desarrollen en el seno de la actividad de Caixa Popular.

Para ello, en esta política se fijan los siguientes **principios de actuación**:

- Caixa Popular se rige por un modelo de gobernanza basado en la integridad, la ética, la transparencia y la democracia interna, el respeto a la persona y los derechos humanos.
- Cumplir con la normativa fiscal, social, económica y medioambiental vigente dónde opere, así como, los compromisos que en estas materias adoptase de manera voluntaria.
- Fomentar la gestión activa del desarrollo de las personas, su bienestar y el de sus familias, a través de la igualdad de oportunidades, la conciliación de su vida familiar, personal y profesional, el desarrollo personal y profesional, en un ambiente de trabajo seguro y saludable en el que el clima laboral sea propicio.
- Apoyar y diseñar, dentro de sus posibilidades, iniciativas sociales que tengan por objetivo mejorar el bienestar de las personas, sus familias el entorno social, cultural y económico de los pueblos y barrios dónde Caixa Popular opere.
- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan las necesidades de nuestra sociedad.
- Establecer una gestión de riesgos integral en la entidad que recoja gradualmente los riesgos sociales, ambientales y de gobernanza.
- Promover las finanzas inclusivas y la educación financiera de sus grupos de interés, básicas para unas finanzas sostenibles.

- Perseguir un impacto en el medio ambiente neutro o positivo a través de sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto medioambiental negativo en nuestro entorno, así como fomentar aquellos cuyo impacto sea positivo.
- Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, concienciando y actuando, a través de acciones formativas y de sensibilización.
- Desarrollar estrategias y acciones encaminadas a sumar en el esfuerzo común para conseguir las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU.
- Propiciar el diálogo constante con todos sus grupos de interés.
- Reportar periódicamente información económica, social y ambiental, de un modo integrado.

La Política Medioambiental, como concreción de los apartados de la de sostenibilidad referidos a este aspecto, **se basa en los principios de preocupación por el entorno del cooperativismo y los propios de la entidad**, inspirando comportamientos, acciones, otras políticas, normativas o actuaciones que se desarrollen en el seno de Caixa Popular.

El **Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Entidad**, es el encargado de promover estos principios y compromisos en la organización, siendo el **Consejo Rector** de La Entidad quien tiene facultades para **modificar y aprobar estas políticas**.

**Caixa Popular**, basa toda su actividad en la relación con las personas y asume sus derechos inalienables reconocidos a nivel internacional, suponiendo estos una inspiración sobre la que basar la relación de la entidad, y todas las personas que en ella trabajan, con todos sus Grupos de Interés y con cualquier otra persona con la que se relacione.

La Entidad asume los compromisos de respeto de los derechos humanos reconocidos internacionalmente en:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- La Carta Internacional de los Derechos Humanos;
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas;

- Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres:
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT);
- Los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas;
- La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- La Convención Internacional de los Derechos del Niño
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- La Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
- La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial
- La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
- La Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares

Para ello, adquiere el compromiso de contribuir a que sus actividades estén orientadas a la satisfacción de sus clientes y al respeto y promoción de los Derechos Humanos estableciendo las siguientes líneas de actuación:

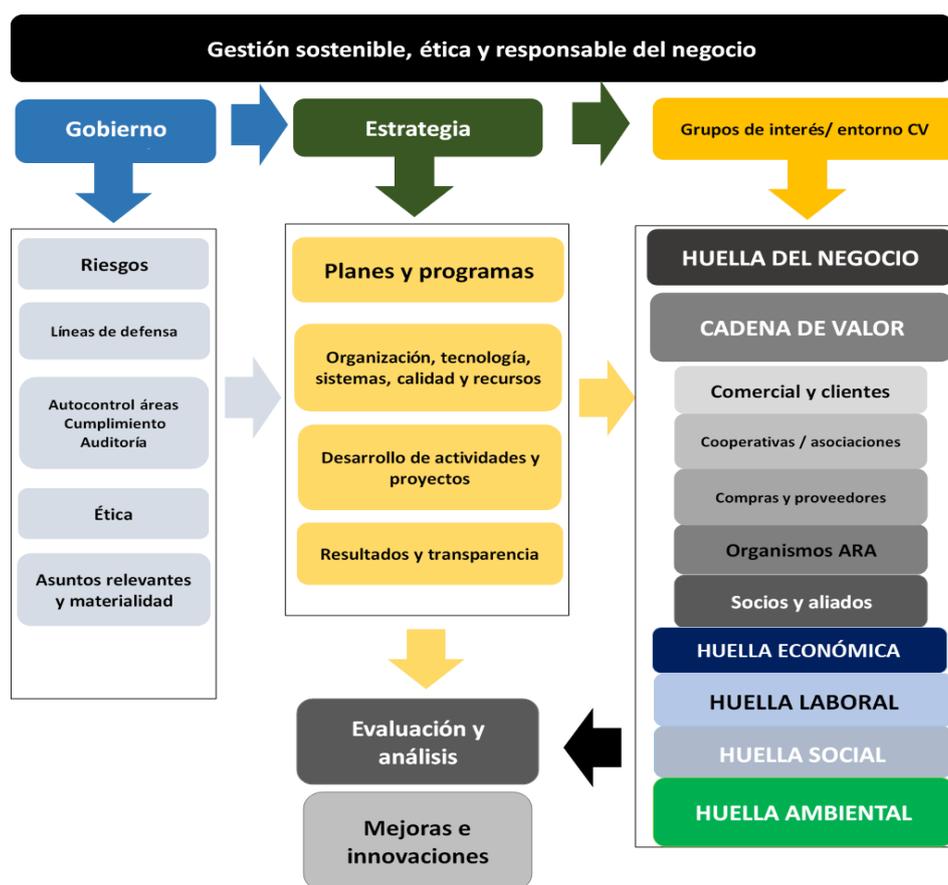
- Basar las relaciones con todas las personas sobre la no discriminación por cualquier circunstancia, la igualdad, el respeto, la ética, la transparencia y la profesionalidad.
- Establecer sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto en los derechos fundamentales de las personas, así como fomentar aquellos aspectos cuyo impacto sea positivo.
- Promover el desarrollo profesional y personal del colectivo de trabajo, sobre la base de la igualdad de oportunidades, la no discriminación por cualquier motivo, respeto a la diversidad, y la meritocracia.
- Facilitar la inclusión de personas con diversidad funcional o intelectual.
- Propiciar el diálogo y participación constante con los grupos de interés para conocer y dar respuesta a sus expectativas y requerimientos sobre los derechos fundamentales de las personas.

- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan a la mejora sociedad así como al favorecimiento de la inclusión financiera.
- Apoyar, dentro de las posibilidades, las iniciativas que estén acordes con los valores y principios de la Entidad que favorezcan la difusión y protección de los derechos humanos.
- Colaborar con nuestros grupos de interés, en especial con los proveedores, con el fin de contribuir e impulsar los derechos humanos, exigiéndoles un estricto respeto a los derechos humanos y laborales en sus actuaciones y comportamientos.
- Establecer una relación de actividades restringidas para la actuación comercial de la Entidad, entre ellas la producción, comercialización y venta de armas, las actividades que encubran explotación de las personas o el juego online así como otras que en su momento se determinaran.
- Reportar periódicamente información sobre el comportamiento en materia de derecho de las personas, de un modo integrado a la social y económica.

### 3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable.

Para poder desplegar nuestra estrategia y nuestra política de sostenibilidad, en Caixa Popular nos hemos dotado del siguiente modelo de Gestión Responsable, Ético y Sostenible del Negocio, tal y como podemos ver en la siguiente imagen, donde a partir de,

- la gestión de nuestro **Gobierno Corporativo**, donde identificamos riesgos, establecemos diversas líneas de defensa para garantizar el comportamiento ético y responsable y, donde, identificamos los distintos aspectos relevantes o materiales que debemos abordar a través de la gestión, por los efectos que genera nuestra actividad,
- definimos nuestra **estrategia** que desplegamos a través de planes y programas, donde generamos los impactos finales de nuestro desempeño corporativo, provocando,
- nuestra **huella de negocio** sobre los distintos **grupos de interés de nuestra entidad**, en términos de gestión de la **cadena de valor** y en términos de generación de las huellas, **económica, social, laboral y medioambiental**.



La meta es avanzar sistemáticamente en la mejora de los enfoques de gestión de la responsabilidad social y la sostenibilidad hasta alcanzar el nivel de desarrollo de las organizaciones de referencia en esta materia, a nivel nacional. Con el desarrollo de este modelo de gestión sostenible, ético y responsable del negocio, Caixa Popular pretende en los próximos años convertir estos elementos en:

- Una nueva fuente de diferenciación en el sector financiero.
- Una imagen de marca más poderosa y responsable.
- Un marco de relaciones con los grupos de interés, completo, ético y de valor compartido.
- La consolidación de la mejor reputación.
- Un mejor clima laboral y un mayor orgullo de pertenencia.

### **La gestión de impactos en nuestros grupos de interés.**

Para dar cobertura a todas las materias que de alguna manera conducen a una gestión sostenible, ética y responsable y a los requerimientos de prescriptores y reguladores, Caixa Popular, tal y como podemos ver en la siguiente imagen, ha definido los ámbitos de actuación desde la perspectiva de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y de los impactos que generamos sobre los mismos.



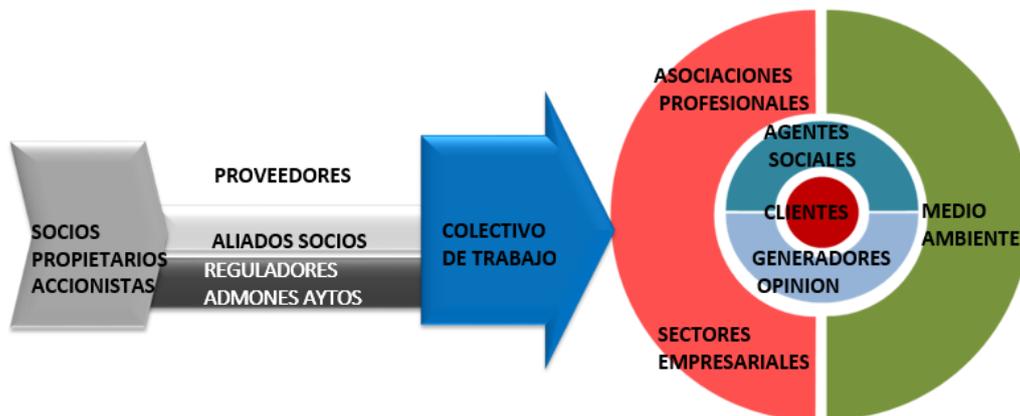
### La Gestión de Grupos de Interés en Caixa Popular.

Caixa Popular diseñó e implantó en 2018 un sistema completo de gestión de grupos de interés, basado en las directrices de la organización *AccountAbility* y en su estándar *AA1000SES Stakeholder Engagement Standard*, para dar respuesta a la necesidad de utilizar la “voz de los grupos de interés” en aspectos tan importantes como la concepción de las estrategias, la identificación de proyectos y mejoras en la gestión, la detección de requerimientos, necesidades y expectativas, y, por último, la definición y priorización de sus asuntos relevantes. Este sistema se revisará trienalmente y su actualización se realizará en 2022.

El **proceso a seguir para llevar a cabo este proceso de engagement o participación de grupos de interés** se resume en la siguiente imagen, donde tras una primera etapa de identificación, clasificación y priorización de los mismos, se diseña el marco relacional para propiciar el diálogo con estos grupos de interés a través de distintas metodologías, entre las que desarrollamos diversos estudios, no sólo de satisfacción, en cuanto a la valoración de su relación con nuestra entidad, sino que también donde identificamos diversos requerimientos y expectativas que estos grupos tenían sobre Caixa Popular.



Como acabamos de ver, el primer paso dado en este proceso de *engagement* o participación de grupos de interés, Caixa Popular definió y desarrollo su **Mapa de Grupos de Interés**, tal y como vemos a continuación en la siguiente imagen.



Tras este primer ejercicio de identificación y clasificación de los grupos de interés de Caixa Popular desde una perspectiva de Cadena de Valor, se llevó a cabo un **ejercicio de priorización** de los mismos **según la capacidad de influencia e impacto** que los grupos seleccionados tenían sobre nuestra empresa, lo que nos permitió **focalizar los esfuerzos** de nuestra empresa sobre aquellos grupos de mayor impacto estratégico. Los grupos seleccionados como prioritarios para la atención responsable y sostenible, fueron los siguientes:

- Ayuntamientos y barrios.
- Cooperativas.
- Tejido asociativo empresarial y comercial.
- Sociedad concreta, en el caso de desastres o catástrofes.
- Personas con discapacidad.
- Personas con riesgo de exclusión
- Empoderamiento de la mujer.

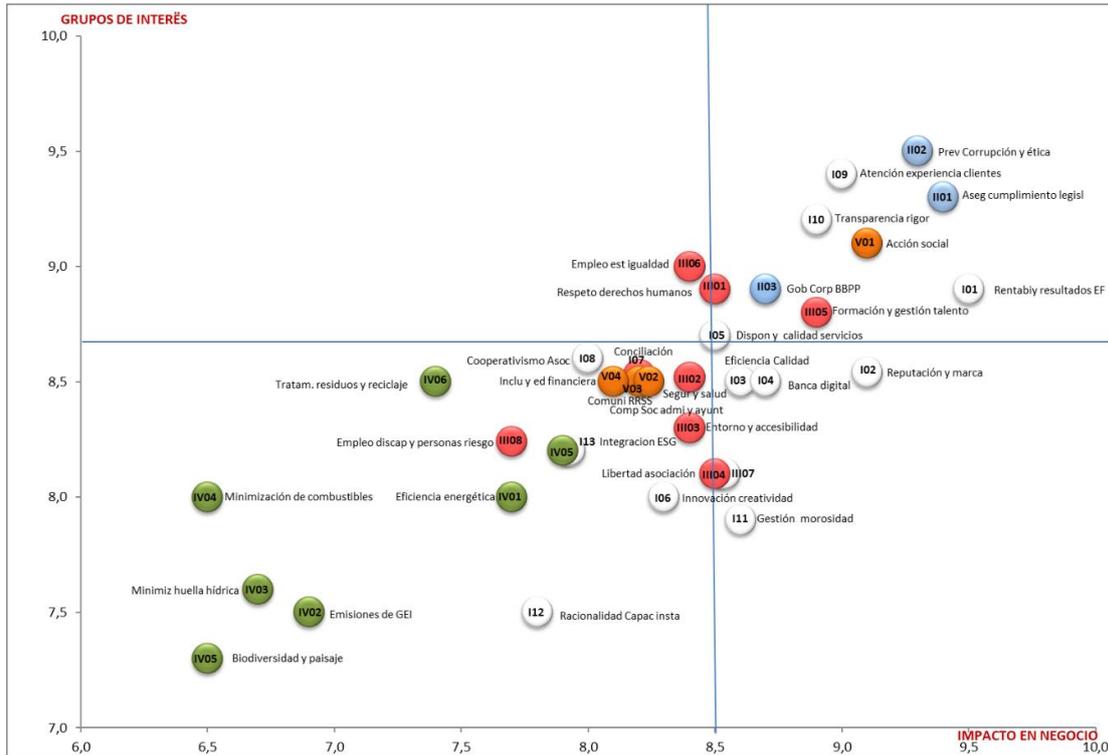
### **La identificación de aspectos relevantes o materiales. El proceso de Materialidad.**

Otro de los procesos importantes para la elaboración de un reporte de información no financiera o de una memoria de sostenibilidad, es el de Materialidad. Con este proceso, se pretende identificar aquellos aspectos de la gestión que tienen suficiente relevancia para ser analizados, gestionados y difundidos por su importancia y criticidad en su capacidad para crear valor, para asegurar el desarrollo sostenible y para fortalecer su permanencia en el mercado en el medio y en el largo plazo. Estos asuntos relevantes, tanto individual como de forma agregada, son la mejor representación del valor de la posición financiera y operacional de cualquier organización.

La definición de los asuntos relevantes o materiales a los que Caixa Popular debía prestar atención, se realizó en el año 2018 analizando en profundidad los retos y estrategias de la organización, los temas materiales de mayor valor para las empresas del sector y las propuestas concretas de las entidades GRI y SASB para el sector financiero y expertos internacionales en sostenibilidad y responsabilidad. Este trabajo se realizó tras el “*Estudio estratégico de responsabilidad social corporativa y valor de la gestión de grupos de interés*”, tal y como hemos visto previamente.

De acuerdo con las metodologías establecidas por entidades internacionales como *Global Reporting Initiative (GRI)*, *International Integrated Reporting Council*, *AccountAbility* y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, el paso siguiente fue priorizar los asuntos relevantes previamente identificados a través de la participación de distintos grupos de interés, tanto internos como externos, de Caixa Popular.

Este ejercicio de priorización quedó plasmado en la siguiente **Matriz de Materialidad**, donde se valora, por un lado, la **relevancia que para los grupos de interés consultados tienen los temas o aspectos propuestos** y, por otro, el **impacto que dichos aspectos tienen en términos de estrategia y negocio** para Caixa Popular. Vemos a continuación la Matriz de Materialidad, fruto de este ejercicio.



Como resultados de este ejercicio de materialidad, los asuntos relevantes estratégicos y de mayor impacto en la gestión responsable y sostenible de Caixa Popular que se identificaron, fueron los siguientes:

<b>I</b>	<b>GESTIÓN DEL NEGOCIO</b>
I.01	Rentabilidad y resultados económico-financieros
I.05	Disponibilidad y calidad de servicios
I.09	Atención, servicio y experiencia de cliente
I.10	Transparencia y rigor en la gestión: cumplimiento financiero y regulatorio
<b>II</b>	<b>ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>
II.01	Aseguramiento del cumplimiento de la legislación
II.02	Prevención de la corrupción y comportamiento ético (blanqueo, etc.)
II.03	Gobierno corporativo: buenas prácticas
<b>III</b>	<b>HUELLA LABORAL</b>
III.01	Respeto de los derechos humanos
III.05	Formación y desarrollo del talento
<b>V</b>	<b>HUELLA SOCIAL</b>
V.01	Acción social y voluntariado

Adicionalmente, y en relación con los asuntos relevantes, se decidió:

- Incorporar y reportar como asuntos relevantes a los siete asuntos correspondientes a la huella ambiental, a la integración de factores de riesgo ESG en análisis de créditos, a la seguridad y salud laboral y al empleo estable e igualdad de oportunidades.
- Monitorizar y reportar en su justa medida al resto de los asuntos relevantes no seleccionados como posicionamiento de excelencia en la gestión y prevención de riesgos y amenazas.

Durante el año 2020, como resultado de los procesos de seguimiento, revisión y control estratégico que lleva a cabo nuestra entidad, se decidió incluir como material el aspecto social, *Enfermedades Infecciosas*, fruto del impacto que este aspecto estaba teniendo en nuestro negocio y de la relevancia que el mismo adquirió para nuestros grupos de interés, durante y tras la crisis sanitaria, económica y social provocada por la Covid 19, manteniéndose como un aspecto crítico en este 2021.

### **El enfoque de Desarrollo Sostenible de Caixa Popular.**

Caixa Popular es consciente de la importancia y el valor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Como hemos comentado anteriormente, nuestra política de sostenibilidad, incluye un compromiso en este sentido, en concreto, *“Desarrollar estrategias y acciones encaminadas a sumar en el esfuerzo común para conseguir las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU”*.

Fruto de este compromiso, y de las acciones llevadas a cabo desde el año 2019, Caixa Popular realizó un análisis de los pormenorizado de los 17 ODS y de las 169 metas que los desarrollan, comprometiéndose durante el año 2020 a identificar y precisar en su contribución.

A continuación, en la siguiente imagen, vemos **nuestro enfoque de desarrollo sostenible** con la **identificación de los ODS donde pretendemos generar impactos positivos** en los próximos años.



En lo que respecta a la contribución realizada por Caixa Popular a los ODS incluidos en su modelo de desarrollo sostenible, podemos ver en la siguiente tabla algunos ejemplos de las mismas realizados a través de **alianzas**.

ODS PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 3 y 10	<b>Fundación Levante UD.</b> Impulsamos el deporte inclusivo de personas con discapacidad a través del proyecto social <i>granota</i> contribuyendo al progreso de las personas y de su calidad de vida, con incidencia especial en los colectivos más vulnerables.	ODS 5 y 17
ODS 3	<b>Pelota valenciana.</b> Potenciamos el deporte que nos identifica como pueblo, colaborando en la difusión y el fomento desde la base con la Federació de Pilota Valenciana y las ligas profesionales junto con la Fundació de Pilota Valenciana.	ODS 5, 11 y 17
ODS 4	<b>Escuela de Emprendedores Sostenibles de Natura y Cultura.</b> Fomentar el espíritu innovador y emprendedor de los más jóvenes basado en la sostenibilidad y el cooperativismo.	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	<b>Proyectos de educación para el desarrollo y la sensibilización.</b> Convocatoria de ayudas junto con la Coordinadora Valenciana de ONGD destinadas a favorecer la educación para el desarrollo y la sensibilización para promover una	ODS 10, 11 y 17

	ciudadanía crítica, global y consciente de las desigualdades mundiales.	
ODS 4	<b>Florida Universitaria.</b> A través de nuestra alianza, promovemos la educación, la cultura y el cooperativismo, acercando la formación a todos los niveles	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	<b>Colaboraciones con universidades y centros educativos.</b> Fomentamos la formación, junto con las universidades y los centros educativos valencianos, participando en diferentes iniciativas educativas que facilitan la innovación y la difusión del conocimiento en la sociedad valenciana	ODS 17
ODS 4	<b>Ayudas a Proyectos Interasociativos.</b> Con estas ayudas, junto con la Fundación Horta Sud y el Grupo Ugarte, impulsamos la creación de proyectos de desarrollo cultural, social o educativo que promueven la colaboración entre asociaciones de la comarca de l'Horta.	ODS 11 y 17
ODS 5	<b>Proyecto Dona Emprén.</b> A través de este proyecto, junto con Novaterra, fomentamos el autotrabajo y la igualdad de oportunidades para mujeres con acceso difícil al crédito, inspirado en el modelo de microcréditos del Nobel de la Pau Muhammad Yunus	ODS 8, 9, 11 y 17
ODS 5	<b>Valencia Basket.</b> Mantenemos una relación consolidada con el equipo taronja, con quien compartimos valores, apostando por la igualdad apoyando tanto al equipo masculino y como al femenino	ODS 11 y 17
ODS 8	<b>Colaboración con ASINDOWN.</b> Participamos en diferentes acciones impulsadas por esta organización que trabaja el desarrollo integral de las personas con síndrome de Down para favorecer su integración familiar, educativa, laboral y social como miembros activos de la sociedad.	ODS 10 y 17
ODS 8	<b>Operación Consolida con AJEV.</b> Patrocinamos este programa formativo en el que líderes de empresas referentes cuentan sus experiencias a empresas en fase de consolidación	ODS 9 y 17
ODS 9	<b>Alianza con La Pinada Lab.</b> La innovación es una vía para generar nuevas ideas e iniciativas. Con esta alianza queremos generar sinergias con el mundo de la innovación valenciana que permitan lanzar nuevas propuestas con un impacto social y ambiental.	ODS 11 y 17
ODS 9	<b>Alianza con Social Nest Foundation.</b> Colaboramos en la generación de emprendimiento con impacto positivo social y	ODS 10, 11, 13 y 17

	ambiental a través de esta aceleradora tecnológica y social.	
ODS 10	<b>Alianza con Cruz Roja.</b> Caixa Popular y Cruz Roja somos entidades con un objetivo común: hacer una sociedad más justa. Con nuestra aportación se desarrollan proyectos de intervención social, servicios preventivos y operaciones de emergencia en la provincia de València	ODS 5, 11 y 17
ODS 10	<b>Colaboración con Cáritas.</b> Trabajamos con la ONG para apoyar el desarrollo de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres y excluidos, y promovemos iniciativas como la Tarjeta Solidaria de prepago.	ODS 5, 11 y 17
ODS 11	<b>Clubes locales de deporte.</b> Apostamos por la práctica del deporte de base como generadora de valores, apoyando a los clubes y las escuelas de deportes locales de diferentes disciplinas.	ODS 3 y 17
ODS 11	<b>Fiestas y tradiciones.</b> Participamos en las fiestas de nuestros pueblos colaborando en tradiciones populares como los Moros y Cristianos, las Fallas, cofradías, bandas de música...	ODS 17
ODS 12	<b>Fundació Sant Jordi.</b> Junto con la fundación por el escultismo Sant Jordi, fomentamos la relación con la naturaleza de los más jóvenes a través del centro ambiental de la Calderona enclavado en el corazón de este parque natural.	ODS 4, 13 y 17
ODS 12	<b>Horta Neta.</b> Colaboramos con los municipios de xarxa Joves.net en la realización de actividades que tienen como objetivo la mejora y el conocimiento del medio ambiente de la comarca de l'Horta a través de la participación activa	ODS 4, 11, 13 y 17
ODS 14	<b>Fundación Oceanogràfic.</b> A través de esta alianza se pretende concienciar a la sociedad valenciana, tan vinculada al mar, de la importancia de preservar el mar a través de la protección de las tortugas marinas	ODS 11 y 17
ODS 15	<b>Acció Ecologista Agró.</b> El objetivo de esta alianza es la protección y sensibilización sobre espacios naturales como el Tancat de la Pipa en la Albufera o la Marjal del Moro, a través del vehículo conductor de la tortuga d'estany	ODS 11 y 17

En lo que respecta a la contribución realizada por Caixa Popular a los ODS incluidos en su modelo de desarrollo sostenible, **a través de iniciativas y proyectos propios**, podemos ver en la siguiente tabla algunos ejemplos de las mismas.

ODS 3 y 8	<b>Programas propios de voluntariado de Caixa Popular.</b> Proyecto de voluntariado internacional dirigido a los trabajadores de la entidad para el fomento del cooperativismo en países en desarrollo. Además, los compañeros de la entidad participan activamente en voluntariados locales como Amics de la Gent Major, Federació de Triatló, etc.	ODS 5, 10, 11 y 17
ODS 4	<b>Educación financiera.</b> Organizamos actividades de formación especializada en el ámbito financiero dirigida a la sociedad (empresarios, estudiantes, amas de casa, etc.).	ODS 17
ODS 5	<b>Tarjeta Dona.</b> La primera tarjeta bancaria que promueve la igualdad de género y que destina una parte de los ingresos obtenidos a proyectos sociales que fomentan la igualdad entre las personas.	ODS 12
ODS 5	<b>Ayudas Proyectos Dona.</b> Convocatoria de ayudas para la realización de proyectos de igualdad de género en la Comunidad Valenciana a los que pueden presentarse instituciones, asociaciones, fundaciones, etc.	ODS 17
ODS 8	<b>Inclusión laboral en Caixa Popular.</b> Incorporamos personas con discapacidad intelectual a nuestro equipo de trabajo y los ofrecemos estabilidad, responsabilidad y la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.	ODS 10 y 17
ODS 10	<b>Campaña Un Día de Salari.</b> Con esta iniciativa nuestro equipo humano dona voluntariamente un día de su salario y la entidad aporta el doble de la cantidad recaudada para financiar proyectos de solidaridad y cooperación al desarrollo.	ODS 3, 5, 8, 11 y 17
ODS 11	<b>Tarjeta Compromís pel Valencià.</b> La única tarjeta bancaria que beneficia nuestra lengua destinando el 0,7% de las compras a Escola Valenciana-Federació d'Associacions per la Llengua.	ODS 12 y 17
ODS 12	<b>Oficina sin papeles.</b> El papel, junto con la energía eléctrica, es uno de los consumos con más afectación sobre el medio ambiente; con este programa se pretende la eliminación del papel de las oficinas a través de la concienciación, la digitalización y los cambios de procedimientos	ODS 13
ODS 12	<b>Tarjetas biodegradables.</b> Nuestras tarjetas, en todas las modalidades, están hechas de un	ODS 13

	material biodegradable, reduciendo así el impacto ambiental que causan	
ODS 12 y 13	<b>Inversión sostenible.</b> Productos de inversión o ahorro, como por ejemplo fondos de inversión o planes de pensiones gestionados con criterios sociales y ambientales	
ODS 13	<b>Caixa Popular verde.</b> Proyecto integral que, desde un punto de vista estratégico de la entidad, pretende reducir los impactos negativos en el medio ambiente que produce Caixa Popular y fomentar, a través de la concienciación y la financiación, proyectos que mejoran la eficiencia en el uso de la energía de empresas, familias y comercios	ODS 9
ODS 13	<b>Energías renovables y reducción de consumo eléctrico.</b> La mejora de la eficiencia energética a través de la concienciación, el uso de equipos y sistemas eficientes, aprovechamiento de la luz natural acompañado del uso de energía eléctrica proveniente de fondos renovables (80% el 2020) es una apuesta para reducir la huella de carbono de la entidad.	ODS 12
ODS 13	<b>Financiación verde.</b> Préstamos y créditos destinados a la financiación de empresas comercios, autónomos y familias que quieran hacer inversiones para la mejora de la eficiencia energética o en movilidad sostenible, tanto en el ámbito empresarial como particular, con ventajas económicas en las condiciones.	ODS 9 y 12

A continuación, vemos la relación de proyectos llevados a cabo en el año 2021 y su grado de cumplimiento.

Proyectos	Cumplimiento
1. Modelo de Gestión Social de las oficinas.	100%
2. Ampliación de la Escuela de Asociaciones.	100%
3. Productos de financiación con contenido social y sostenible.	80%

Los compromisos para 2022 son:

<b>Proyectos</b>
1. Elaboración del Plan Estratégico de Sostenibilidad.
2. Creación del Comité Externo de Responsabilidad Social.
3. Lanzamiento de ayudas para organizaciones con el objetivo de favorecer la integración de personas con discapacidad

### **Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022**

Para el desarrollo de esta política y la consolidación del nuevo modelo de responsabilidad social se plantean los siguientes retos y objetivos para el periodo 2020-2022:

- Establecer el enfoque de gestión de aquellos ejes o vectores identificados como los más débiles en el desarrollo de la responsabilidad social. En este sentido en 2021 se ha avanzado en el establecimiento de alianzas con dos organizaciones de referencia en temas ambientales en la Comunitat Valenciana como son Fundació Oceanogràfic y Acció Ecologista Agró, además del establecimiento de los criterios del plan estratégico de sostenibilidad de la entidad.

Durante este 2021 el Área de Responsabilidad Social ha pasado a formar parte del Equipo de Dirección, el máximo órgano de gestión de la entidad, mostrando de esta manera la importancia que tiene en la estrategia de la organización

Fortalecer el nuevo posicionamiento de empresa responsable, ética y sostenible. Durante el 2021 a través del proyecto Servicio 5 Estrellas dónde se establece como tratar a cada tipología de cliente para conseguir su máxima satisfacción, la aprobación del código ético y de la actualización de la política anticorrupción se le ha dado un impulso a este elemento de diferenciación tan importante para los clientes como muestra la matriz de materialidad descrita anteriormente.

La actualización de la Política Anticorrupción este 2021 nos ha permitido fortalecer el compromiso total en contra de las actuaciones que puedan significar un menoscabo para las personas, la entidad y la sociedad en general basada en los requisitos establecidos en la Norma UNE 19601.

La política afecta a todas las personas que forman parte de Caixa Popular y se extiende a aquellos eslabones de la cadena de valor. La apuesta por la libre competencia comprometiéndonos con la libertad de competencia en el sector privado, la

transparencia en nuestras relaciones con las Administraciones Públicas, la relación con proveedores, clientes, partidos políticos, sindicatos o patronales se basan en una gestión ética, clara y transparente estableciendo los mecanismos para denunciar posibles incumplimientos de acceso público para todos los grupos de interés.

## BLOQUE 4.

### 4.1. Órganos de Gobierno: estructura y composición.

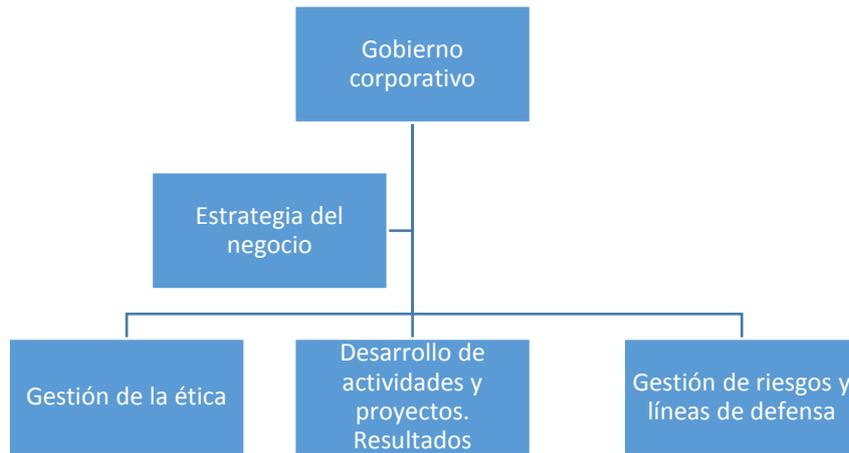
El **gobierno corporativo** es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los **órganos de gobierno** de una empresa. En concreto, en el caso de nuestra cooperativa establece las relaciones entre la Asamblea, el Consejo Rector, el Comité de Dirección y el resto de partes interesadas, llegando a establecer las bases por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.

#### ¿Qué articulan las normas del gobierno corporativo?

- La toma de decisiones que tienen que ver con la dirección estratégica general de la empresa y sus políticas corporativas.
- Los mecanismos de control sobre el correcto desempeño de la dirección ejecutiva y la implementación del plan estratégico aprobado.
- El cumplimiento normativo o el establecimiento de las políticas y procedimientos adecuados para garantizar que tanto la empresa, como sus directivos, empleados y terceros cumplen con el marco normativo aplicable.
- Las relaciones entre los principales órganos de gobierno de la compañía, así como los derechos y deberes de cada uno de ellos: asamblea, consejo rector y comité de dirección.

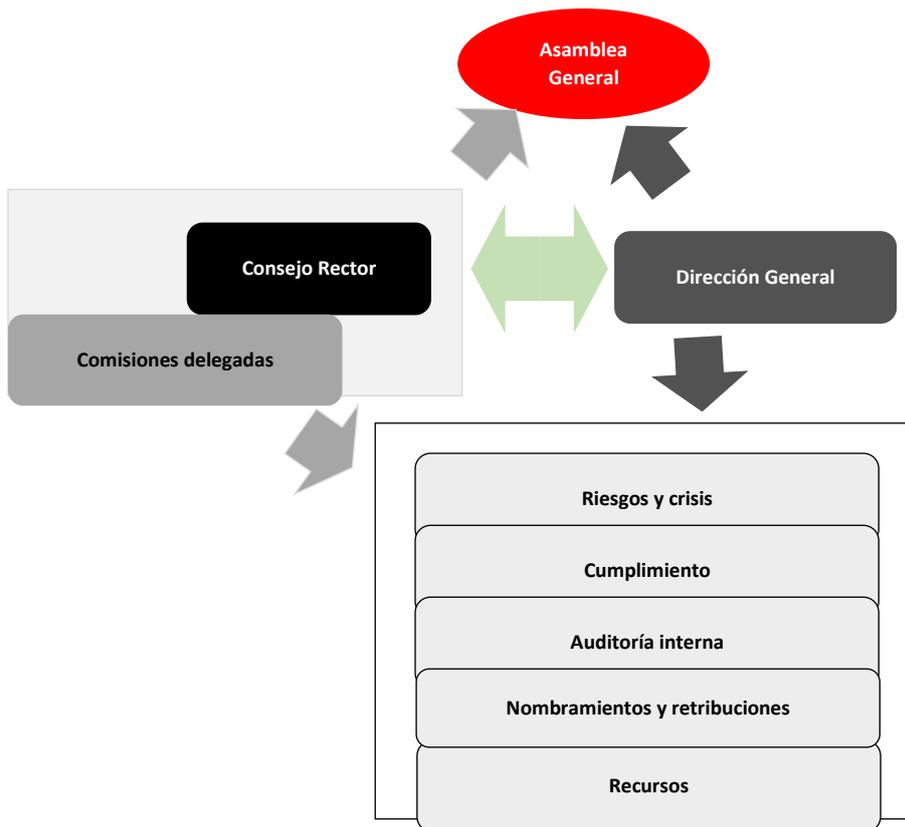
El diseño y estructura del gobierno corporativo de Caixa Popular se ha configurado en base a las directrices sobre gobierno interno del Banco de España (Eurosistema), los principios de buen gobierno para empresas no cotizadas del Instituto de Consejeros-Administradores, el código de buen gobierno de las sociedades cotizadas y las mejores prácticas en gestión del gobierno corporativo de entidades financieras, consideradas como benchmark para la organización.

En la actualidad el gobierno y la estrategia de Caixa Popular se establece mediante los siguientes campos de actuación: estrategia del negocio, gobierno corporativo, gestión de riesgos y líneas de defensa y gestión de la ética.



### Modelo de gobierno corporativo.

El modelo de gobierno diseñado da respuesta a los requerimientos legales e introduce estructuras y métodos que faciliten el gobierno y control de las operaciones y estrategias de la entidad. Su concepción estructural se representa a través del siguiente esquema:



En la actualidad la administración, gestión y control del gobierno corporativo están sustentados en los siguientes órganos:

- Asamblea General
- Consejo Rector y comisiones delegadas:
  - Comisión de recursos
  - Comisión de nombramientos y retribuciones
  - Comité mixto de auditoría y riesgos
- Comisiones y comités complementarios de interés operativo:
  - Consejo social
  - Comité de igualdad
  - Comité de seguridad e higiene
  - Comisión de promoción cooperativa
  - Comité de ética
  - Órgano de control interno
  - Unidad de prevención del blanqueo de capitales
  - Unidad de gestión integral del riesgo
  - Unidad de cumplimiento normativo

En este punto el Comité de Ética tiene un papel relevante como encargado de fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento de la Normativa del Código de Conducta de la Entidad, realizar una supervisión completa del Modelo de Gestión de Cumplimiento Penal, así como la gestión del Canal Ético.

Para la gestión del gobierno corporativo, la entidad cuenta con los siguientes activos y elementos de regulación:

- Estatutos sociales
- Reglamentos y normas internas de los órganos de gobierno
  - Reglamento del Consejo Rector
  - Reglamento del Comité mixto de auditoría y riesgos y director de la unidad de riesgos
  - Reglamento del Comité de nombramientos y retribuciones
- Estructura organizativa: líneas de responsabilidad, funciones y prevención de conflictos de interés
  - Organigrama
  - Líneas de responsabilidad y funciones
  - Política de Conflictos de Interés
- Procedimientos internos en relación con los riesgos

- Colectivo identificado y política de remuneraciones
- Evaluación de la idoneidad
- Políticas de DD.HH., Responsabilidad Social y Sostenibilidad, Medioambiental, Compras y Relación Proveedores, Relación con Clientes y Política Anticorrupción
- Código Ético y Canal Ético

El Código ético se basa en la misión y los valores de Caixa Popular, y recoge los criterios, las pautas y las conductas a seguir por todas las personas que trabajan en la entidad, tanto a título individual como colegiadamente, en los órganos de decisión o grupos de trabajo de qué puedan formar parte, en sus decisiones y actuaciones como profesionales de la cooperativa, y en su relación con los grupos de interés. Los principios que incluye el Código ético son:

- Actuamos con ética y profesionalidad
- Somos una cooperativa de trabajo asociado
- Creemos en la Igualdad entre las personas
- Somos solidarios
- Vivimos arraigados en nuestros pueblos y barrios
- Apoyamos el asociacionismo
- Estamos implicados con la sociedad valenciana
- Potenciamos la educación y la formación
- Cuidamos el medio ambiente
- Estamos al servicio de nuestros clientes

La Política de Conflictos de Interés establece los medios para identificar, evaluar, gestionar y mitigar o prevenir conflictos reales y potenciales entre los intereses de la Entidad y los intereses privados del personal, incluidos los miembros del órgano de administración, lo que podría influir adversamente en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.

Esta política incluye, al menos, las siguientes situaciones o relaciones en las que pueden surgir conflictos de interés:

- intereses económicos (p. ej., acciones, otros derechos de propiedad y pertenencia a asociaciones, participaciones financieras y otros intereses económicos en clientes comerciales, derechos de propiedad intelectual, préstamos otorgados por la entidad a una empresa propiedad del personal,

pertenencia a un órgano o propiedad de un órgano o una entidad con intereses enfrentados);

- relaciones personales o profesionales con los propietarios de participaciones significativas en la entidad;
- relaciones personales o profesionales con personal de la entidad o de entidades incluidas en el ámbito de consolidación prudencial (p. ej., relaciones familiares);
- otros empleos y empleos anteriores en el pasado reciente (p. ej., los últimos cinco años);
- relaciones personales o profesionales con terceros relevantes con intereses en la entidad (p. ej., asociaciones con proveedores, consultores u otros proveedores de servicios esenciales), e
- influencia política o relaciones políticas.

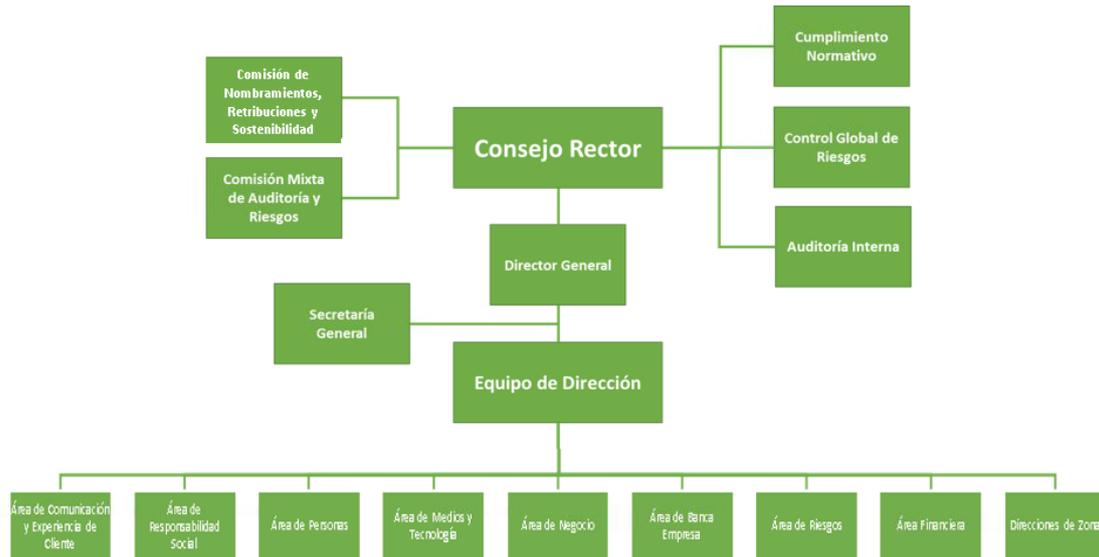
En la [página web](#) de la entidad se detallan tanto los documentos antes indicados como la información acerca de: la Asamblea General, los integrantes del Consejo Rector y de las comisiones delegadas, los criterios de nombramiento, selección y evaluación de competencias de estos, las funciones y responsabilidades de los órganos de gestión y el resto de los puntos de orientación y posicionamiento arriba enunciados.

## Nuestro Consejo Rector.

A continuación, en la siguiente imagen, para dar respuesta al principio de transparencia se informa de los integrantes, cargos y tipos de consejeros del Consejo Rector.



Podemos ver en la siguiente imagen, nuestra **estructura de Gobierno Corporativo** que recoge las relaciones entre la propiedad, las distintas comisiones y los órganos ejecutivos.



Como requerimiento de prescriptores de responsabilidad social y reguladores se informa de la composición por rangos de edad y sexo del citado consejo y del equipo de dirección, tal y como podemos ver en la siguiente tabla.

COMPOSICIÓN DESGLOSADA POR EDAD Y SEXO DEL CONSEJO RECTOR Y DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN 2020												
Órganos de gobierno	De 31 a 50 años				Más de 50 años				Total			
	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%
<b>Consejo Rector</b>	4	33	0	-	2	17	6	50	6	50	6	50
<b>Equipo de dirección</b>	3	23	2	15	2	15	6	47	5	39	8	61
<b>Totales y medios</b>	7	28	2	8	4	16	12	48	11	44	14	56

COMPOSICIÓN DESGLOSADA POR EDAD Y SEXO DEL CONSEJO RECTOR Y DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN 2021												
Órganos de gobierno	De 31 a 50 años				Más de 50 años				Total			
	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%
<b>Consejo Rector</b>	4	33	1	8	1	8	6	50	5	42	7	58
<b>Equipo de dirección</b>	4	27	2	13	1	1	8	53	5	33	10	66
<b>Totales y medios</b>	8	30	3	1	2	1	14	52	10	37	17	63

La presencia de la mujer en los órganos máximos de decisión está muy cerca de la paridad, ocupando el 44% de los puestos siendo el 42% en el Consejo Rector de la cooperativa.

### Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021.

Los datos más representativos de la gestión del gobierno corporativo durante el año 2021 fueron:

GOBIERNO CORPORATIVO							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 21/20	VAR. 20/19	VAR. 19/18
Consejeros mujeres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	4	5	3	3	-20%	66,7%	0 %
Consejeros hombres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	2	1	3	3	50%	-66,7%	0 %
Reuniones del Consejo Rector	11	11	11	11	0%	0%	0 %
Reuniones comisión mixta de auditoría	3	3	3	3	0%	0%	0 %
Reuniones comité de nombramientos y retribuciones	3	3	3	3	0%	0%	0 %

La gestión del gobierno corporativo se ha realizado de acuerdo con el modelo establecido.

### Posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022

Durante el periodo 2020-2022 se terminará de consolidar y fortalecer el modelo de gestión del gobierno corporativo a través de:

- El desarrollo de la política y código de buen gobierno de la entidad.
- El desarrollo y aprobación del código ético de la entidad.
- Dar respuesta a los requerimientos y expectativas de los grupos de interés.

En relación con los objetivos indicados, durante este 2021 se ha elaborado y aprobado por los órganos competentes el nuevo Código Ético de la entidad en el que se marcan los comportamientos con los principales grupos de interés, la política anticorrupción, así como la política de comportamiento con los clientes. Todos estos documentos se pueden consultar en nuestra [página web](#).

## 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.

Caixa Popular diseña y mantiene sistemáticamente un sistema para la gestión del control interno, basado en una metodología propia, cuya responsabilidad es del Comité Mixto de Auditoría y Riesgos, que reporta directamente a la presidencia, máximo responsable del Consejo Rector.

### Modelo de control interno y defensa.

El modelo se ha diseñado para cumplir con las guías y recomendaciones de los reguladores y supervisores, a nivel nacional y europeo, y recoge las mejores prácticas de empresas benchmark del sector identificadas por la alta dirección. El método se basa en tres niveles diferenciados de control, de acuerdo con lo que comúnmente se conoce como “modelo de tres líneas de defensa”. Este modelo realiza el entendimiento del manejo de los riesgos y controles mediante la asignación o clarificación de roles y responsabilidades a través de toda la organización. Es un sistema recomendado por el informe COSO, por el Instituto de Auditores Internos, por el Comité de Basilea y por las instituciones de supervisión y regulación del sistema financiero más prestigiosas a nivel internacional. Su objetivo es el de identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de las actividades de la entidad en los ámbitos y lugares en los que despliega su negocio.



La **primera línea de defensa** está constituida por las unidades de negocio y las áreas de soporte, que, como parte de su actividad, originan la exposición al riesgo de la empresa. Estas unidades son las responsables de gestionar, hacer el seguimiento e informar regularmente sobre el riesgo generado. Para atender a su función, la primera línea de defensa dispone de los medios para identificar, medir, gestionar y reportar los riesgos asumidos.

La **segunda línea de defensa** está constituida por los equipos de control y supervisión de riesgos, incluyendo la función de cumplimiento. Esta segunda línea vela por el control efectivo de los riesgos y asegura que estos se gestionan de acuerdo con el nivel de apetito al riesgo definido.

La **tercera línea de defensa**, última capa de control, es la correspondiente a la auditoría interna y tiene el objetivo de evaluar periódicamente la implantación y el cumplimiento de las políticas, las metodologías, los procedimientos y el desarrollo esperado de los procesos de toda la organización.

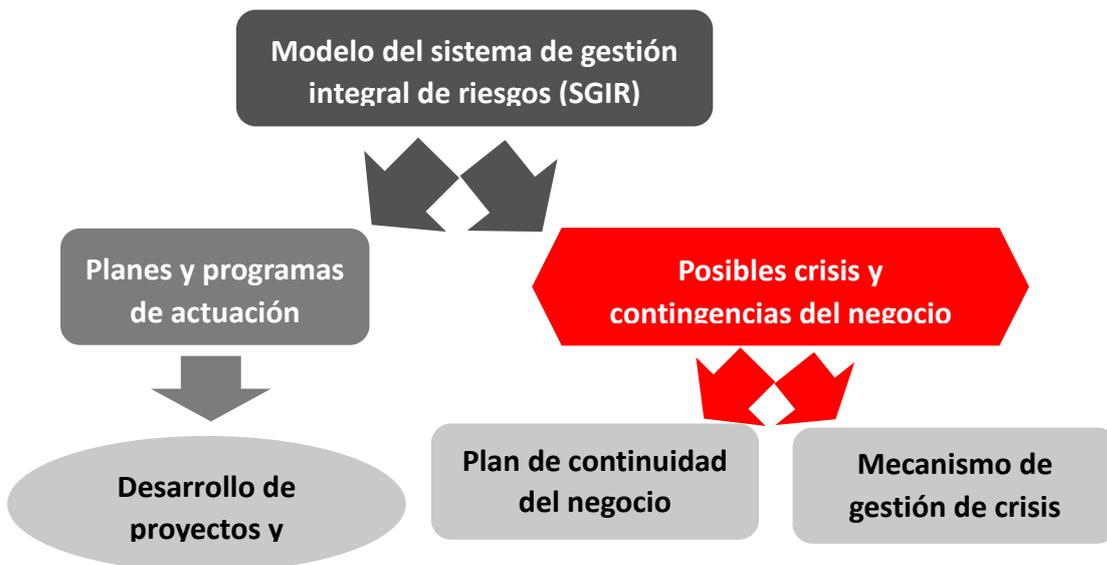
Las tres líneas de defensa cuentan con un nivel de responsabilidad e independencia suficiente para no comprometer la efectividad del esquema general, aunque actúan coordinadamente con el fin de maximizar su eficiencia y potenciar su efectividad.

### Gestión integral de riesgos

Caixa Popular tiene implantado, y en continua mejora, un sistema avanzado de gestión integral de riesgos, responsabilidad de la “**Unidad de Gestión de Riesgos**”, que colabora en el cumplimiento de las estrategias y objetivos establecidos, asegurando que los riesgos que pudieran afectar a estos objetivos sean identificados, analizados, evaluados, gestionados y controlados de forma sistemática, con criterios uniformes y dentro del nivel de riesgo aceptable aprobado por el Consejo Rector.

### Modelo de gestión de riesgos, continuidad y crisis

El sistema de gestión integral de riesgos (SGIR) se sustenta en el siguiente mapa de procesos y actividades:



El modelo de gestión y control de riesgos se apoya en un conjunto de principios comunes, una cultura de riesgos integrada en toda la entidad, una sólida estructura de gobierno, y procesos y herramientas de gestión de riesgos avanzados.

La calidad en la gestión del riesgo constituye para la entidad un eje prioritario de actuación.

La *política de riesgos* de Caixa Popular está orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible para el conjunto de sus riesgos.

Sus principios fundamentales son:

- *Participación y supervisión activa de los órganos de gobierno de la entidad.*
- *Cultura de riesgos integrada en toda la organización.*
- *Independencia de la función de riesgos.*
- *Selección de metodologías de medición de los riesgos.*
- *Evaluación, análisis y seguimiento de los riesgos asumidos.*

El *gobierno de los riesgos* es responsabilidad de una robusta estructura de dispositivos de enlace y se basa en la distribución de roles entre las tres líneas de defensa.

## **1. El Consejo Rector.**

Máximo órgano de decisión, correspondiéndole entre otras funciones la definición de la estrategia, el establecimiento y el seguimiento del nivel de tolerancia al riesgo y la sanción de la política de riesgos, aprobando, a propuesta de la alta dirección o del comité designado al respecto, las atribuciones de los diferentes órganos de decisión.

Con carácter adicional al Consejo Rector, en el marco de la gestión de riesgos, la entidad dispone de un sistema de delegación de facultades en diferentes órganos que, bajo el mandato del Consejo Rector, instrumentan la capacidad ejecutiva de la dirección de riesgos con el objetivo de garantizar la alineación de estos con la estrategia de la cooperativa.

Asimismo, analizan y, si procede, aprueban las operaciones de riesgo dentro de sus respectivos niveles de atribuciones, elevando al órgano superior aquellas que exceden su nivel de delegación.

Los comités y comisiones delegadas son:

- Comité Mixto de Auditoría.
- Comisión de Riesgos.
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).
- Otros dispositivos de enlace relevantes.

De forma complementaria, otras comisiones y comités complementarios de interés operativo son:

- Órgano de Control Interno.
- Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

## **2. La Unidad de Gestión de Riesgos.**

Organización cuyo fin estratégico es la gestión eficiente y adecuada de todos los riesgos de la organización. Sus funciones básicas son:

- Identificar, medir y valorar, desde una perspectiva global, los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta la entidad en el ejercicio de su actividad.
- Diseñar, implementar y mantener los sistemas de identificación, medición, información y control de estos riesgos.
- Definir los procedimientos y mecanismos de control de los diferentes riesgos.
- Evaluar y valorar las técnicas de mitigación de riesgos empleadas y aquellas susceptibles de utilización.
- Vigilar y, en su caso, proponer cambios en la estructura de límites y alertas internas que refuercen el control de los riesgos y su consistencia con el nivel de tolerancia definido por el Consejo Rector.
- Revisar el nivel de riesgo asumido y su adecuación al perfil establecido por el Consejo Rector, así como la distribución interna del capital.

Esta función está dirigida por un directivo independiente, dedicado únicamente a la función de gestión de riesgos, responsable de un área de control y no de negocio, que no desempeña funciones operativas y tiene acceso directo en sus funciones al Consejo Rector.

La independencia sobre las áreas generadoras de los riesgos garantiza la objetividad de los criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en ellos provocadas por consideraciones comerciales.

Los *procesos y herramientas para la gestión efectiva* de los riesgos son:

- El apetito de riesgo.
- El análisis de los escenarios de riesgo.
- Los planes de viabilidad (contingencias) y el sistema de gestión de crisis.

El primero estudia y define las medidas que la entidad tendría que diseñar y preparar para salir por sí sola de situaciones severas. El segundo, recogido en un manual de crisis, contiene:

- El comité de crisis con sus integrantes y roles. Este comité se encargará de identificar y seleccionar a las personas encargadas de la gestión de la crisis y al portavoz.
- El plan de contingencia o direccionamiento al mismo.
- El protocolo a seguir para la gestión completa de la crisis.
- Las herramientas y medios a utilizar (sistemas de información, plantillas preestablecidas, etc.).
- *Dark site* o web preparada con antelación para que los afectados por la crisis (socios, clientes y resto de grupos de interés) puedan disponer de información sobre la crisis y reconocer la profesionalidad de la compañía y el rigor en la gestión.
- El plan de comunicación.
- Los informes marco de información con la visión consolidada de todos los riesgos, base para la toma de decisiones por el Consejo Rector y el equipo de dirección de Caixa Popular.
- El marco de control interno apoyado por las auditorías internas que actúan como tercera línea de defensa.
- El plan de comunicación, tanto interna como externa, relacionada con la gestión de riesgos.

El *catálogo de riesgos* en los que se centra la actividad de la unidad es:

### **Riesgos financieros**

**Riesgo de crédito:** Pérdida de valor de los activos de Caixa Popular a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con la Entidad.

*Gestión del Riesgo:* Corresponde al riesgo más significativo del balance y se deriva de la actividad bancaria y de la operativa de tesorería, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son:

- > Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación.
- > Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro.
- > Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.

**Riesgo de mercado:** Posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de que se produzcan hipotéticos hechos adversos (internos o externos) que afecten negativamente a la capacidad de la Entidad de lograr sus objetivos y como consecuencia de ello a sus beneficios (cuenta de resultados) y a su solvencia

*Gestión del Riesgo:* Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos. La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza mensualmente.

**Riesgo de liquidez:** Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión de la Entidad.

*Gestión del Riesgo:* Su gestión está basada en un sistema que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en normalidad como en estrés.

**Riesgo de solvencia:** Riesgo de que la entidad no cuente con la cantidad y/o calidad de recursos propios suficientes para cumplir los requerimientos regulatorios mínimos fijados para operar.

*Gestión del Riesgo:* La gestión del capital se centra en mantener internamente unos objetivos de solvencia mínimos CET1 superiores a los exigidos normativamente, siendo este margen adicional (“buffer”) de al menos el 1%, el cual está destinado a absorber cualquier eventualidad u otros impactos regulatorios.

**Riesgo de tipo de interés:** Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance de la Entidad.

*Gestión del Riesgo:* La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo. Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes

**Riesgo de apalancamiento excesivo:** Probabilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de la caída de precios de los activos derivada de la necesidad de reducir el apalancamiento de la Caja o de los desfases entre sus activos y sus obligaciones.

*Gestión del Riesgo:* La gestión se centra en evitar un excesivo apalancamiento, manteniendo unos niveles de inversión (activos y compromisos contingentes) acordes a una estructura estable de financiación dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.

### **Riesgos no financieros**

**Riesgo operacional:** Riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o el fallo de los procedimientos, las personas y los sistemas internos, o a acontecimientos externos.

*Gestión del Riesgo:* La gestión y control de este riesgo busca evitar o mitigar impactos negativos en la Entidad, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a stakeholders relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.

**Riesgo de cumplimiento:** riesgo debido al incumplimiento del marco legal, las normas internas o los requerimientos de reguladores y supervisores, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos, de la inadecuada interpretación

de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

*Gestión del Riesgo:* La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica de la Entidad y la anticipación y mitigación de impactos económicos futuros, mediante la monitorización de las propuestas normativas, la participación en los procesos de consulta pública, la contribución a un marco normativo previsible, eficiente y sólido y la interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación. Adicionalmente, a través de la gestión individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales.

**Riesgo tecnológico:** Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.

*Gestión del Riesgo:* Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las Tecnologías de la Información.

### **Riesgos transversales**

**Riesgo de reputación:** Riesgo derivado de una percepción negativa por parte de los clientes, socios cooperativistas, contrapartes, inversores y reguladores pudiendo afectar a la capacidad para mantener o establecer, relaciones de negocio y continuar con el acceso a las fuentes de financiación.

*Gestión del Riesgo:* Su gestión persigue alcanzar un nivel satisfactorio de reputación y avanzar en la monitorización de medidas preventivas y controles

**Riesgo ambiental y social.** riesgo que se materializa a través de las siguientes dos perspectivas: el impacto de la entidad en el medioambiente y la sociedad (materialidad no financiera) y, por otra parte, el impacto de los riesgos derivados del cambio climático y deterioro medioambiental, así como los riesgos sociales en el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias de la entidad (materialidad financiera).

*Gestión del Riesgo:* At través del Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, la entidad adquiere el compromiso de contribuir a que sus actividades estén orientadas a la satisfacción de sus clientes y al respeto del medio ambiente, midiendo la producción con el impacto social o ambiental positivo e incorporar criterios ASG en el negocio y medir producción con impacto

social o ambiental positivo y avanzando en la medición y gestión del riesgo medioambiental y climático.

La entidad dispone de un marco para el desarrollo de una gestión integral de apetito al riesgo.

La elaboración del Marco de Apetito al Riesgo (en adelante MAR) se convierte en fundamental a partir de la necesidad de monitorizar los riesgos vinculados al modelo de negocio y fijar así un apetito u objetivo de riesgo. Este se entiende como la cantidad y calidad de cada tipo de riesgo que la Caja está dispuesta a asumir, dentro de su capacidad máxima, para alcanzar sus objetivos estratégicos.

El MAR es la herramienta vertebradora de la gestión de riesgos y constituye la declaración estratégica de mayor rango en materia de gestión de riesgos de la Caja. Incluye la formalización de los mecanismos de supervisión y vigilancia de los riesgos más relevantes a los que se encuentra expuesta la Entidad; de esta manera se asegura el cumplimiento del apetito al riesgo autoestablecido, se refuerzan distintos procedimientos internos asociados y, por último, se afianza la cultura de riesgos dentro de la organización.

El MAR es, por tanto, un pilar crucial en la estrategia de la Caja que se encuentra completamente alineado con el plan de negocio y la planificación del capital e integrado en el proceso de toma de decisiones.

Una de las características del MAR es que proporcione un rango suficiente de zonas de seguimiento de los indicadores de riesgo, de forma que pueda identificarse con facilidad la evolución del perfil de riesgo y activar si fuese necesario distintos protocolos con el propósito de que la Caja mantenga en la medida de lo posible su rango objetivo.

La Declaración de Apetito al Riesgo de la Caja recoge las categorías y niveles de riesgo que la Entidad está dispuesta a aceptar para conseguir sus objetivos de negocio. Para ello, la Caja se sirve de indicadores cuantitativos que monitorizan el comportamiento de los diferentes riesgos a los que está expuesta, consiguiendo así una medición objetiva de su perfil de riesgo.

La importancia de los riesgos y su ponderación, sujetos a una diferente valoración, hacen que **el perfil de la Caja se sitúe en el nivel Medio-Bajo**. Esto se considera atendiendo a los siguientes criterios:

- Principios, políticas y estrategia de gestión del riesgo, que se caracterizan por su prudencia y rigor en la identificación, medición y control de los riesgos asumidos.
- Procedimientos y sistemas de gestión y control de riesgos adecuados y en evolución continúa.
- Calidad media–alta de las exposiciones y utilización de medidas mitigantes de eficacia contrastada.
- Política contable prudente, con elevados niveles de cobertura de las exposiciones problemáticas.
- Holgado nivel de capitalización, considerablemente superior a los mínimos regulatorios vigentes y de una elevada calidad.
- Impacto en el negocio del proceso de reestructuración del sector financiero español.

La batería de indicadores escogidos monitoriza los riesgos más relevantes para la Entidad. A la hora de elegir dichos indicadores, se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Se utilizan de manera recurrente por la Caja en su ejercicio normal de gestión, en el sentido de que se adaptan a su modelo y estrategia de negocio a corto y largo plazo y a su planificación financiera y de capital.
- Están alineados con los indicadores de recuperación recomendados por la EBA<sup>1</sup>.
- Dan una visión precisa y resumida de los riesgos que caracterizan.
- Son calculados empleando metodologías objetivas, comparables y estables en el tiempo, empleando información trazable.
- Identifican con facilidad la evolución del grado de cumplimiento de cada uno de los umbrales asociados.

---

<sup>1</sup> EBA-GL-2015-02 "Guidelines on the minimum list of qualitative and quantitative recovery plan indicators", 2015.

- Monitorizan el perfil de riesgo global de la Entidad a través del seguimiento individual de los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta.

Adicionalmente, Caixa Popular lleva a cabo anualmente un proceso de autoevaluación de capital (PAC) y un proceso de autoevaluación de la liquidez (PAL). En ellos se analizan los aspectos cuantitativos y cualitativos referidos a:

- a) La medición de los riesgos al capital a los que están expuestos.
- b) La estimación de los fondos propios necesarios para cubrir dichos riesgos.
- c) La medición del nivel de liquidez.
- d) Gobierno corporativo interno.
- e) Identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos.
- f) Mecanismos de control interno.

### **Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021**

En cuanto a las principales iniciativas desarrolladas en la gestión integral de riesgos durante el ejercicio 2021, éstas fueron:

- La situación derivada de la COVID-19 ha implicado la necesidad de realizar determinadas acciones para acompañar a los clientes en un contexto de fuerte caída de la demanda y de la actividad. Las consecuencias de la pandemia han marcado los principales hitos en la gestión del riesgo de crédito, siendo los más relevantes:
  - i. Para aquellas Personas Físicas que han sufrido un mayor impacto por los efectos de la COVID-19 se habilitó la posibilidad de acogerse a una suspensión en la obligación de pago a través de la concesión de una moratoria.
  - ii. En Empresas cabe reseñar la aprobación de las Líneas de Avaes del Estado para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria y cuya gestión se encomendó al Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Todo ello ha supuesto un impulso en los procesos de seguimiento y control del riesgo de crédito.

- Implantación de las mejores prácticas en sistemas de gestión para prevenir delitos, reducir el riesgo y fomentar una cultura empresarial ética y de cumplimiento con la ley, lo que nos ha permitido obtener en el ejercicio 2021 la certificación de compliance AENOR, Norma UNE 1961.

### Control interno y cumplimiento normativo

Las actividades de control interno y cumplimiento han adquirido en los últimos años un creciente protagonismo en las entidades financieras europeas como consecuencia del incremento de la presión regulatoria.

Para hacer frente a este importante volumen de cambios normativos, Caixa Popular cuenta con una unidad organizativa específica para su gestión, la “*Unidad de Cumplimiento Normativo*”, y con los sistemas de control interno y de riesgos. Ambos, para asegurar el cumplimiento de las normas y la identificación de buenas prácticas.

Esta unidad organizativa, integrada en la segunda línea de defensa e independiente frente al resto de áreas, tiene encomendada, por el Consejo Rector, la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que se actúa con integridad y rigor. Particularmente, en ámbitos tan relevantes como la prevención del blanqueo de capitales, la conducta ética con clientes y en el mercado de valores, la prevención de la corrupción y en otros que puedan representar un riesgo de reputación para la entidad.

El objetivo de esta unidad es la mitigación del riesgo de sanciones legales o normativas, por pérdidas financieras o materiales o la generación de mala reputación, por posibles incumplimientos con los estándares que se le exigen.

Para ello promueve internamente una cultura de cumplimiento y facilita el conocimiento en las personas implicadas de las normas y regulaciones aplicables, a través de acciones de asesoramiento, difusión, formación y concienciación. Además, define e impulsa la implantación y total adscripción de la organización en los marcos y medidas de gestión del riesgo relacionado con el cumplimiento.

Las competencias principales de la Unidad de Cumplimiento Normativo son:

- Velar porque tanto el riesgo regulatorio como el de reputación, derivado de un incumplimiento normativo, se gestionen de forma efectiva.
- Velar porque la entidad cumpla con la legislación aplicable: prevención de los posibles incumplimientos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y de los códigos de conducta.

- Promover una cultura de cumplimiento en la organización: identificar acciones de formación al personal en cuanto a los requisitos de los reguladores, políticas y procedimientos internos.
- Ayudar a la entidad a anticipar y planificar los cambios en las regulaciones.
- Asesorar a las unidades de negocio con el objetivo de que los nuevos servicios y productos estén dentro de las normas de cumplimiento.

El gobierno y la organización en la gestión del riesgo de incumplimiento es responsabilidad del Consejo Rector. Sus responsabilidades son:

- Aprobar la política de cumplimiento de la entidad y supervisar su correcta implantación.
- Supervisar la gestión del riesgo de cumplimiento, delegada en el Comité de Auditoría.
- Promover la honestidad y la integridad como valores clave a lo largo de la entidad.
- Asegurar que la dotación de medios y recursos a la Unidad de Cumplimiento Normativo es adecuada para la realización de sus funciones.

Los distintos órganos de Caixa Popular que participan en la gestión del riesgo de cumplimiento son:

- **Comité Mixto de Auditoría**
- **Jefe de cumplimiento normativo (compliance officer).** Este directivo tiene la suficiente formación e independencia y es responsable directo de la supervisión de las actividades realizadas por la Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad.
- **Unidad de Cumplimiento Normativo.** Tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente, actuando con independencia con respecto a los servicios y las actividades que controla. Las responsabilidades y metodologías de la Unidad de Cumplimiento son asesorar, identificar el marco de actuación, evaluar los riesgos, trazar un plan de monitorización y *testing* e informar.
- **Servicio de Apoyo a la Unidad de Cumplimiento Normativo.** La Unidad de Cumplimiento Normativo del Banco Cooperativo Español presta el servicio de apoyo a la Unidad de Cumplimiento Normativo de las cajas rurales adheridas al él, así como a cualquier empresa del grupo Banco Cooperativo Español que, por

normativa, hubiese de disponer de una unidad de cumplimiento normativo, y su finalidad es el asesoramiento en diversos aspectos asociados al cumplimiento.

En cuanto a la metodología que se implementa para llevar a cabo la gestión del cumplimiento normativo, denominada “**cumplimiento 360**”, persigue participar en el proceso completo de negocio de la entidad, desde el desarrollo del producto, política o procedimiento, hasta la verificación de que se están llevando a cabo los controles definidos y que estos funcionan como están previstos. Vemos a continuación su representación gráfica.



Como soporte a esta metodología, la Unidad de Cumplimiento utiliza una herramienta informática denominada “**motor de cumplimiento 360**”.

La determinación del perímetro de actuación de la Unidad se establece en los siguientes bloques normativos:

- Protección de datos de carácter personal.
- Supervisión de la prevención del riesgo penal.
- Supervisión del gobierno corporativo.
- Normativa sobre transparencia y protección al consumidor.
- Normas de conducta en los mercados de valores:

- Protección de la clientela en productos y servicios de inversión (MiFID).
- Reglamento interno de conducta (RIC) en los mercados de valores: conflictos de interés y abuso de mercado.
- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

La determinación del *marco* de control de cumplimiento de la Unidad se establece identificando los marcos normativos que serán objeto de su revisión durante el ejercicio, así como las actividades necesarias para su cumplimiento y los responsables de su ejecución.

Una vez definido el ámbito de actuación, se ha identificado el siguiente **marco de actuación de la Unidad de Cumplimiento Normativo**:

Marco de control de cumplimiento				
Gestión de cliente	Gestión de la información	Gestión de los controles internos	Gestión de conductas y conflictos de interés	Mercados: reglas y controles
Adopción y clasificación de clientes	Barreras de información y confidencialidad de la información	Gobernanza de la organización	RIC- Reglamento interno de conducta	Actividad de mercado
Idoneidad y conveniencia	Protección de datos y privacidad	Estructura organizativa	Código ético	Informe a reguladores
Gestión de órdenes y mejor ejecución	Independencia del análisis ( <i>research</i> )	Gobernanza de productos	Cumplimiento penal	Manipulación del mercado
Protección al consumidor	<i>Record retention</i>	Formación a empleados	Remuneraciones	
Incentivos y costes		Gestión de reclamaciones	Gestión de conflictos de interés	
<i>Churning</i>				
Comunicación y <i>marketing</i>				
Informe a clientes				
Segregación y uso de activos				
Transmisión de fondos		Solo supervisión		
Servicio de pagos				

El marco de actuación que define las actividades de la Unidad de Cumplimiento consta de cinco apartados o “áreas de cumplimiento”:

1. Gestión del cliente.
2. Gestión de la información.
3. Gestión de controles internos.
4. Gestión de conductas y conflictos de interés.
5. Mercados: reglas y controles.

A su vez, cada área se descompone en secciones de control, relacionadas con las actividades comerciales que lleva a cabo Caixa Popular.

Como hecho relevante se destaca la obtención de la certificación AENOR UNE-19601 del Sistema de Gestión del Cumplimiento Penal y la puesta en marcha del Comité de Productos, el cual autorizará y supervisará los productos y servicios en comercialización.

Entre los aspectos regulados, destaca el refuerzo y consolidación de las normas de conducta, especialmente cuando se prestan servicios de inversión para ofrecer una mayor protección al inversor. Cabe destacar que el 100% de las personas del colectivo Socios de Trabajo que prestan servicios de inversión se encuentran certificadas.

### **Cumplimiento normativo con relación a la gestión de los clientes**

Con relación a la regulación general y específica para el sector y en coherencia con las líneas de defensa, Caixa Popular establece planes de formación (para todas las personas relacionadas con la gestión de clientes) y análisis de cumplimiento sistemáticos para las siguientes materias:

- Privacidad y protección de datos.
- Prevención de riesgos penales.
- Certificación MiFID I.
- Certificación MiFID II.
- Certificación de seguros.
- Certificación de contratos inmobiliarios.

### **Auditoría interna**

La tercera línea de defensa, la auditoría interna, supervisa y evalúa la eficacia de los sistemas de gobierno corporativo, los de gestión del riesgo, los de control interno y los de gestión de sistemas de información, además de verificar el cumplimiento de la normativa interna y externa.

El ámbito de actuación de la Unidad de Auditoría Interna abarca la totalidad de las actividades que se desarrollan en la entidad, y dispone de acceso ilimitado a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones.

La política de auditoría interna, aprobada por el Consejo Rector, tiene como objeto determinar y definir la misión, facultades y obligaciones de la Unidad de Auditoría Interna, y establece las reglas generales para su funcionamiento.

La Unidad de Auditoría Interna establece su gestión a través de siete procesos: elaboración del plan de auditoría; ejecución de las auditorías de centros de negocio; ejecución de las auditorías de procesos, centros y sistemas; seguimiento de las recomendaciones; desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de soporte a la función de auditoría; informes y comunicación de auditoría interna; y colaboración y coordinación de auditorías externas.

Auditoría Interna informa periódicamente al Comité de Auditoría y a la alta dirección de la entidad sobre el desarrollo y los resultados del plan anual de auditoría, así como sobre las recomendaciones propuestas y su grado de implantación. Esta obligación de información se concreta trimestralmente en la presentación del informe de seguimiento al Comité de Auditoría.

Sus objetivos principales son verificar la existencia y el mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos, un sistema de medición para evaluar los diversos riesgos de las actividades de la entidad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna. De este modo, el ámbito de actuación de Auditoría Interna es el siguiente:

- Examen y evaluación de la adecuada efectividad de los sistemas de control interno.
- Revisión de la aplicación y efectividad de los procedimientos de gestión de riesgos y de los métodos de evaluación del riesgo.
- Revisión de los sistemas de información financiera y a la dirección.
- Revisión de la precisión y fiabilidad de los registros contables.
- Revisión de los medios para la protección de los activos.
- Revisión del sistema de la entidad para evaluar sus necesidades de capital en relación con su cálculo de riesgo.
- Prueba de la fiabilidad y entrega a tiempo de la información regulatoria.

- Participación sobre nuevos desarrollos, iniciativas, productos y cambios procedimentales o de sistemas, a efectos de obtener información que ayude a identificar los riesgos asociados al comienzo de nuevas operaciones.
- Prueba de transacciones y del funcionamiento de los controles establecidos con respecto a la depositaria de instituciones de inversión colectiva.
- Pruebas de cumplimiento con respecto a la transparencia con los clientes.
- Ejecución de investigaciones especiales.
- Revisión de los sistemas establecidos por cumplimiento normativo con el fin de asegurar que cumplen adecuadamente con su función de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios de la Ley de prevención de blanqueo de capitales, de la Ley orgánica de protección de datos, de la Ley de los mercados de valores, de la normativa sobre transparencia y, en general, de la normativa de los supervisores a las que está sometida la entidad.

La Auditoría Interna no es un órgano ejecutivo y no tiene autoridad sobre las áreas operativas de la entidad, pero en el ejercicio de sus funciones actúa por delegación del Comité Mixto de Auditoría. Entre sus atribuciones cabe destacar:

- Actuar con independencia de criterio y de acción respecto a las demás unidades de la entidad en el desempeño de su contenido y en la elaboración de sus informes.
- Acceder libremente y en cualquier momento a cualquier registro, archivo, fichero o dato de la entidad, sin excepción, así como a las actas de todos los órganos consultivos y de toma de decisiones que existan en la organización.
- Solicitar la colaboración de cualquier empleado de la organización, con el fin de llevar a cabo de la mejor manera posible las funciones que tiene asignadas.
- Solicitar a los directivos observaciones y sugerencias para la elaboración del programa anual de auditoría, sin que por ello hayan de ser incluidas en este.

La organización a largo plazo de actividades y proyectos queda enmarcada en el plan estratégico, diseñado como herramienta administrativa para el cumplimiento de los objetivos de auditoría de forma trienal. En este plan se asegura que en el periodo se “analizan” las áreas más críticas y relevantes para el éxito de la gestión y la minimización de las debilidades existentes a corto-medio plazo.

Para mantener su continuidad y vigencia, el plan es revisado y ajustado de forma previa a cada plan de gestión (anual) incorporando los cambios institucionales, regulatorios, así como los nuevos riesgos detectados y los aportes del personal de esta área.

Adicionalmente, Auditoría Interna redacta con periodicidad anual un programa de auditoría que comprende el examen y evaluación de todas las informaciones disponibles. Dicho programa es establecido por el director del área y sometido al Consejo Rector para su aprobación, poniendo a disposición de la auditoría interna los recursos apropiados para llevarlo a cabo.

El Comité Mixto de Auditoría debe asegurarse de que se atienden adecuadamente las preocupaciones expresadas por el Departamento de Auditoría Interna. Ello requiere la definición de un procedimiento por dicho departamento a fin de asegurar el estudio y, si es apropiado, la ejecución a tiempo de las recomendaciones emitidas. El Departamento de Auditoría Interna mantiene un seguimiento de sus recomendaciones para comprobar si han sido llevadas a efecto, informándose al Comité Mixto de Auditoría del estado en que se encuentra cada recomendación.

En el ámbito de riesgos, las principales tareas realizadas son la revisión de la aplicación y efectividad de los procedimientos de gestión de riesgos, con especial atención al cumplimiento de la política de atribuciones en el estudio y admisión de operaciones de riesgo y de la estructura de límites; la revisión de los métodos y sistemas de evaluación de cada uno de los riesgos; y la revisión del sistema de cálculo de los requerimientos de capital.

Los *resultados* obtenidos por la tercera línea de defensa fueron:

- Cumplimiento del 30 % de los objetivos previstos del plan trienal 2021-2023.
- Cumplimiento del plan anual 2021 del 95 %.

### **Análisis del 2021 y retos para 2022**

Durante el ejercicio 2021, tanto la segunda como la tercera línea de defensa, han asentado y consolidado los procedimientos y controles implantados, avanzando, así mismo, en el análisis y mitigación de nuevos riesgos (operativos, tecnológicos, externalización, responsabilidad penal...).

Adicionalmente se ha realizado un profundo análisis sobre la adaptación de las directrices sobre concesión y seguimiento de préstamos de la Guía EBA/GL/2020/06, y se han establecido los planes de actuación para su implementación. Este proceso supondrá la inclusión de consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)

en las políticas y procedimientos y elaboración de estándares de concesión y seguimiento para operaciones ambientalmente sostenibles, así como el cumplimiento con los requerimientos regulatorios que se va a exigir el Marco de Finanzas Sostenibles, el cual estará reforzado por la implantación del Plan Director de Sostenibilidad iniciado en 2021.

Destacar también la revisión realizada sobre el nivel de cumplimiento en la Entidad en las Directrices sobre gobierno interno (GL11) de la EBA, así como de las nuevas Directrices que la EBA ha publicado y que entrarán en vigor a partir del 31 de diciembre de 2021, llegando a la conclusión que la Entidad cuenta con un sistema de gobierno alineado con los fines perseguidos por las Directrices de la EBA en cada uno de sus títulos.

Entre los retos para 2022 destacamos la necesidad de auditar de forma periódica la gobernanza, los sistemas y los procesos relativos a los riesgos de TIC y de seguridad de las entidades financieras, exigencias que surgen de las directrices que contiene la Guía de la EBA “ICT Risk Management EBA/GL/2019/04”, con el objetivo de seguir trabajando en cómo deberían gestionar las instituciones financieras sus riesgos ICT y riesgos de seguridad.

Así mismo se terminará de consolidar y fortalecer el liderazgo y la capacidad del sistema de gestión de riesgos mediante la inclusión de los riesgos provenientes de la gestión de la sostenibilidad y responsabilidad: recursos humanos, derechos humanos, sociales y medioambientales.

### **4.3. Ética y valores corporativos.**

#### **Ética y valores corporativos**

Caixa Popular establece como un principio básico el que las personas que conforman el colectivo de trabajo demuestren un comportamiento ético y ejemplar en las relaciones que mantengan con cualquier grupo de interés y en las decisiones que tomen en su participación en el desarrollo de los procesos o en la prestación de servicios.

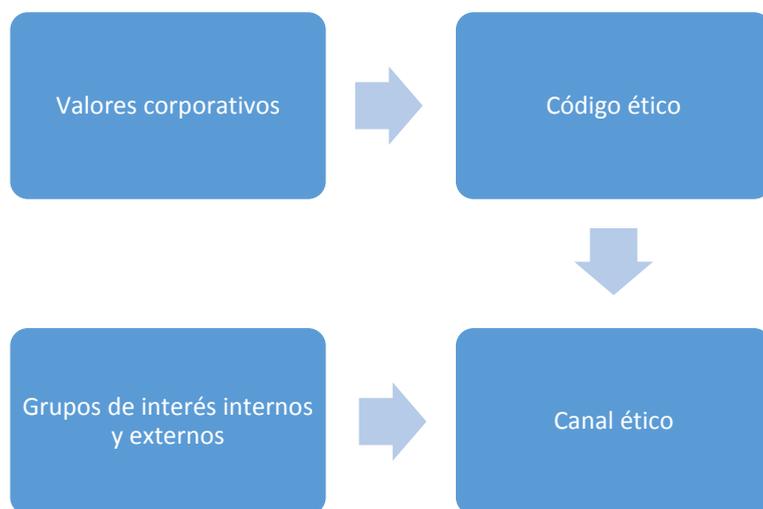
Para ello, establece 12 categorías de posibles incumplimientos que resumen los aspectos principales en los que podrían presentar mala praxis.

1. Corrupción o fraude.
2. Blanqueo de capitales.
3. Hacienda y seguridad social
4. Medio ambiente y seguridad colectiva.

5. Propiedad intelectual e industrial.
6. Derechos de los trabajadores.
7. Urbanístico.
8. Mercado y consumidores.
9. Salud y seguridad en el trabajo.
10. Igualdad y discriminación.
11. Intimidad.
12. Otros.

### Modelo de gestión de la ética

Caixa Popular establece un sistema simple para la gestión de la ética, que se resume en la siguiente imagen:



Los valores corporativos que sustentan la ética de la entidad son:

- Actuamos con ética y profesionalidad.
- Somos una cooperativa de trabajo asociado.
- Creemos en la igualdad entre las personas.
- Somos solidarios.
- Vivimos arraigados a nuestros pueblos y barrios.
- Apoyamos el asociacionismo.
- Estamos implicados con la sociedad valenciana.
- Potenciamos la educación y la formación.
- Cuidamos el medio ambiente.
- Estamos al servicio de nuestros clientes.

El canal ético se encuentra accesible a todos los grupos de interés a través de nuestra [página web](#), con la posibilidad de realizar una denuncia de forma anónima.

Como complemento interno existe un canal de denuncias exclusivo para personas que trabajan en la entidad con la posibilidad de que su denuncia sea totalmente anónima marcando un check por el que no es obligatorio indicar datos personales, no obstante, en el caso de identificarse, se garantiza el total anonimato del denunciante.

Para asegurar la confidencialidad de los datos y el objeto de la denuncia, solo tiene acceso a esta información el Comité de Ética a través del responsable del Servicio de Atención al Cliente que forma parte del mismo. Además, dicha documentación será incluida en un fichero especial, de acuerdo con la normativa de protección de datos y las pertinentes medidas para la seguridad de la información, y solo podrán ser facilitados por orden judicial.

En el caso de disponer de documentación complementaria que pueda ayudar a aclarar la incidencia o denuncia, el grupo de interés la puede enviar a una dirección de correo electrónico, bajo las mismas condiciones antes indicadas.

### **Resultados de la gestión del ejercicio 2021.**

En 2021 no tuvimos ninguna incidencia o evento significativo en relación a la gestión de la ética a través del canal ético. La Entidad tampoco registró ninguna incidencia a través del canal ético en los dos ejercicios anteriores (2020 y 2019 respectivamente).

En relación a la competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, la cooperativa no recibió ninguna demanda, ni proceso judicial.

En cuanto a la prevención del fraude y blanqueo de capitales a continuación se muestra información sobre la gestión realizada:

<b>Número de alertas, denuncias, expedientes y comunicaciones relativos a la prevención de blanqueo de capital</b>			
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Alertas</b>	342	261	194
<b>Denuncias</b>	4	2	11
<b>Expedientes generados</b>	62	37	43
<b>Comunicaciones al SEPBLAC</b>	1	1	6

### **Posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022**

Durante el periodo 2020-2022 se realizará un proyecto de mejora y evolución del sistema de gestión de la ética que afectará a los siguientes aspectos:

- Contenidos y alcance del código ético y de conducta.
- Organización necesaria para la implantación y aseguramiento de la buena praxis.
- Difusión y comunicación del nuevo sistema a los grupos de interés.

Durante este 2021 se ha aprobado el nuevo Código Ético por los estamentos competentes, para facilitar su difusión se ha publicado internamente, estando en la intranet, y enviado físicamente a todas las personas que trabajan en la entidad. La publicación en la [web](#) permite el acceso a todos los grupos de interés que de esta manera pueden consultarlo en cualquier momento.

## BLOQUE 5.

### 5.1 Gestión Comercial y Clientes.

El Plan estratégico 2020-2022, *TransformAcció 2022*, definió entre sus políticas estratégicas clave o *TransformAcciones*, el **Nuevo Modelo Comercial** que desarrolla nuestra estrategia de **Propuesta de Valor**, como hemos visto anteriormente, y que operativiza el nuevo **Modelo de Relación con el Cliente** basado en los siguientes aspectos:

- Escucha Activa.
- Proximidad.
- Vocación de Servicio y trato Personal.
- Empatía.
- Gestión Ética y Profesional.
- Beneficio mutuo.
- Horario presencial más amplio del mercado.
- Ofrecer y asesorar.

Este enfoque establece un Modelo Comercial, que durante el año 2021 ha incorporado nuevas palancas y acciones, como la consolidación de los sectores empresariales, todo ello apoyado en un elemento diferencial estratégico como es la excelencia en el servicio al cliente, por ello se ha incorporado el “Servicio 5 Estrellas” que pretende trasladar los aspectos indicados anteriormente como base del Modelo de Relación con el Cliente al comportamiento de toda la organización.



Los principales aspectos que de este modelo comercial, son los siguientes,

1. Se potencia toda la estructura de gestores en la organización.

Gestores	2022 Prev	2021	2020	2019
Banca Empresa	6	6	5	4
Banca Privada	4	4	4	4
Banca Seguros	4	5	4	3
Finanzas	4	3	3	2

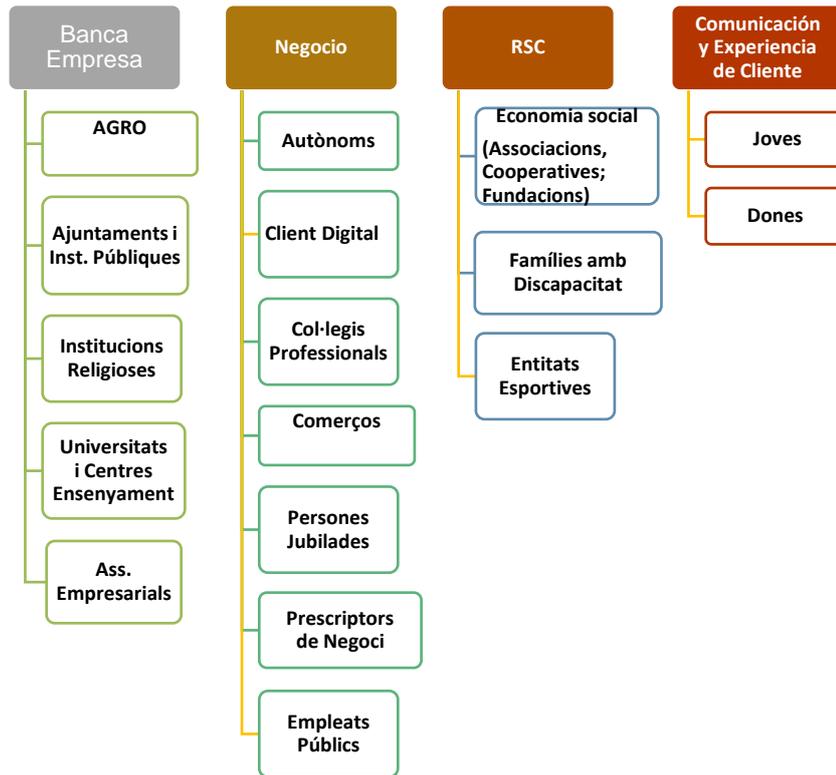
Hemos incrementado nuestros gestores de Banca empresa, Banca Privada, Seguros y Finanzas en una persona cada uno con el objetivo de potenciar la línea de negocio y acercarse al objetivo previsto al cierre del plan estratégico en 2022.

2. En este 2021 se ha potenciado, con la creación de dos nuevas especialidades, el modelo de las **Especialidades** que son responsables de determinados segmentos o líneas de negocio y que, son dirigidas por personas con capacidad de liderazgo, con habilidades para gestionar Equipos y con una mentalidad ganadora.

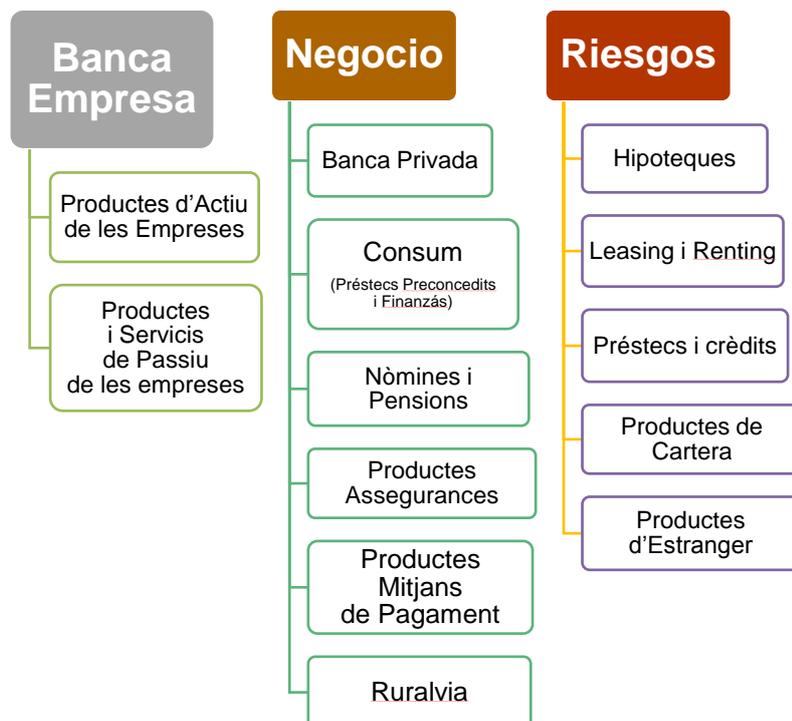
Entre las **principales responsabilidades de este puesto**, se encuentran:

- Deben ser la referencia de ese segmento de clientes en la organización.
- Deben relacionarse con los clientes y agentes relevantes de su especialidad y segmento.
- Deben detectar las necesidades y tendencias del segmento y trasladarlas a toda la organización.
- Hacer que las Oficinas hagan negocio de los clientes de su especialidad / segmento.

A continuación, vemos el **Mapa de Marco de Actuación de los distintos Responsables Especialistas establecido este 2021** con la incorporación de 2 nuevas especialidades (Entidades Deportivas y Empleados Públicos) que se ha llevado a cabo a partir de la identificación en las áreas: **Banca Empresa, Negocio, RSC y Comunicación y Experiencia de Cliente.**



3. Otra figura importante en este Modelo de Gestión Comercial y de Clientes es la de **Responsable de Producto** que en el Plan Estratégico 2020 - 2022 enmarcados en 3 áreas: **Banca Empresa, Negocio y Riesgos**, y cuyas principales responsabilidades son investigar, seleccionar, e impulsar el desarrollo de productos en Caixa Popular. Vemos a continuación el Mapa de actuación de los Responsables de Producto.



4. La identificación, definición y desarrollo de **Equipos de Proyecto**, liderados por personas de nuestra entidad, es otra de las principales características de este modelo comercial. La principal finalidad de los proyectos definidos, es abordar las principales necesidades que potencian determinados aspectos estratégicos para Caixa Popular relacionados con la gestión comercial. Los principales criterios para definir estos criterios son, que los mismos tengan impacto en el negocio, que ayuden a reducir costes y puntos de dolor.

Como consecuencia de la revisión estratégica realizada en 2021 se decidió, a través de un nuevo proyecto, revisar y mejorar los procesos y la gestión comercial de la entidad a través del aprovechamiento de las mejores prácticas realizadas, eliminación de tareas sin valor, redefinición de procesos, así como de la mejor explotación de datos y sistemas.

El proyecto, cuyo nombre es “RevoluciONA” a propuesta del colectivo de trabajo, tiene por objetivo establecer un modelo comercial eficiente y efectivo para convertir las oficinas en unidades de venta dentro del modelo de organización líquida estableciendo las bases de la actividad comercial de la entidad para los próximos años. Por la importancia que tiene se decidió contar con el asesoramiento y apoyo de una consultora externa trabajando estrechamente con un equipo interno de manera que se implanten los avances al mayor ritmo posible. Por la magnitud y alcance del proyecto “RevoluciONA” este se realizará durante los años 2021 y 2022.

Los proyectos que se definieron para este 2021 fueron 5, algunos de ellos (los que tienen que ver con vinculación, procesos de simplificación e implantación de power BI) se han visto afectados por el proyecto “RevoluciONA”:

1. **Vinculación nuevo Cliente particular** cuyo objetivo es estandarizar las gestiones comerciales para que los nuevos clientes se vinculen con la entidad
2. **Vinculación nuevo Cliente Empresa** cuyo objetivo es estandarizar las gestiones comerciales para que los nuevos clientes se vinculen con la entidad
3. **Implantación Power Bussines Inteligence**, con el que se persigue establecer la estructura y criterios de datos para extraer el máximo rendimiento comercial a la herramienta
4. **Simplificación de catálogo**, analizar el uso de los distintos productos y servicios que ofrece la entidad con el objetivo de hacerlo más manejable, claro y comprensible

5. **Calidad del dato**, su objetivo es establecer los procedimientos, sistemas y comportamientos que hagan del dato una fuente de valor para la entidad
6. **Estrategia “Populines”** que persigue el establecimiento de un sistema de reconocimiento a clientes por su fidelidad a la entidad
7. **Mejora proceso de concesión de Riesgos** que pretende, aprovechando la nueva normativa, establecer el procedimiento para que los plazos de concesión de los mismos sean los mínimos.

5. En el año 2021 se ha consolidado la figura de los **Gestores de Sectores Empresariales dentro del Área de Banca Empresa**, figura que surgió en junio de 2020 pero que se ha desarrollado en el ejercicio 2021 con la creación de los equipos y su organización, y cuya finalidad es conseguir estar más próximos a la realidad específica de las empresas desde una perspectiva de sector o industria para potenciar nuestro negocio en esta área del mismo. Los 16 sectores establecidos son:

1. Químico.
2. Tecnología de Comunicación e Información.
3. Emprendimiento / Startups.
4. Transporte / Logística.
5. Biotecnología.
6. Construcción / Promoción.
7. Energético / Renovables.
8. Industria metalúrgica.
9. Hostelería.
10. Cartón.
11. Plásticos.
12. Sanidad / Clínicas privadas.
13. Muebles / Lámparas / Madera.
14. Industria Textil y Calzado.
15. Farmacéutico.
16. Alimentación.

Para dar la mejor y más profesionalizada gestión comercial, la entidad pone al servicio de sus clientes los 77 puntos de venta, 76 oficinas comerciales y un agente financiero, las áreas y departamentos especializados de los servicios centrales a través de las cuales desplegamos nuestro nuevo modelo de relación comercial que hemos visitado anteriormente y que básicamente consiste en un modelo de relación comercial para los productos, canales y procesos establecidos, basado en un excelente trato (personal, respetuoso, centrado en las necesidades y empático), en la venta ética consultiva y en

la mejor experiencia y emociones de los clientes en las operaciones y relaciones mantenidas.

En el año 2021 hemos llevado a cabo la apertura de 2 nuevas oficinas en la localidad de Dénia, con lo que contamos con 4 oficinas en la provincia de Alacant, y en Valencia (C/Cirilo Amorós), así como la incorporación como Agente Financiero de la Cooperativa Cheste Agrícola en la localidad valenciana de Cheste.

La incorporación de Agentes Financieros y la apertura de nuevas oficinas lo que nos permite seguir con nuestra estrategia de crecimiento aproximando nuestros productos y servicios, tanto a clientes actuales como a nuevos clientes potenciales.

### Modelo relacional con el cliente.

Dar una respuesta estructurada a este nuevo modelo de relación con el cliente es una actividad clave para Caixa Popular ya que es a través de este modelo donde escuchamos activamente su voz tratando de generar empatía y de dar respuesta a sus necesidades y expectativas. En el año 2021, nuestro modelo de relación con el cliente ha quedado reflejado en la siguiente imagen.



Caixa Popular, con el objetivo de implantar el mejor modelo de relación que le sirva para obtener la más valiosa información de la voz del cliente diseña e implanta el siguiente marco de relaciones:

		Información		Prospecciones / análisis				Acciones comerciales				Activid. post comerciales		Acciones desarrollo		Actuación avanzada							
		Memorias / informes / web / intranet	Información específica / RSS / publicidad / promociones	Presentaciones / jornadas	Estudios de mercado y técnicos	Requerimientos, expectativas / diálogo	Intercambios de experiencias	Estudios comparativos	Ofertas / contratos	Solicitudes / adquisiciones	Licencias / autorizaciones	Prestación de servicios	Patrocinios / colaboraciones	Peticiones / consultas / sugerencias	Servicios de atención al GI	Gestión de reclamaciones de GI	Encuestas y métodos cuantitativos	Equipos de trabajo	Proyectos conjuntos	Proyectos de mejora	Benchmarking y mejores prácticas	Alianzas estratégicas / convenios	
Clientes	Particulares																						
	Empresas																						

Relación clave
Relación de valor

Como aspecto a destacar desarrollado en 2021, se ha creado la Newsletter para asociaciones y fundaciones.

Durante este año 2021 se han desarrollado las conclusiones del estudio “Servicio 5 Estrellas”, realizado en 2020, estableciendo en un documento interno las características, actitudes, palancas y herramientas que valoran los grupos de interés como un servicio 5 estrellas. Todas las personas de la organización han recibido formación sobre la atención y se han establecido unas encuestas tracking de manera que se pueda apreciar la evolución de la satisfacción del cliente.

El deterioro del servicio financiero a nivel general indicado en las encuestas hace que Caixa Popular apueste por el “Servicio 5 Estrellas” como un elemento de diferenciación a incorporar en la estrategia para 2022, profundizando en la línea iniciada en 2021.

La aprobación de la *Política de Relación con el Cliente* (disponible en la [página web](#)) por los órganos competentes en este 2021 ha sido otro de los elementos destacables. La política contempla el comportamiento de la entidad sobre la base de:

- Fundamentar las relaciones con los clientes en el respeto, la honestidad, la ética, y la profesionalidad, con el objetivo de generar un beneficio mutuo.
- Garantizar la no discriminación por razones de raza, sexo, religión...
- Actuar con transparencia informativa y con un modelo de comunicación responsable, cercano, basado en la escucha activa y la empatía, que pongan en valor nuestra vocación de servicio y nuestro trato personalizado.
- Adaptarse al idioma utilizado por del cliente y, en cualquier caso, entendiéndolo en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

- Establecer mecanismos para que la entidad conozca las preferencias e inquietudes de los clientes, reciba feedback y valore la calidad de los servicios que les ofrece.
- Ofrecer y asesorar sobre aquellos productos y servicios que se adapten a sus necesidades y cumplan, en su caso, los requisitos de idoneidad y conveniencia, garantizando que la información se transmite de forma clara y completa.
- Garantizar un servicio de atención al cliente riguroso y de alta calidad, acorde con los estándares establecidos por la entidad.
- Garantizar que no se revele información confidencial sobre clientes y clientes potenciales y sus negocios en aquellos ámbitos que no procedan, salvo que sea requerido por ley.
- Prohibir la aceptación de regalos individuales, de acuerdo a lo establecido en el Código Ético y de Conducta y los Principios y Criterios de Actuación.
- Poner a disposición de los clientes los canales de comunicación oportunos para que puedan trasladar sus reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Impulsar y favorecer la educación financiera de nuestros clientes.

### **Atención al cliente.**

Caixa Popular asegura un servicio de atención a clientes adecuado y el profesional a través de las siguientes vías:

- Oficinas.
- Departamentos y áreas con responsabilidades en la gestión de clientes en los servicios centrales.
- Servicio de Atención al Cliente para la banca digital (Ruralvía) y tarjetas, externalizado con el Banco Cooperativo.

En el caso de quejas o reclamaciones, la atención se realiza a través del departamento de Atención al Cliente de Caixa Popular o del Defensor del Cliente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, cumpliéndose la legislación específica\*, según sea en soporte papel o por medios electrónicos. En lo que respecta a las reclamaciones de clientes en los últimos años podemos ver los resultados en la siguiente tabla.

(\*) En las oficinas de la entidad están disponibles los reglamentos que regulan estos servicios (Departamento de Atención al Cliente, Defensor del Cliente UNACC y transparencia y protección al cliente) y la documentación para poder ejercer el derecho de reclamación o queja. También, puede formularse a través de la [página web](#) corporativa

Los resultados obtenidos y presentados, que se incluyen en este punto, responden a lo establecido en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los

departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

<b>Reclamaciones</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VAR. 21/20</b>	<b>VAR. 20/19</b>	<b>VAR. 19/18</b>
Reclamaciones entradas (S AC)	261	182	109	213	43,41%	66,9%	-48,8 %
Reclamaciones admitidas a trámite (SAC)	261	182	109	213	43,41%	66,9%	-48,8 %
Reclamaciones a favor del reclamante (SAC)	205	124	21	51	65,32%	490,5%	-58,82 %
Reclamaciones entradas (Defensor del Cliente)	21	8	9	22	162,50%	-11,1%	-59,1 %
Reclamaciones admitidas a trámite (DC)	9	5	3	4	80,00%	66,6%	-25,0 %
Reclamaciones a favor del reclamante (DC)	7	3	1	1	133,33%	200%	0 %
Reclamaciones entradas (Banco de España)	15	12	16	53	25,00%	-25%	-69,8 %
Reclamaciones admitidas a trámite (BE)	15	12	16	53	25,00%	-25%	-69,8 %
Reclamaciones a favor del reclamante (BE)	11	9	4	20	-55,56%	125%	-80,0 %
N.º de reclamaciones por protección de datos entradas	1	1	1	2	0,00%	0%	-50,0 %
N.º de reclamaciones por protección de datos reales	1	1	1	1	0,00%	0%	0 %
N.º de reclamaciones por protección datos, razón interesada	0	0	0	0	0,00%	0%	0 %
Coste total de las reclamaciones	246.225,07	298.980,25	78.821,76	822.184,26	-17,65%	279,3%	-90,41 %

Las cifras de reclamaciones se han incrementado durante el año 2021, debido fundamentalmente a los cambios legales que han propiciado la reclamación de los gastos hipotecarios por parte de nuestros clientes.

### **Gestión responsable y sostenible de clientes**

Para Caixa Popular, la gestión sostenible de nuestra cadena de valor no sólo se aplica a las relaciones que tenemos con nuestros proveedores o relaciones aguas arriba

(*upstream*), sino que también es importante para nosotros el comportamiento responsable y sostenible de nuestros clientes o relaciones aguas abajo (*downstream*).

En cuanto a estas últimas, para Caixa Popular el mejor cliente es el que cumple con sus obligaciones financieras a la vez que se comporta como un ciudadano implicado en colaborar, en proteger y en mejorar la sociedad y el medio ambiente.

Socialmente hablando, en el caso de que nuestros clientes sean empresas u organizaciones, éstas deberían ser propietarias de negocios enmarcados dentro de la legislación y gestionados bajo la ética y el cumplimiento, a la vez que generan valor para el entorno social en el cual desempeña sus actividades y decisiones. Medioambientalmente, estas empresas u organizaciones deben ejercer el principio de prevención para evitar la aplicación de vías sancionadoras y penalizaciones por incumplimientos o daños al entorno por sus actividades y decisiones, además de definir un posicionamiento claro de cara a minimizar sus impactos medioambientales negativos.

Nuestra comprensión de la responsabilidad social se basa en propugnar y alentar que las personas, empresas y organizaciones con las que trabajamos sean también agentes activos en la exigencia que estos pueden llegar a tener con sus cadenas de valor, animando a los agentes que integran las mismas a que tengan un posicionamiento y compromiso claro hacia la responsabilidad social y medioambiental y, por tanto, hacia el desarrollo sostenible.

Caixa Popular contempla varios factores relevantes antes de establecer una relación comercial con sus clientes, que se sustentará en la evaluación del origen de sus ingresos a través de la solicitud de información justificativa, del cumplimiento de los derechos humanos, de su gestión y comportamiento ambiental y del valor de su compromiso con la sociedad.

Con relación a la gestión responsable y sostenible de su cartera de productos y servicios, Caixa Popular pone al servicio de sus clientes, desde un punto de vista social y ambiental, las siguientes iniciativas:

- La Tarjeta de Compra Local, para fomentar y hacer competitivo el comercio local frente a las grandes superficies.
- La iniciativa de tarjetas solidarias (crédito o débito) de las que el 0,7 % de los ingresos de las compras que realice el cliente se destinan a un proyecto social que se selecciona anualmente.

- La tarjeta “Compromís pel Valencià” de la que el 0,7 % de los ingresos de las compras que realice el cliente se utilizan para subvencionar a Escola Valenciana-Federació d’Escoles per la Llengua.
- El producto “Ahorro solidario” (cuenta y plazo fijo) en el que el 0,7 % del saldo medio anual se dona a la cuenta de la Coordinadora Valenciana de ONGD.
- Supercuenta Cooperativas con condiciones económicas especiales y otras ventajas, como la subvención de un 25 % en la cuota de ingreso en la asociación sectorial de cooperativas, las ayudas a la formación (25%) o el pago de 400 euros en la realización de auditorías.
- Línea “Emprén”, producto creado para la concesión de préstamos a emprendedores, con discriminación positiva a mujeres.
- Líneas de financiación verde para la mejora de la eficiencia energética, viviendas con niveles de eficiencia energética A y B y para la compra de vehículos eléctricos.
- La tarjeta “**Caixa Popular Dona**” iniciativa que tiene como objetivo de apoyar el movimiento que abandera la igualdad entre mujeres y hombres, y que permite donar una parte de los ingresos que genera a financiar proyectos que trabajan por la igualdad entre las personas.

Durante este 2021 se han puesto en marcha dos líneas nuevas de productos destinados a la mejora del medio ambiente con una línea específica de **financiación para la instalación de placas fotovoltaicas** tanto para particulares como para empresas y una **línea de financiación Sense Barreres** para las organizaciones sociales que trabajen por la inclusión de personas con discapacidad.

### **Estudios y análisis de clientes**

Con respecto al análisis de nuestros clientes en términos de satisfacción de sus necesidades y expectativas, durante el año 2021 desarrollamos los siguientes aspectos:

- las encuestas de los clientes que se llevan a cabo al año, a los tres y a los 10 años de su alta.
- Estudios bajo el método de compra ficticia.
- Estudios sobre tipologías de clientes concretos: Joven, Autónomo y clientes con comportamiento digital

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

El ejercicio 2021 ha sido un año especialmente importante para Caixa Popular y para todos sus Grupos de Interés. La crisis social, sanitaria y económica provocada por la COVID 19 no ha dejado indiferente a nadie afectando profundamente a nuestra sociedad. A pesar de los anterior, y gracias al esfuerzo conjunto de todas y cada una de las personas que componemos Caixa Popular, así como al esfuerzo de nuestros clientes, los resultados de la gestión han sido positivos.

COMERCIAL Y CLIENTES							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 21/20	VAR. 20/19	VAR. 19/18
N.º de clientes a fecha 1 de enero	215.608	204.831	193.890	188.599	5,26 %	5,64 %	2,8 %
N.º de clientes a fecha 31 de diciembre	233.499	215.608	204.831	193.890	8,30 %	5,26 %	5,6 %
Volumen de negocio fuera de balance (euros)	397 m€	321 m€	291m€	243m€	23,68%	10,31 %	19,75 %
Negocio Total	4.237m€	3.620 m€	3.048 m€	2.733m€	17,04%	18,77 %	11,5 %
Volumen de formación a clientes (número de personas)	1.939	716	1.445	648	170%	-50,4%	123 %

A pesar de situación provocada por la covid-19, Caixa Popular ha incrementado el número de clientes durante este 2021 en 17.891, lo que significa un crecimiento de un 8,3% respecto a los clientes con los que cerramos 2020.

El crecimiento en el número de clientes ha venido acompañado por un crecimiento superior de los volúmenes de negocio tanto en el negocio total como en el de fuera de balance.

Este importante crecimiento sostenido en los últimos 3 años en las cifras de clientes y negocio refuerza nuestra creencia y apuesta por ofrecer a la sociedad valenciana un modelo de banca cooperativa, con valores, social y diferente.

La estrategia de apoyo a las personas y empresas, así como la apuesta por los segmentos de valor, ha permitido a la entidad superar el hito de los 4.200 millones de euros de negocio total manteniéndose como la primera entidad financiera valenciana por activos.

A pesar de la pandemia y la dificultad para la realización de formación presencial en este 2021 se ha continuado realizando de manera telemática y, cuando ha sido posible, de manera presencial, incrementando los esfuerzos para llegar a más personas, creciendo en un 170% los beneficiarios de la formación.

## **RESPUESTA COVID 19.**

Durante el año 2021 el avance de la vacunación y la reactivación de la economía no nos ha hecho perder la perspectiva de las dificultades que nuestros clientes han tenido, por ello hemos mantenido alguna de las medidas tomadas en el 2020 y hecho un esfuerzo comercial y humano en trasladar a la sociedad los mecanismos de ayuda establecidos por las administraciones.

### **1. Gestión de las distintas líneas de avales ICO.**

Durante este 2021 Caixa Popular ha puesto a disposición de sus clientes las distintas líneas de Avales ICO para la financiación que la administración ha puesto en marcha. Fruto de su gestión el 100% del cupo inicial del importe asignado por el ICO a Caixa Popular fue comercializado en favor de sus clientes, con lo que el ICO nos reasignó una nueva cantidad que no había sido aprovechada por otras entidades.

### **2. Medidas complementarias apoyo a familias y particulares.**

Durante el 2021 hemos mantenido el pago de pensiones y desempleo estos clientes, así como la ampliación del límite de pago sin pedir PIN para pagos con teléfono o tarjetas sin contacto de 20€ a 50€

El grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la memoria de 2020 para este 2021 ha sido:

- Desarrollar la Política General de relación con de Clientes, se ha desarrollado y aprobado por los órganos competentes aplicándose en la entidad.
- Desplegar y profundizar en los sectores a través de la creación de equipos específicos, se han creado los equipos, se han establecido las funciones, así como los procedimientos de gestión y control
- Desarrollo de modelo comercial de venta a distancia, se ha realizado la experiencia piloto dentro del proyecto “RevoluciONA”, valorándose su resultado de manera positiva por lo que se implantará a lo largo de 2022
- Aprovechamiento comercial del horario de tardes en las oficinas para mejorar la atención al cliente en procesos de venta de productos más complejos. Se han realizado diversas pruebas con modelos distintos llegando a la conclusión de

establecer un modelo de apertura presencial por las tardes en todas las oficinas a aplicar en 2022 con el objetivo de reforzar el servicio 5 estrellas

### 3. Medidas sanitarias relacionadas con las personas.

Durante el 2021 hemos mantenido muchas de las medidas que aplicamos en el 2020 para proteger a las personas, tanto colectivo de trabajos como clientes, y garantizar un bajo riesgo para la salud, algunas de las medidas fueron:

- Suministro de geles y desinfectantes en todos los centros de trabajo
- Suministro de mascarillas para el colectivo de trabajo
- Mamparas de protección en las mesas de atención al público o compartidas
- Mantenimiento del incremento de la limpieza de las oficinas realizado en 2020
- Control de aforos para mantenimiento de distancias de seguridad
- Mantenimiento del teletrabajo y potenciación de las videoreuniones
- Suspensión temporal de actos y eventos
- Restricciones de las reuniones presenciales
- Limitación de desplazamientos y de la compartición de vehículos
- Mantenimiento del servicio de apoyo psicológico externo para el colectivo de trabajo establecido en 2020

Fruto de estas medidas Caixa Popular pudo mantener abiertas el 100% de sus sucursales durante todo el 2021.

### 5.2. Gestión de Compras y Proveedores.

Caixa Popular gestiona sus compras, sus proveedores y su cadena de suministro, es decir su cadena de valor aguas arriba o *upstream*, a través de su **Política de Compras y Contratación de Proveedores** que fue aprobada en 2020 y a disposición de cualquier interesado en [caixapopular.es](http://caixapopular.es) en el apartado quienes somos, gobierno corporativo. Esta política tiene como finalidad, facilitar la consecución de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de Caixa Popular, que se concretan en el Plan de Gestión anual.

Esta política, establece el marco de colaboración entre Caixa Popular y sus Proveedores, que promueva relaciones comerciales estables y que proporcione sinergias a ambas partes, en coherencia con los Valores de Caixa Popular. Es por todo ello que además de aplicar criterios de carácter técnico y económico, se definen criterios con el fin implantar buenas prácticas en los proveedores aportando valor a la sociedad y minimizando el impacto ambiental de la entidad, estos criterios de carácter medioambiental, social y éticos forman parte intrínseca de la política de compras y

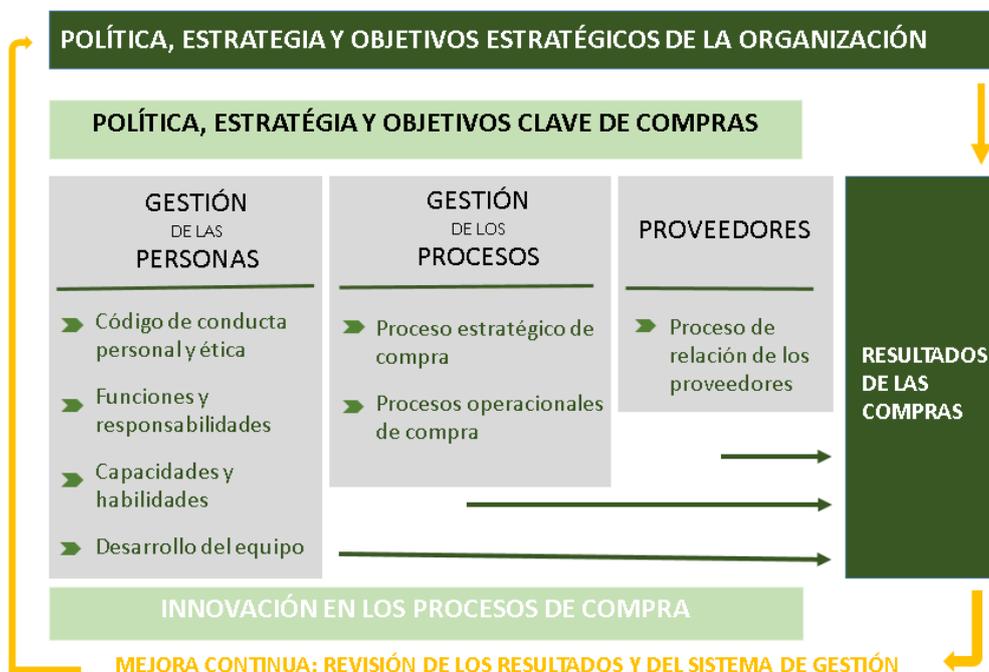
contratación de proveedores, concretándose en cada uno de los pliegos de condiciones adaptándose a las necesidades de cada una de las licitaciones.

Los **principales objetivos de nuestra política** de compras y contratación de proveedores son:

- **Misión:** adquirir y contratar bajo criterios de eficiencia y sostenibilidad los productos y servicios necesarios para Caixa Popular, anticipándose a las necesidades de compra, identificando sinergias y oportunidades de ahorros de costes que mejoren los servicios y procesos de Caixa Popular y que ello tenga un impacto directo en la cuenta de resultados.
- **Visión:** adquisición del compromiso de proporcionar de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo y cantidad requerida al menos coste total y con el menor riesgo para Caixa popular.

### Modelo de Gestión de Compras y Contratación de Proveedores.

Este modelo de gestión se basa en la norma *UNE – CWA 15896 Gestión de Compras*, cuyo objetivo es unificar los procedimientos de trabajo y otorgar criterios de actuación en la responsabilidad de compras o contrataciones. Podemos ver dicho modelo a continuación, en la siguiente imagen:



**Nuestros compromisos en materia de compras y contratación de proveedores**, siguiendo nuestro Código Ético son los siguientes:

- Colaboramos con los proveedores para la consecución del beneficio mutuo, cumplimos la legalidad y los principios éticos y de responsabilidad social de la entidad
- Actuamos con criterios de independencia, objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades en los procesos de selección de proveedores, evitando cualquier tipo de favoritismos o conflicto de intereses en la selección por razones familiares, de vinculación personal o económica y cumpliendo la política “Política i normativa de compras”
- Actuar con ética profesional, honradez, transparencia y coherencia en el ejercicio de nuestras responsabilidades.
- Buscar relaciones comerciales cercanas y duraderas, basadas en un interés sincero y trato respetuoso, mediante un diálogo permanente que permita el conocimiento mutuo y la confianza en la calidad de los productos y servicios contratados.
- Trasladar a la cadena de suministro la importancia de trabajar por una sociedad más sostenible social, económica y medioambientalmente.
- Mantener una actitud responsable y visión global, en la que primen los intereses de Caixa Popular por encima de los individuales.
- Valorar las necesidades concretas, oportunidades de ahorro o sinergias que ayuden a conseguir los objetivos marcados por el Plan de Gestión, minimizando costes tanto en compras como en contratación de nuevos servicios.
- Generar beneficios mutuos junto a nuestros proveedores, basando nuestra relación en criterios comerciales y la búsqueda de la eficiencia, con el compromiso de evitar oportunismos desleales y del escrupuloso cumplimiento de las condiciones pactadas.
- Intentar crear riqueza en nuestro entorno, primando la condición valenciana de nuestros proveedores.
- Practicar la intercooperación, fomentando las relaciones profesionales y comerciales con otras cooperativas, en especial aquellas socias de Caixa Popular, de modo que, ante similitud de ofertas, estas condiciones sean decisivas y podamos contribuir a generar valor a nuestros socios.
- Cumplir rigurosamente toda la normativa y, como Entidad comprometida que somos, sólo trabajamos con quienes acrediten un nivel de compromiso adecuado con las prácticas socialmente responsables y sostenibles.

Esta política y las actuaciones que de ella se derivan se gestiona a través del **Departamento de Compras, Contratación y Gastos** y del **dispositivo de enlace**

“**Comité de Costes**”. Ambos colaboran en diseñar e implantar el más profesional planteamiento estratégico de los aprovisionamientos, de la buena praxis en la gestión y de la obtención de los mejores resultados.

Las principales funciones del **Comité de Costes** son el diseño y seguimiento de la aplicación de la política y de los procedimientos, el establecimiento de los marcos de relación con proveedores, la correcta gestión de la cadena de suministro (supply chain) y de asegurar que los gastos de explotación responden a las prioridades del negocio.

Por el tamaño de la entidad y por el tipo de sector, no existe una dependencia crítica, ni de proveedores ni de suministradores. Tampoco el volumen económico de inversión es elevado, por lo que **las compras no plantean riesgos de importancia y no son parte de los asuntos materiales** de Caixa Popular.

La empresa establece **dos segmentos de proveedores**. Por un lado, los de **provisión de capital**, que generan gastos por intereses y comisiones financieras. Por otro, los de **bienes y servicios**, que generan los denominados gastos generales de administración (inmuebles, informática, comunicaciones, publicidad, servicios de gestión empresarial, como la formación, las asesorías, los informes y auditorías, o la participación en asociaciones u otros organismos).

En cuanto al **proceso a partir del cual se despliega nuestra política y este modelo de gestión de compras**, se basa en las siguientes etapas:

- El análisis, calificación y selección de los proveedores.
- El proceso de solicitud de ofertas, con un mínimo de tres proveedores, y en la compra de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los proyectos y actividades de cada ejercicio.
- El establecimiento de alianzas a largo plazo con aquellos que se consideran estratégicos y, por lo tanto, fundamentales en la continuidad de la entidad.
- Con el ejercicio de la debida vigilancia de la cadena de suministro.

Con carácter general, los **procesos de selección de proveedores** se deben adecuar a **criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades** evitando cualquier favoritismo o interferencia de conflictos de interés en su selección. Por tanto, en la selección definitiva de los proveedores se ponderará la concurrencia en los mismos de las cualidades que vienen impuestas por los principios establecidos por Caixa Popular para garantizar unos altos estándares éticos de los terceros con los que se contrata la prestación de servicios y/o la adquisición de suministros. Estos principios son:

- **Principio de honorabilidad.**
- **Principio de moralidad y ética laboral.**
- **Principio de reconocida experiencia y calidad.**
- **Principio de sostenibilidad ambiental.**

**Podrá ser excluido de la participación de selección** todo proveedor en el que se den alguna de las siguientes circunstancias:

- Sus políticas y actuaciones vayan en contra de los principios y valores de Caixa Popular, así como de su honorabilidad y reputación.
- Aquellos proveedores con los que haya surgido una incidencia grave en la prestación de un servicio a la Entidad.
- En atención a la prestación de servicios concreta o al suministro que se quiera contratar, se excluirán a aquellos proveedores en situación de concurso de acreedores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.
- No se encuentren al corriente en los pagos a la Tesorería General de la Seguridad Social y/o a la Agencia Tributaria.
- Sean propietarias de sociedades financieras radicadas en paraísos fiscales.
- Haya sido declarado culpable de un delito que afecte a su moralidad profesional (por ejemplo, delitos contra los trabajadores), o existan indicios fehacientes de su involucración en un caso de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o similares.

### **Gestión sostenible y responsable de la cadena de suministro.**

Como hemos comentado anteriormente, Caixa Popular no presenta un riesgo relevante de su cadena de suministro, ya que por los bienes y servicios demandados y por la ubicación geográfica de sus proveedores no existen circunstancias relevantes de comportamientos o prácticas que puedan causar o contribuir a generar grandes impactos negativos significativos. A pesar del mínimo riesgo existente en la cadena de suministro, se establecen las siguientes **cuatro estrategias** en la evidencia de una gestión responsable y sostenible:

- Comercio justo para aquellos productos de consumo en los cuales se pueda aplicar este concepto.
- Maximizar las compras a proveedores locales.

- Constituir alianzas de continuidad para suministros y servicios estratégicos, fortaleciendo a proveedores clave por su generación de valor.
- Asegurar la gestión responsable de la cadena de suministro constituida por los proveedores y las posibles contratadas asociadas.

### Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Los resultados del ejercicio 2021 en el que se ha desplegado totalmente la gestión estratégica de los proveedores y de los aprovisionamientos en Caixa Popular que se aprobó en 2020 han sido:

COMPRAS Y PROVEEDORES							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 21/20	VAR. 20/19	VAR. 19/18
Compras de bienes y servicios (euros)	14.756	13.095	12.382	11.799	12,67%	5,75%	4,94%
Ratio de adquisiciones a proveedores locales (%)	70	68	72	76	3,84%	-5,55%	-5,26%
Índice de adquisiciones bajo alianza (continuidad LP)(%)	114	83	84	94	37,35%	-1,19%	-1,06%

En el ejercicio 2021 se comprueba el cumplimiento de las estrategias de sostenibilidad en las compras por los resultados obtenidos en la ratio de adquisiciones a proveedores locales. En 2021 Caixa Popular no ha realizado auditorías a sus proveedores, no obstante, la entidad se encuentra en un periodo de implantación de su Política de Externalización. El objeto de esta Política es proporcionar las directrices para que, ante la Externalización de Funciones y en particular para las Funciones esenciales o importantes o partes de ellas, la Entidad disponga de mecanismos adecuados para el gobierno interno de dichas externalizaciones, así como la identificación de sus riesgos asociados y la gestión de los mismos.

Los gastos incurridos fueron los previstos según las necesidades y estrategias de la entidad.

### Retos para 2022.

Durante el año 2022 se terminará de consolidar y fortalecer la gestión estratégica de las compras y de los proveedores mediante el despliegue efectivo de la política de Compras y Contratación de Proveedores en lo que se refiere la gestión sostenible de los proveedores y de la cadena de suministro.

### 5.3. Administraciones-reguladores y Ayuntamientos.

Caixa Popular sabe de la importancia crítica que tiene colaborar, participar o asumir los retos, regulaciones y necesidades de los organismos ARA (administraciones, reguladores y ayuntamientos) y, para ello, diseña y despliega modelos sistemáticos de relación y participación.

Los responsables principales de la participación y relaciones son el **Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales**, el **Departamento de Asesoría Jurídica**, el **Área Financiera** y el **Área de Auditoría** para las administraciones y reguladores; **la especialidad, las oficinas comerciales y las direcciones de zona** para los ayuntamientos y un elevado número de unidades organizativas para las relaciones con los órganos concretos de las administraciones que les corresponden.

#### Modelo de relaciones con administraciones, reguladores y ayuntamientos.



En base a los requerimientos, necesidades y expectativas de los organismos ARA, Caixa Popular diseña principios y modelos de atención para dar respuesta a los requerimientos, legislación, solicitudes, necesidades o participación en eventos, jornadas, congresos, comentarios o informes provenientes de administraciones; y respuesta a requerimientos, contribuciones, propuestas y colaboraciones en proyectos, reuniones o aspectos sociales, ambientales o económicos de los ayuntamientos.

La responsabilidad en cuanto a la gestión de estos grupos de interés, recae sobre el **Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales** que recoge y gestiona toda la información que llega de los mismos.

La gestión comercial de estos grupos de interés corresponde a la **especialidad de Ayuntamientos e Instituciones Públicas** apoyadas por las direcciones de zona y las Oficinas comerciales.

### **Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021**

Durante este 2021, en coherencia con los retos marcado en 2020, se ha establecido un catálogo de productos y servicios específicos para los ayuntamientos adaptados a sus particularidades en especial su relación con la ciudadanía que engloba desde distintos instrumentos de cobro, medios para facilitar la gestión de las ayudas al comercio de proximidad y ayudas de emergencia para personas en riesgo de exclusión, productos de financiación específica para los proyectos emprendedores referenciados por los ADL, además de productos para la gestión propia de los entes locales.

Este catálogo junto con la estructura de especialidades ha permitido establecer contacto con la mayor parte de los ayuntamientos en los que están radicadas las oficinas creando canales para la generación de valor compartido en aspectos económicos, sociales y ambientales

Este grupo de interés no tiene definido ningún tipo de indicador o métrica de seguimiento.

### **RESPUESTA COVID 19.**

Desde Caixa Popular, también hemos sido sensibles a las necesidades que este tipo de instituciones han tenido durante la pandemia en el año 2021, sobre todo en su relación con la ciudadanía a la que le prestan servicios, así en este año tan complicado hemos mantenido y potenciado **líneas de apoyo a ayuntamientos y entidades locales** para tramitar ayudas a particulares a través de un sistema de tarjetas prepago que permite

a los ayuntamientos, canalizar las ayudas al comercio de proximidad, siendo el servicio propuesto por Caixa Popular el elegido por ayuntamientos tan relevantes como el de València, Torrent o Quart de Poblet.

#### 5.4. Cooperativismo y Asociacionismo.

Caixa Popular, como entidad cooperativa convencida del impacto global de la generación de valor compartido, inherente a este modelo de economía social, a través de sus principios cooperativos, establece en sus estrategias y principios el desarrollo, la consolidación y el apoyo al cooperativismo y al asociacionismo en la Comunitat Valenciana.

##### Modelo de gestión

La gestión estratégica de estos dos grupos de interés clave para la entidad se gestionan de forma compartida por las áreas de negocio, las oficinas y otras unidades organizativas de Caixa Popular, destacando la de responsabilidad social.

Su modelo de gestión se resume en el siguiente cuadro:



Este modelo propugna y colabora en la creación y fortalecimiento de organizaciones capaces de generar impactos positivos a nivel social y medioambiental y de crear valor en la Comunitat Valenciana.

El primer paso de este proceso se establece a través de los marcos de relación y alianza cuyo objetivo final es crear una red de colaboración, ya sea como socio propietario, cliente o incluso aliado estratégico.

En 2020 se creó la **Especialidad de Economía Social**, que gestiona estos grupos de interés desde una perspectiva comercial dentro del segmento de ha dado un impulso a la labor que tradicionalmente se realizaba en la entidad.

## Cooperativismo

En el caso del cooperativismo, por su propia condición y convicción, Caixa Popular colabora y lidera la creación, el fortalecimiento y la difusión de modelos útiles de cooperativismo, que apoyen sin ambages el desarrollo sostenible y el apoyo económico y social dentro del territorio.

El nivel de más alta colaboración se establece a través de la participación de diez cooperativas socias en los órganos de gestión estratégica de Caixa Popular.

Los principios de la gestión cooperativa que guían nuestras actuaciones son:

- El respeto y la democracia en la toma de decisiones, diseño de estrategias y gestión del negocio.
- Responsabilidad y profesionalidad individual y compartida de los cooperativistas.
- Distribución racional y simétrica de la riqueza.
- Educación y formación continua de sus integrantes.
- Apoyo mutuo e igualdad.
- Solidaridad con la sociedad y preocupación por el entorno.

En el **Anexo 11.1, apartado 7**, se puede consultar el listado de Cooperativas socias de Caixa Popular.

## Asociacionismo

Caixa Popular entiende el asociacionismo como una de las plataformas más importantes para que grupos de personas físicas o jurídicas, de manera libre y voluntaria, puedan dar solución a necesidades y objetivos compartidos comunes.

Nuestra entidad colabora con asociaciones de todo tipo (económicas, sociales, culturales, educativas, deportivas, etc.) y entiende su valioso papel como catalizadoras de la amistad cívica, de la cohesión de barrios y ciudades, de la defensa de negocios, sectores y profesionales y de la promoción de ayuda social y ambiental.

Las asociaciones son un vehículo de gran valor para:

- Representar y canalizar los intereses de un determinado colectivo a través de la creación de opiniones y criterios fundados.
- Alcanzar y facilitar el aprendizaje conjunto y la formación de sus miembros.
- Crear un espacio de encuentro, diálogo y oportunidades entre sus participantes.
- Fomentar la participación, la colaboración y el consenso ante diferentes problemas o situaciones.

- Facilitar la atención y la escucha activa de determinados estamentos.
- Generar cohesión y relación entre las personas de pueblos, barrios y ciudades.
- Dar solución a determinadas necesidades de tipo social, empresarial, cultural, deportivo, etc.

### Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Durante este 2021 se ha puesto en marcha una Newsletter específica para asociaciones con contenidos de su interés, el envío es trimestral, además se puso en marcha el proyecto **Escola d'Associacions**, que siguiendo el modelo formativo establecido por La Fundació Horta Sud, se ha trasladado a otros territorios como La Safor, Requena y L'Alcoià y supone el cumplimiento de los retos marcados en el 2021.

A continuación, se presentan los resultados numéricos obtenidos de la gestión de las cooperativas y las asociaciones en los tres últimos ejercicios, cabe destacar la cuota de mercado de asociaciones y cooperativas que tiene Caixa Popular en la provincia de València, situándose en más del 30% en ambos casos:

COOPERATIVISMO Y ASOCIACIONISMO							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º cooperativas socias de Caixa Popular	166	161	162	157	3,10%	-0,6%	3,18 %
N.º cooperativas clientes de Caixa Popular	455	423	414	395	7,57%	2,17%	4,81 %
N.º cooperativas participando en la gestión estratégica	10	10	10	10	0%	0%	0 %
N.º asociaciones clientes de Caixa Popular	5947	5455	5126	4289	9,02%	6,42%	19,51 %

A pesar del impacto de la Covid 19 en el sector empresarial, el número de cooperativa socias se ha incrementado en 5 o lo que es lo mismo un 3,10% durante este 2021 siendo un crecimiento similar al 2012, el año previo a la pandemia.

El número de cooperativas cliente que, en el año 2021, se han incrementado en un 7,57% con respecto a 2020 y un 9,9% respecto a 2019, estos crecimientos muestran el liderazgo de Caixa Popular dentro del cooperativismo valenciano. El número de

cooperativas socias participando en la gestión estratégica de Caixa Popular, continúa siendo de 10 sin variar en los últimos 4 años.

En esta misma línea, pero de manera más pronunciada si cabe, destacar que el número de asociaciones clientes de Caixa Popular, se han incrementado en un 9,02% en 2021 con respecto a 2020, acercándose a las 6000 asociaciones clientes, y un 38,66% con respecto a 2018, mostrando claramente la apuesta de la entidad por estas organizaciones.

### **RESPUESTA COVID 19.**

Desde Caixa Popular hemos sido sensibles a las necesidades de las asociaciones que colaboran con nosotros en un momento tan complicado con motivo de la pandemia provocada por la COVID 19, para ello hemos continuado manteniendo las líneas de financiación que iniciamos en 2021, así como manteniendo las colaboraciones económicas de apoyo para estas organizaciones.

### **Retos para 2022.**

**Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022.** Para el periodo 2020-2022 se plantea la consolidación y el refuerzo de las relaciones de valor compartidas con cooperativas y asociaciones.

### **5.5. Aliados y Socios.**

Caixa Popular, como entidad plural, precursora del bien común y convencida del valor de la actuación conjunta, considera la gestión de las alianzas como un proceso clave de su consolidación y desarrollo empresarial en los mercados y en la sociedad ya que nos permite establecer y desarrollar alianzas estratégicas con las organizaciones e individuos de mayor valor con relación a la generación de resultados y con las que existe un elevado grado de compromiso y de confianza.

Caixa Popular, clasifica sus alianzas estratégicas en tres tipos o categorías, son las siguientes:

- **Aliados socios.** Son entidades de apoyo al negocio, proveedoras de productos y servicios compartidos, para las 29 cooperativas de crédito que se integran en el Grupo Caja Rural. Forman parte de este tipo: la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, la Sociedad Rural de Servicios Informáticos y la compañía Seguros RGA.

- **Aliados de cadena de valor.** Los conforman entidades (empresas, proveedores, colegios profesionales, etc.) y prescriptores (abogados, economistas profesionales que asesoran a empresas y generan patrimonios) con los que se establecen lazos de valor y sinergias compartidas para el negocio.
- **Aliados sociales.** Son organismos, sin ánimo de lucro, con los que se trabajan objetivos sociales (fomento del asociacionismo y la participación, apoyo en la dignidad de todas las personas, igualdad, acción social, divulgación de la responsabilidad social, etc.) dentro de la Comunitat Valenciana.

En todos los casos se asegura que los valores corporativos de Caixa Popular son compatibles con los de las organizaciones y profesionales con los que se establecen las alianzas.

**El modelo de gestión estratégica de alianzas se explica a través de la siguiente imagen:**



En la primera actividad se establecen y desarrollan las relaciones básicas para el conjunto de grupos de interés. En la segunda se establecen acciones con aquellos que presentan mayor valor añadido, confianza y generación de valor.

### **Aliados socios**

Los aliados socios de Caixa Popular son la **Asociación Española de Cajas Rurales**, el **Banco Cooperativo Español**, la **Sociedad Rural de Servicios Informáticos** y la compañía **Seguros RGA**.

Básicamente, las alianzas con estas entidades se establecen por las siguientes razones:

- Establecimiento, coordinación y representación ante reguladores y otras entidades de las cajas del Grupo y debate sobre aspectos de interés.
- Diseño de productos y servicios comunes.

- Servicios de central bancaria a las cajas accionistas.
- Centro de explotación de datos, soporte operativo y desarrollo de sistemas de información.

Una entidad relevante y complementaria a este grupo es la **Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit**, que agrupa a las cajas rurales y cooperativas de crédito socias del grupo en la Comunitat Valenciana y las representa ante la Generalitat Valenciana. Esta organización es la que canaliza el posicionamiento y las gestiones técnicas ante la Administración autonómica.

### Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Como hecho relevante llevado a cabo a lo largo del año 2021, hay que destacar la creación/potenciación de 9 alianzas lideradas por miembros de la alta dirección con el objetivo de explorar alianzas de valor con diversos agentes, tanto de negocio como sociales.

El ejercicio 2021, segundo año de nuestro plan estratégico **TransformAcció 2020 – 2022**, nuestras alianzas han seguido muy presentes en nuestra estrategia y en nuestra gestión. A continuación, podemos ver los principales resultados de dicha gestión.

RELACIONES CON ALIADOS SOCIOS							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 21/20	VAR. 20/19	VAR. 19/18
N.º aliados socios	4	4	4	4	0%	0%	0 %
N.º equipos estratégicos en los aliados socios	21	12	9	9	75%	33,33%	0 %
N.º aliados estratégicos de la cadena de valor	114	240	234	197	-52,50%	2,56 %	18,78 %
N.º aliados estratégicos sociales	20	19	18	18	5,26%	5,55%	0 %

Durante este 2021 hemos mantenido el número de aliados socios, incrementando de manera muy importante nuestra implicación participando en más equipos estratégicos con los aliados socios aportando nuestro conocimiento y trabajo para un mejor futuro en común. El número de aliados estratégicos sociales se ha situado en 20, creciendo un 5.26% con respecto a 2020. En cuanto a los aliados estratégicos de la cadena de valor se han situado en 114 lo que representa un 52% menos que en 2021 debido a un cambio en el.

Algunos ejemplos de los resultados conseguidos a través de nuestras alianzas han sido:

## 1. **Acciones de Impacto Social** a través de las cuáles impulsamos la **Innovación y el Emprendimiento**.

A través de la escucha de nuestros grupos de interés y conjuntamente con nuestros aliados desarrollamos iniciativas que les ayuden a dar solución a sus necesidades y a mejorar la sociedad. Además, fomentamos la creatividad, las nuevas ideas y damos cobertura al ecosistema emprendedor con conciencia con nuestros productos y servicios adaptados lo que contribuye a consolidar proyectos emprendedores que generan riqueza en nuestra sociedad.

Un ejemplo de este tipo de iniciativas y alianzas, ha sido la establecida con la **fundación Socialnest**. Con esta alianza hemos creado el **programa GreenX** una propuesta para generar ideas emprendedoras que generen una mejora ambiental, fundamentalmente en los **ODS 8, 9 y 13**.

## 2. **Acciones de Impacto Medioambiental** a través de los cuáles impulsamos **Proyectos Medioambientales**.

A través de estas acciones fomentamos la concienciación de la sociedad para conseguir un mundo más verde. El cambio hacia una sociedad más verde pasa, no solo por las acciones propias, sino por generar conciencia en la población para lograr el reto de crear un entorno más saludable ambientalmente.

Un ejemplo de este tipo de iniciativas y alianzas, ha sido la establecida junto con la **fundación Oceanogràfic o Acció Ecologista Agró**, donde fomentamos la concienciación sobre el cuidado del medio ambiente además de ayudar a la recuperación de fauna marina o terrestre y donde generamos impactos positivos en los **ODS 4, 14, 15 y 17**.

### **Retos 2022**

Para el periodo 2022 se plantean dos objetivos:

- La consolidación y el refuerzo de las alianzas estratégicas existentes en el eje ambiental.

Establecimiento de alianzas que afecten al eje estratégico de la igualdad tanto de género como de integración de personas con distintas capacidades.

## BLOQUE 6: MODELO DE GESTIÓN

### 6.1. Gestión de la calidad.

La calidad en Caixa Popular es nuestro vehículo para diseñar, desarrollar y poner en el mercado productos y servicios que cumplan o superen las expectativas de los clientes. El sector financiero es, sin duda, uno de los que más importancia debe dar al gobierno de las operaciones por la enorme competencia existente y por el valor que aporta a los resultados económicos de la organización y a la generación de confianza y lealtad en los clientes.

#### **Modelo de calidad**

Caixa Popular establece su modelo de gestión de la calidad a través de tres fases interrelacionadas.

La primera de ellas es el control de todas las operaciones de la organización. Esta fase contiene el diseño y gestión de los procesos y la puesta en el mercado, en los menores plazos posibles, de los más adecuados, atractivos e innovadores productos y servicios para generar las más valiosas emociones y satisfacción en los clientes.

La segunda, cuyo objetivo principal es el aseguramiento de la buena praxis en el desarrollo de los servicios, proviene de la profesionalidad, de la fiabilidad y de la seguridad en la prestación de estos por parte de las personas responsables de esa gestión.

La tercera etapa, de avance, consolidación y eficiencia, se establece a través de la mejora continua y sistemática de procesos y servicios, y de la potenciación de la cualificación y valor de las personas.

La debida coordinación y funcionamiento de las tres etapas aseguran la mejora continua, el control de los costes y el avance sistemático en el grado de utilidad, valor e impacto de las operaciones realizadas y del valor de los gastos incurridos en la gestión, a corto y largo plazo.

En la siguiente imagen, vemos nuestro **modelo de gestión de Procesos y de Calidad**.



La responsabilidad de la gestión de la calidad recae en el **Departamento de Organización y Seguridad**, que fundamentalmente pone su foco en:

- Formar al colectivo de trabajo en gestión de procesos y proyectos.
- Formar a los líderes designados en la dirección de proyectos.
- Analizar y seguir las actividades y resultados de los procesos y proyectos de la compañía.
- Diseñar y desarrollar sistemáticamente procesos y métodos de análisis y de mejora de la calidad de los procesos y servicios en oficinas comerciales y en servicios centrales (consultoría organizativa).
- Poner en marcha proyectos de mejora a través del análisis y la validación del Comité de Organización.
- Gestionar las incidencias recibidas y cuantificar el fallo interno.
- Fomentar y fortalecer la mejora continua a través de las aportaciones de todas las personas y clientes de la entidad.
- Trabajar en la mejora continua de la satisfacción de los clientes en relación con las instalaciones, atención y servicios prestados, y tratamiento de las reclamaciones de estos.

Como consecuencia del trabajo realizado en 2020, desde el Departamento de Organización y Seguridad, este 2021 se puso en marcha un nuevo servicio de valor para la organización en cuanto a la mejora continua de sus procesos y de la calidad, el **servicio de BackOffice** que a través de la robotización, automatización y la dotación de personas ha permitido mejoras en procesos repetitivos, evitar el factor humano en

determinados procesos y centralizar actividades con la mejora del conocimiento de los procesos que supone, la reducción de errores y de mejora de plazos, además de liberar tiempo para tareas comerciales en oficinas.

Dentro del modelo de calidad existe servicio de “*Consultoría de oficinas comerciales*”, consiste en entrevistar a todo el equipo de las oficinas, analizar la información disponible, detectar buenas prácticas exportables al resto de oficinas e identificar ineficiencias en el desarrollo de los procesos o en la prestación de servicios.

Durante este 2021 debido a la excepcionalidad de la pandemia el trabajo de la consultoría de oficinas ha sido orientado a el análisis de los procesos orientados a trabajar los procesos de robotización e instauración del proyecto de *Back Offline*, no realizándose consultorías como tal. Durante el próximo 2022 está previsto retomarlas con el objetivo de conocer el grado de implantación de las mejoras surgidas del proyecto *RevoluciONA*.

En 2019 se estableció el servicio “*Consultoría de servicios centrales*”, con un planteamiento similar al anterior, aunque en el análisis se utilizaba la información recogida en las consultorías de oficinas que le correspondía al departamento en cuestión. Después de una revisión del proceso se optó por abandonar este servicio en 2021 sustituyéndolo por sistemas de análisis para la automatización/robotización de tareas que eviten el factor humano y reduzcan los errores.

El traslado de la innovación este 2021 al Área de Comunicación y Experiencia de Cliente ha supuesto la separación definitiva de los canales para la entrada de información respecto a incidencias y de propuestas de personas en relación con las posibles mejoras e innovaciones en procesos y servicios, aunque durante el primer semestre todavía existía algún solapamiento.

Con la creación de un portal de Innovación y la desaparición de la herramienta “*Junts innovem*” que se utilizaba para detectar propuestas e ideas de innovación, aunque de forma natural se incorporaban también acciones de mejora, ha supuesto una clarificación y el desvío de la detección de errores e incidencias a través del canal “*Botiquín*”, cuya finalidad es esta.

El último de los elementos sustanciales en la gestión de la calidad es el método para conocer el nivel de satisfacción que las oficinas tienen con relación a la calidad de los servicios prestados por todas las unidades organizativas (departamentos y áreas) de los servicios centrales.

En este método se evalúan tres variables del servicio: eficacia, rapidez y empatía, y se obtiene una valoración media de estas. Los mejores puntuados obtienen una retribución variable para los servicios centrales.

Durante el 2021 se ha potenciado el Servicio Atención en Organización que permite la resolución de incidencias y dudas relativas a medios de pago y Banca Digital facilitando la gestión de las Oficinas comerciales a través de la robotización.

### Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Durante el ejercicio de 2021, los elementos más destacables son la desde el Departamento de Productividad, se desarrollaron y profundizó en los canales anteriormente comentados y en especial la puesta en marcha del Back office que ha supuesto la centralización, robotización, automatización y mejora de procesos.

Vemos a continuación los principales **resultados de gestión de la calidad en 2021** con respecto a años anteriores.

GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Botiquín (incidencias): entradas	43.903	38.529	33.710	17.076	13,93%	14,29%	97,41%
Botiquín (incidencias): en curso	328	120	10	3	173,33%	1.100%	233,33%
Botiquín (incidencias): cerradas	42.951	37.998	33.556	17.052	13,04%	13,24%	96,78%
Botiquín (incidencias): pendientes	624	411	144	21	51,82%	185,41%	585,71%
Botiquín calidad de servicio al cliente interno	6	13	8	-	-53,85%	62,5%	N/A
Consultorías de organización en oficinas comerciales (nº)	0	0	5	-	0%	-100%	N/A
Solicitudes BackOffice gestionadas	11.000	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Incidencias resueltas por el SAO	11.510	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

\* en el año 2018 no se había desarrollado e implementado la nueva metodología y estructura de trabajo de calidad

El incremento producido en 2021 en todos los indicadores de incidencias, recibidas a través del canal Botiquín, se debió la incorporación progresiva en el sistema de todos los departamentos de nuestra entidad junto a la profundización y mejora del sistema. Además, la incorporación del teletrabajo de manera masiva supuso un incremento de

las incidencias técnicas. Por último, respecto a las consultorías de calidad, en oficinas, no se ha podido llevar a cabo en el año 2021 por los condicionantes que hemos tenido debido a la COVID 19.

### **Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022**

Como consecuencia de la implantación de la experiencia y el conocimiento obtenido durante el año 2021, se plantea un programa de proyectos para el periodo 2020-2022 a través de los siguientes proyectos:

- **Remodelación del sistema de búsqueda de normativa** que facilite la consulta, ahorrando tiempo y convirtiendo el sistema en un elemento de mejora de la productividad

**Definición del modelo de relación entre oficinas y servicios centrales.** Este modelo, se han realizado avances en 2020 y 2021, continuando su implementación en 2022. Su principal objetivo es determinar qué uso debe hacerse de los diferentes canales y herramientas de comunicación existentes: correo electrónico, teléfono, “Junts innovem”, “Botiquín”, “Chat-Teams”, videollamadas, etc. En este 2021, en concreto, se ha trabajado la herramienta de equipos de teams para la gestión de los equipos de la organización líquida (especialidades y sectores), la estandarización del uso del botiquín a diversas Áreas que aún no lo utilizaban (Auditoría y Banca Empresa) para comunicar incidencias de calidad permitirá medir los tiempos y la calidad de las resoluciones, así como definir unos acuerdos de nivel de servicio, para poder detectar ineficiencias o carencias formativas en algún proceso

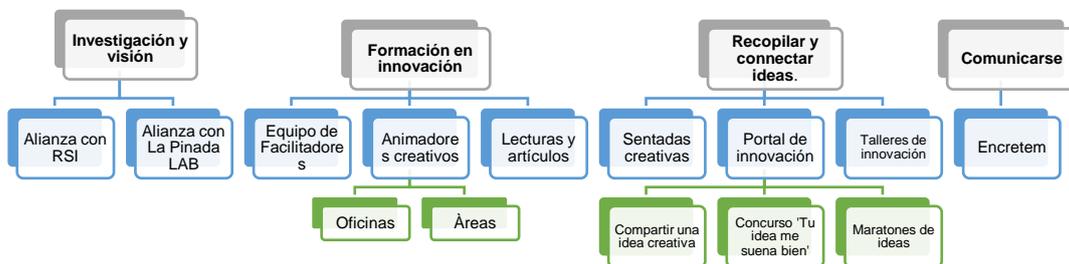
### **6.2. Gestión de la innovación.**

La gestión de la creatividad y de la innovación en Caixa Popular es responsabilidad del **Área de Comunicación y Experiencia de Clientes**, que se asume como una función transversal entre todo el equipo que compone dicha Área, con el objetivo de focalizar en la innovación en valor para el cliente, un cambio estratégico relevante que se ha producido en el año 2021.

Cuentan con el apoyo del **Comité de Innovación** para el desarrollo de propuestas y proyectos de éxito. Este Comité que actúa como dispositivo de enlace y coordinación, está formado por diez miembros con capacidad directiva, que se reúnen con una periodicidad cuatrimestral.

La gestión de la innovación tiene como objetivo las siguientes funciones:

- **Investigación y visión.** Explorando el mercado, los clientes y las tendencias de la sociedad en busca de información que pueda guiar y alinear la estrategia general de innovación con la estrategia de Caixa Popular; y estableciendo alianzas con terceros para alcanzar este fin.
- **Formación en innovación.** Para garantizar la adquisición de conocimientos necesarios en técnicas de creatividad y en procesos de innovación; y crear un lenguaje compartido y una expectativa de que la innovación es responsabilidad de todas las personas que integran Caixa Popular.
- **Recopilar y conectar ideas.** Estimular la generación de ideas, relacionarlas entre sí para que se conviertan en conceptos más amplios y seleccionar las mejores para una mayor estructuración, investigación y pruebas. Luego, las mejores ideas deben estar conectadas con los recursos y el liderazgo que ayudan a lanzar nuevos proyectos, productos, procesos, etc.
- **Comunicarse.** Además de todo lo que acabamos de enumerar es esencial que dese **Innovación** se fomente la comunicación para dinamizar la participación, estimular los procesos y dar visibilidad a los proyectos y a las nuevas tendencias que surgen.



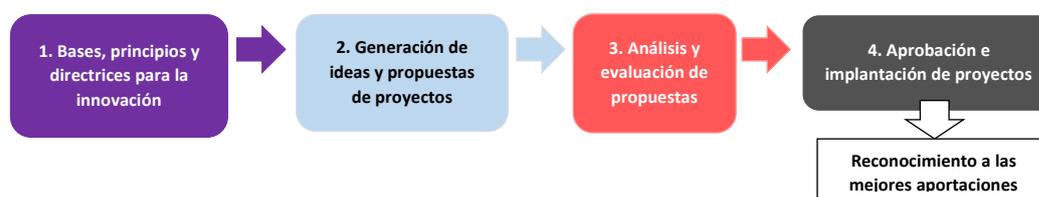
El perímetro o alcance de actuación de la gestión de la innovación, se circunscribe principalmente a los procesos comerciales y a los productos y servicios a disposición de los clientes, así como a la puesta en marcha de proyectos relacionados con la sostenibilidad y la acción social.

La innovación referida a la tecnología está delegada en el aliado socio RSI. En este campo de actuación las propuestas de innovación y mejora que se identifican se proponen a RSI en los diferentes grupos de trabajo.

## Modelo de innovación y creatividad

El modelo de creatividad e innovación de Caixa Popular tiene alcance interno y externo. El primero de ellos se refiere a la contribución del equipo humano de la entidad, mientras el segundo se refiere a la aportación que puede realizar cualquier persona a través de los diferentes canales que Caixa Popular promueven para la recogida de ideas, así como los talleres específicos y sesiones de innovación o creatividad que la entidad organiza y en los que participan clientes y no clientes.

### Gestión de la innovación y de la creatividad y Resultados 2021



El modelo está estructurado en cuatro fases:

La primera la constituyen las “*Bases, principios y directrices para la generación y conceptualización de ideas de innovación*”. La información preparada y difundida a todas las personas de la organización sirve para que las propuestas respondan a la mayor generación de valor.

En esta fase es clave la figura del **Animador Creativo**, un rol implantado desde 2020 con la misión de estimular la innovación en el seno de su unidad de negocio (oficina o área). También, en este apartado la organización estimula la formación y la lectura en nuevas técnicas de creatividad e innovación a través de la publicación de artículos o contenidos en esta materia. Durante el 2021 se ha trabajado en torno al libro *Moonshot thinking. Transforma la innovación disruptiva en una oportunidad*, de Iván Bofarull, para indagar qué técnicas de las que describe el autor pueden aplicarse en Caixa Popular.

La “*Generación de ideas y propuestas de proyectos*”, en la segunda fase, se articula a través del Portal de la Innovación, las Sentadas Creativas y la realización de talleres de innovación.

El Portal de la Innovación se ha desarrollado en 2021, introduce como principal novedad que todas las iniciativas que se impulsan internamente para el fomento de la creatividad y de la innovación quedan recogidas y diferenciadas a través de una sección

disponible en la intranet de Caixa Popular. Facilitando la accesibilidad y la participación del colectivo de trabajo.

En dicho portal se concentran varios apartados en los que las personas que trabajan en Caixa Popular pueden trasladar ideas creativas e innovadoras para resolver un problema o cubrir necesidades no atendidas hasta el momento. Pueden hacerlo de forma espontánea o como respuesta a un reto o cuestión que plantea la organización. En referencia a este último punto, las iniciativas que se impulsan, y que se diferencian como apartados en el **Portal de Innovación** son:

1. **Concurso ‘Tú idea me suena bien’**. Una iniciativa introducida como novedad en 2021 para estimular la innovación, en la que se puede participar de forma individual o por equipos, formados por personas interna o externas a Caixa Popular, siempre y cuando haya al menos una persona socia o aspirante a socia. Las ideas presentadas han de estar estrechamente relacionadas con las políticas estratégica de la entidad, la aplicabilidad tiene que depender directamente de Caixa Popular y no han de haberse descartado con anterioridad ni estar ya en proceso de estudio o aplicación. Las ideas que cumplen los criterios indicados, se presentan al Comité de Innovación y, tras un proceso de votación, las que obtienen mayor valoración se premian e implantan a través de proyectos en la organización.

En este sentido los proyectos que se están desarrollando gracias a esta iniciativa son:

- **“Dona con Caixa Popular”**, que ha consistido en convertir nuestras oficinas en puntos de donación de sangre con la coordinación del Centro de Transfusiones de la Comunidad Valenciana.
- **“Compensemos nuestra huella de carbono”** y **“Caixa Popular forest friendly”**, que pretenden compensar la huella de carbono que genera la entidad con la plantación de árboles.
- **“Ciberseguridad”**, que consiste en introducir en el seguro de ciberseguridad que se comercializa un servicio de auditoría informática.
- **“Cuenta bienvenido al mundo”**, que persigue desarrollar un plan para fidelizar a los hijos recién nacidos de los clientes de la entidad.
- **“Caixa Popular inclusiva”**, que trabaja por la atención e integración de la comunicación para facilitar la accesibilidad a las personas con discapacidad auditiva.
- **“Master de gestión estratégica de asociaciones y fundaciones”**, orientado a personas que están dirigiendo este tipo de organizaciones

para dotarles de herramientas de gestión estratégica en todos los ámbitos de la organización

2. **“Maratón de Ideas”**. Con periodicidad mensual, a través de esta iniciativa el colectivo de trabajo debe dar respuesta a un reto, formulado a través de una pregunta, que la organización plantea relacionada con algún tema o segmento estratégico, dando una semana de plazo para enviar ideas y soluciones al tema planteado. El resultado esta iniciativa fue el siguiente:

Se realizaron un total de **11 maratones de ideas** con un reto central, de las cuales surgieron **560 aportaciones** por parte del equipo humano de la entidad.

Estas aportaciones se compartieron con los Especialistas o responsables del segmento al que afectaba directamente el reto, recibiendo por su parte un compromiso de aplicación de las ideas más convenientes a su criterio y consiguiendo guiar las ideas para que aporten valor y guarden una estrecha relación con las prioridades estratégicas de Caixa Popular.

Con respecto a los **Talleres de innovación**, se trata de sesiones en torno a una técnica concreta de creatividad y dirigidas a un segmento de clientes específico. Una de las técnicas empleadas para el desarrollo de estas sesiones ha sido el método de *Value Proposition Canvas*, que consiste en una representación visual donde se contrastan las necesidades de los clientes con determinados productos y servicios que ofrece Caixa Popular, de manera que el cliente es el centro del análisis.

Se han desarrollado un total de 7 talleres en 2021, en ellos siempre se ha contado con la participación de *Animadores Creativos*; cuando se ha requerido han intervenido clientes o representantes de La Pinda LAB, aliado estratégico de Caixa Popular en materia de innovación.

Los talleres realizados en 2021 han sido:

- Taller para potenciar las ventas de la Tarjeta Dona.
- Taller para incrementar la vinculación de los autónomos.
- Taller innovación para potenciar las ventas de renting.
- Taller para conseguir la vinculación de las entidades sociales y ONG's.
- Taller para profundizar en las necesidades de los comerciantes, que contó con la participación de potenciales clientes y clientes.
- Taller para profundizar en las necesidades de las cooperativas agrícolas, que contó con la participación de clientes.

- Taller para profundizar en las necesidades de jóvenes, que contó con la participación potenciales clientes y clientes.

Por último y como novedad, en esta segunda fase durante el último ejercicio se han puesto en marcha las ‘Sentadas Creativas’ con clientes, se trata de sesiones organizadas por los *Animadores Creativos* de oficinas para dar voz a los clientes e introducir en los procesos de innovación de la organización sus ideas y propuestas. Se han realizado un total de 50 ‘**Sentadas Creativas con clientes**’, que han versado en torno a los segmentos de familias, jóvenes, empresa, comercios, autónomos y prescriptores de negocio. La valoración de estas sesiones ha sido positiva, obteniendo una evaluación, sobre 5, de 4,43 puntos por parte de las oficinas y de 4,59 puntos por parte de los clientes.

En este sentido y de forma interna, se han mantenido las dinámicas de las “**Sentadas Creativas**”, tanto en oficinas como Áreas; así como las “**SentÁreas Creativas**”, donde las distintas áreas de los servicios centrales realizan una Sentada Creativa exclusiva destinada a aportar ideas sobre una cuestión que plantea otra área distinta que se les ha asignado previamente.

La tercera fase, de “Análisis y aprobación formal de las ideas y proyectos de valor a implantar”, es responsabilidad del *Área de Comunicación y Experiencia de Clientes*, como gestora de la *Innovación*, y del *Comité de Innovación*. La selección de las ideas es resultado de la aplicación de los siguientes criterios, es decir, de cómo cada una de ellas influye en la generación de negocio, en el impacto que proporcione valor al mayor número de personas posible, en la novedad y disrupción y en la forma de presentación.

En la última de las fases, la de “Aprobación e implantación de proyectos”, en 2021 ha sido clave la creación de un **cuadro de mando**, para facilitar y recoger el conjunto de indicadores que proporciona a la organización una visión comprensible de la innovación y seguimiento de las diferentes iniciativas que se implementan. Esta novedad, trae consigo que se ha cambiado la forma de medir la gestión de la innovación y la creatividad.

Debido a los cambios estructurales en la gestión de la innovación se considera más adecuado cambiar los indicadores de referencia, adaptándolos a la nueva realidad:

<b>GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y DE LA CREATIVIDAD</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>VARIACIÓN 19/20</b>
Ideas novedosas en "Junts innovem"	N/A	156	107	46 (45,79%)
Personas participantes en "Junts innovem"	N/A	291	245	46 (18,77%)
Personas que aportaron ideas novedosas	N/A	181	78	103 (132%)
Calidad media final de las ideas novedosas (sobre 3)	N/A	2,11	1,48	0,63 (42,57%)

<b>CUADRO DE MANDO INNOVACIÓN</b>	<b>AÑO 2021</b>
<b>Innovaciones aplicadas</b>	<b>209</b>
<b>Pruebas piloto</b>	<b>11</b>
<b>Concurso 'Tú idea me suena bien'</b>	
Ideas presentadas	47
Nº Personas participantes	74
Oficinas	41
Servicios Centrales	32
Terceros	1
Ideas individuales	27
Ideas en equipo	20
<b>Sentadas Creativas con clientes</b>	<b>48</b>
Nº Clientes que han participado	<b>118</b>
Valoración oficina (sobre 5)	4,43 pts.
Valoración clientes (sobre 5)	4,59 pts.
<b>Maratones de ideas</b>	<b>11</b>
<b>Aportaciones recibidas</b>	<b>560</b>
<b>Ideas creativas (anterior Junts Innovem)</b>	<b>176</b>
<b>Talleres de innovación</b>	<b>12</b>

## **Retos para 2022.**

Consolidar la unidad de Innovación como motor de la estimulación de la generación de ideas y potenciar, a través de la creación de un **Laboratorio de Innovación**, la implantación de aquellas que generen valor a la organización.

Uno de los objetivos del 2022 es consolidar la figura del **Animador Creativo**. Para ello, se ha realizado un plan estratégico para potenciar este rol en la organización líquida y fomentar la creatividad y la implantación de innovaciones.

Para potenciar la formación en innovación se creará un **Equipo de Facilitadores** en técnicas de innovación que proporcionará contenidos y talleres en esta materia. Además, se incrementarán las líneas de acción con el aliado socio La Pinada LAB, tanto

en el plano de introducir la voz del cliente en los procesos de innovación de Caixa Popular, como en el asesoramiento en este ámbito a las empresas y entidades clientes.

### 6.3. Gestión de la Tecnología y la Información.

Una de las categorías que se integran dentro del sistema de gestión de grupos de interés de Caixa Popular es “aliados socios”, donde se encuentra la empresa participada RSI (Rural Servicios Informáticos). Para fortalecer el valor de gestión de sus sistemas de información y de su visión estratégica de generar y capitalizar alianzas, utilizamos los servicios informáticos comunes de esta empresa.

RSI es responsable de las actividades de desarrollo o mejora de las aplicaciones clave del negocio, de la ubicación de datos, de la seguridad informática de las mismas, de las páginas web, etc., y establece protocolos para la utilización diferenciada por todas las empresas del Grupo.

RSI posee certificaciones y realiza auditorías independientes que avalan la excelente gestión de la seguridad y ciberseguridad:

- ISO 27001 Sistema de gestión de la seguridad informática.
- ISO 38500 Gobernanza de la tecnología de la información.
- ISO 22301 Sistema de gestión para la continuidad del negocio.
- ISO 22320 Sistema de gestión para la respuesta ante emergencias.
- CMMi (CVS) Ciclo de vida de software (nivel 3).
- LEET Security con el nivel máximo AAA+ en 2019.
- Certificados específicos de seguridad:
  - Certificación PCI/DSS: certificado del estándar de seguridad de datos en tarjetas.
  - Certificación CSP de Swift: certificación de seguridad para pagos por Swift.
  - Auditorías de aseguramiento del marco de control interno europeas:
  - ISAE 3402 Tipo 2: Para la eficacia operativa de marco de control interno en la gestión de los procesos generales de TI.
  - SOC 2 Tipo 2: Para la eficacia operativa de marco de control interno en la gestión de los procesos de seguridad y ciberseguridad de TI.

De forma complementaria, también posee otras certificaciones de gran valor para incrementar la confianza y el valor de su gestión:

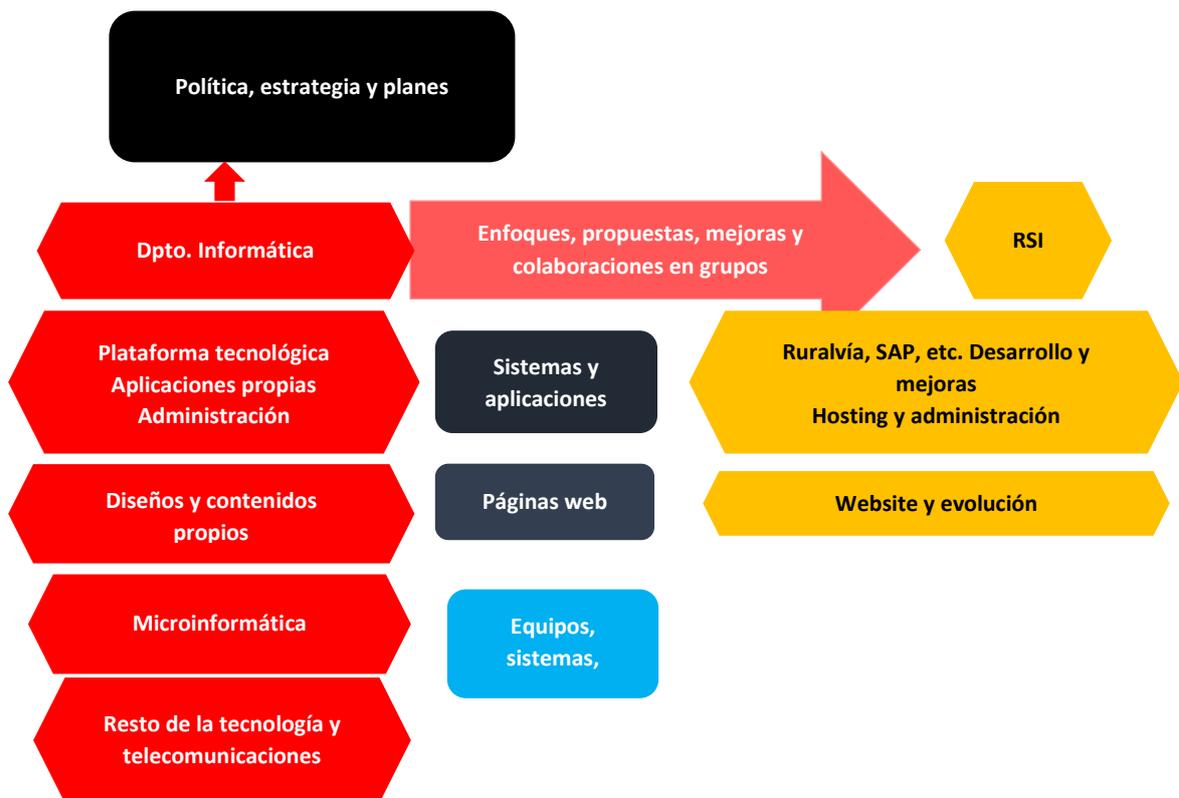
- UNE 19601 Sistema de gestión de *compliance* penal.
- ISO 37001 Sistema de gestión antisoborno.

El **Área de Informática de Caixa Popular** es responsable de la planificación de proyectos y actuaciones relativas a los sistemas y medios informáticos de la organización, la definición de la plataforma informática, la seguridad de procesos y sistemas, la gestión y operatividad de equipos informáticos (servidores, ordenadores...), redes, dispositivos de apoyo (impresoras, etc.), *software*, soluciones de telecomunicación, telefonía, la microinformática y desarrollos locales, y la gestión del resto de la tecnología del negocio, con la investigación y pruebas asociadas.

### Modelo de tecnología y de sistemas de información y telecomunicación

El modelo de tecnología y sistemas tiene una responsabilidad compartida entre RSI y el departamento de sistemas que participa en todos los grupos de trabajo de RSI (especialmente el de informática y el de organización) para aportar mejoras, innovaciones e influir en las decisiones técnicas y en la definición y priorización de proyectos.

Podemos ver a continuación en la siguiente imagen la representación gráfica del mismo:



### **Aplicaciones (principales y locales), nuevos desarrollos y mejoras**

Las principales aplicaciones utilizadas por las empresas del Grupo son la de “Banca online (Ruralvía)”, la de “Gestión de personas (SAP)” y las de “Gestión del negocio (IRIS NTF)”, que residen en RSI y son de su completa responsabilidad.

Actualmente hay dos grandes macroproyectos plurianuales de valor en la gestión de las tecnologías de la información:

- La protección contra el crimen cibernético (sabotajes, piratería, cajeros y tarjetas, y robos de identidad).
- El proyecto de estrategia digital “*Impúlsate*” con la renovación de activos digitales, nuevos canales de interacción, nuevas propuestas de valor, potenciación de la cultura digital, *business intelligence* y el *marketing* digital.

En el ámbito del **Ciberfraude**, se han llevado a cabo los siguientes desarrollos durante el 2021:

- Modificar el texto del SMS resaltando la operación que se está autorizando con la OTP recibida.
- Añadir factores de autenticación a determinadas operativas incluyendo un nuevo factor de autenticación (OTP).
- Limitación apertura de cuentas por Ruralvía.
- Masivo para cambio de límites de transferencias.
- Aplicación del modelo de enrolado en la Nueva Ruralvía.
- Verificación de operación contra el fichero de Iberpay.
- Desactivación de transferencias inmediatas.
- Nuevo servicio de verificación de operaciones

Dentro del **Plan Impúlsate**, se ha migrado la web corporativa a la **nueva web estándar del Grupo**, implementándose una serie de mejoras funcionales y de eficiencia operacional.

También se ha lanzado la **nueva App de Ruralvía móvil**, y la **nueva web de Ruralvía**, incorporándose la **nueva marca Ruralvía** en el lanzamiento de todos los activos digitales.

Otros hitos importantes alcanzados en 2021 en el ámbito del Plan Impúlsate han sido el despliegue del “**Muro Digital**”, el lanzamiento del **chatbot “Maia”**, y la **nueva plataforma de compra-venta de valores**, integrada y accesible desde la nueva App y web.

Además de estos dos macroproyectos que continuarán desarrollándose en 2022, algunos de los **proyectos más relevantes de Negocio** que se han lanzado en 2021 son los siguientes:

- Integración de un **nuevo canal de firma online a través de un tercero de confianza**, que permite el envío de documentos a clientes para firma electrónica a través de OTP, bajo una certificación de seguridad que acredita el proceso. Integrado dentro de la actual firma online, complementa Ruralvía, cubriendo con ello todas las posibilidades de firma.
- **Mejoras en la aplicación de Precios por Segmento**, incluida la Segmentación de Empresas.
- **Nueva aplicación de Inversión Conjunta**, para la gestión centralizada en el BCE de las Operaciones de Financiación Sindicada.
- **Proyecto compraventa de divisa con cambios automáticos**: nueva funcionalidad que permite liquidar operaciones de contado aplicando los tipos de mercado vigentes en cada momento, tanto en IRIS como en Ruralvía.

En 2021 se ha continuado trabajando en la **gestión de las operaciones ICO-Covid-19** y toda su información asociada: extensiones, impagos, saldos, recuperaciones y nuevas ayudas englobadas en el RDL5/2021 Código de Buenas Prácticas. Desde IRIS se están registrando las operaciones indicadas por la normativa para nuevas extensiones, identificación de las operaciones impagadas, etc. Con la aplicación ICOWEB, se está dando cobertura a las Cajas y al BCE en la comunicación de datos a Banca ICO sobre la situación de las operaciones Covid-19 y su información asociada.

Durante este año, desde el **Departamento de Informática** de Caixa Popular se han abordado con éxito los siguientes proyectos:

- Implantación WIFI en el nuevo modelo de Oficinas.
- Integración nuevo Sistema de Cartelería Digital y presentación de contenidos.
- Salas de Videoconferencia en nuevas oficinas.

## **Ciberseguridad**

Las diferentes líneas de actuación en materia de ciberseguridad se pueden estructurar en tres etapas: la prevención del riesgo, la rápida detección y la respuesta precisa ante cualquier ciber incidente. Las principales líneas de actuación en 2021 fueron:

- **Procesos de gestión preventiva**

Estos procesos comprenden el refuerzo del servicio de vigilancia digital y antifraude, las pruebas de procedimientos y protocolos de seguridad, la realización de auditorías internas y externas, el uso de herramientas específicas de monitorización del tráfico y de las redes, la mejora de los procesos de análisis y definición de causas raíces de actividades sospechosas, la gestión y monitorización de los cortafuegos y de los centros de operativas de seguridad, los grupos de trabajo de alto rendimiento para la gestión integral de los servicios y el plan director para la gestión preventiva de riesgos de la transformación digital.

- **Procesos de detección y respuesta inmediata**

Estos procesos comprenden la monitorización continua de los sistemas de alerta ante incidentes, los procesos de análisis de patrones de eventos de seguridad, la utilización de herramientas de prevención de la fuga de información, la creación de comités específicos para el análisis y gestión de actividades sospechosas o ciber incidentes, la mejora de procesos de la trazabilidad de actividades de análisis de ciberseguridad y la mejora de los procesos de gestión de incidentes.

- **Procesos de análisis y de cierre de ciber incidentes**

Estos procesos comprenden la mejora de los procesos de gestión de incidentes, la mejora de los procesos de almacenamiento de evidencias, sistemas de trazabilidad y definición de marcos de gestión de la cadena custodia.

- **Diseño y desarrollo de soluciones**

Esta actividad comprende la utilización de vías de codificación segura, el análisis del código que genera el desarrollador antes de su subida al repositorio en las herramientas del ciclo de vida, las pruebas adicionales sobre las aplicaciones en la promoción entre entornos mediante el uso de herramientas tipo DAST y SAST, y el análisis adicional de código realizado por parte de terceros.

- **Uso y explotación de servicios**

Esta funcionalidad comprende la implementación de procesos periódicos de análisis del código estático por parte de terceros, la implementación de marcos de análisis de vulnerabilidades y la mejora del marco de gestión de la seguridad perimetral con el rediseño de las actividades que incluyen las pruebas de penetración por parte de terceros.

En este sentido la creación en 2021 del Comité de Ciberseguridad de la entidad ha permitido coordinar a todas las áreas afectadas, establecer protocolos de actuación, valorar riesgos y difundir entre el colectivo de trabajo una cultura de seguridad informática a través de la concienciación y la formación.

Este Comité debe definir los criterios de seguridad y protección de los activos TIC y gestionar las soluciones de cifrado.

Dentro de sus funciones de Ciberseguridad se encuentran:

- Definir los criterios de seguridad y protección de los activos TIC de la Entidad.
- Supervisar la actualización del listado de vulnerabilidades técnicas detectadas.
- Apoyar al resto de áreas en la implantación de medidas de seguridad incluidas en esta norma.
- Validar los algoritmos de cifrado.
- Mantener un inventario actualizado de los métodos y algoritmos de cifrado utilizados en la Entidad.
- Asegurar que las soluciones de cifrado cumplen con los criterios definidos.
- Velar por el correcto cumplimiento de los procesos de gestión de claves.
- Validar que las autoridades certificadoras utilizadas son de confianza.
- Solicitar los certificados asociados a los sistemas bajo su propiedad, siendo los responsables últimos tanto de la protección de los mismos como de las claves privadas asociadas.

Durante 2021 la consolidación y el fortalecimiento de la ciberseguridad se basaron en:

- Definir un nuevo marco para la gestión integral de amenazas de seguridad.
- Reforzar el marco de controles en materia de seguridad.
- Elaborar un plan de transformación digital en materia de ciberseguridad.
- Reforzar las políticas de buen gobierno y enfoque de la ciberseguridad durante todo el ciclo de vida de los servicios.
- Fortalecimiento de la actividad de la segunda línea de defensa y cumplimiento, aplicando la gestión integral del marco de ciberseguridad, aunando las exigencias regulatorias, legales, normativas, así como los marcos internacionales de mejores prácticas desde el diseño y creando modelos sostenibles.
- Mejora del marco de formación y concienciación en materia de ciberseguridad.
- Portal de Ciberseguridad para clientes
- Comunicación al colectivo de los avisos de seguridad de INCIBE y OSI.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

A continuación, se presentan los **resultados obtenidos de la gestión de la tecnología y sistemas de información**:

Durante el ejercicio 2021 el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio relativos a la disponibilidad de aplicaciones y sistemas fueron razonables. Como vemos a continuación en la siguiente tabla, en el año 2021 hemos conseguido mantener unos altos niveles o estándares de cumplimiento, con mejoras en el cumplimiento del ANS de banca electrónica y de atención a clientes en el centro de información y en la atención a los usuarios.

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Cumplimiento ANS plataforma bancaria	99,79 %	99,91 %	99,85 %	99,90 %	-0,12%	+0,06%	-0,05 %
Cumplimiento ANS medios de pago	99,95 %	99,95 %	99,96 %	100,00 %	0%	-0,01%	-0,04 %
Cumplimiento ANS centro de información	98,24 %	96,63 %	99,04 %	93,00 %	-1,61%	-2,41%	+6,04 %
Cumplimiento ANS intercambio	100%	100%	100 %	100 %	0%	0%	0 %
Cumplimiento ANS banca a distancia	99,76 %	99,73 %	99,89 %	99,90 %	+0,03%	-0,16%	-0,01 %
Cumplimiento ANS atención a usuarios	98,99 %	98,76 %	96,90 %	96,20 %	+0,23%	+1,86%	+0,70 %

En lo que respecta a la atención a clientes y posibles incidencias, como vemos a continuación, el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio relativos a la atención prestada, tanto a cajas como a clientes finales en los dos ejercicios, son muy similares, destacando la mejora en la resolución de incidencias.

ATENCIÓN A CLIENTES E INCIDENCIAS							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Atención a llamadas de clientes finales	99,78%	100%	100 %	100 %	-0,22%	0%	0 %
Atención de llamadas al CAU	99,09%	100%	100 %	100 %	-0,91%	0%	0 %
Resolución incidencias	97,10%	95,03%	87,62 %	84,91 %	2,17%	+8,46%	+3,19 %
Tiempo de espera llamadas clientes finales inferiores a 15 seg.	100%	100%	100 %	100 %	0%	0%	0 %

### Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022

Además de seguir avanzando en los macroproyectos plurianuales (Plan Ciberfraude y Plan Impúlsate), algunos de los Proyectos Estratégicos que se plantean para 2022 son los siguientes:

- Inicio del desarrollo de una nueva **aplicación para la Gestión Integral del Riesgo.**
- **Proyecto de Mejora de la Calidad de Servicio**, abanderado por la nueva Área de Operaciones de RSI
- Incremento de recursos para **aumentar la capacidad de desarrollo de RSI**
- **Desarrollos Smart Data**, priorizados por el nuevo Grupo de Trabajo de Business Intelligence

## **BLOQUE 7: HUELLA ECONÓMICA**

### **7.1 Huella Económica y del Negocio.**

La huella económica y del negocio de una organización se refleja mediante el resultado tangible e intangible obtenido a través de las actividades llevadas a cabo por dicha organización, donde se generan ingresos fruto del diseño y comercialización de los productos y/o servicios de la organización y, de la utilización de los recursos necesarios para el desarrollo y la prestación de estos. Es decir, es la consecuencia principal de los resultados de la cadena de valor establecida por la entidad.

En la actualidad, la huella económica y del negocio tiene un alcance más amplio, ya que no sólo muestra los resultados a nivel económico y financiero, sino que integra una visión más completa donde incluye la forma en la que se ha implicado la organización en la construcción de ecosistemas económicos, sociales y ambientales con los grupos de interés con que interactúa.

Caixa Popular pone el punto de partida de su huella económica en el principio de autofinanciación y en el crecimiento progresivo y asumible para que la capacidad y la continuidad del negocio no se vean comprometidos y el riesgo asumido sea el menor posible.

A partir de esta premisa establece actuaciones, proyectos y productos en el mercado de una forma ética y sostenible, con la participación de todos los grupos de interés y creando el más valioso mercado económico y social en la Comunitat Valenciana.

Desde su estrategia, pasando por sus políticas y elementos de gestión, Caixa Popular establece como base para la generación de valor económico, los siguientes principios de actuación:

- el respeto, la asunción y el cumplimiento de las declaraciones de derechos humanos en toda su cadena de valor;
- la legislación y obligaciones de la organización por su condición de cooperativa y por la ubicación geográfica de sus operaciones e instalaciones;
- la construcción de marcos de relación, participación y trato exquisito con todos los grupos de interés, de alto valor y transparencia;
- la eficiencia, productividad y retorno esperados, por el desempeño de los procesos corporativos y por el interés y valor de los productos y servicios puestos en el mercado y, por la autonomía, empoderamiento, capacitación, responsabilidad y profesionalidad del colectivo de trabajo.

En síntesis, para Caixa Popular, la huella económica y del negocio es básicamente el resultado de cómo esta entidad realiza:

- La gestión económica, financiera y fiscal.
- La gestión comercial y de clientes.
- La gestión de compras y proveedores.
- El desarrollo del cooperativismo y del asociacionismo.
- Las relaciones con administraciones, reguladores y ayuntamientos.
- Las relaciones con aliados socios.
- La gestión de la calidad.
- La gestión de la innovación.

Como hemos visto en apartados anteriores, la estrategia y el gobierno del negocio son los dos ejercicios de responsabilidad y coherencia necesarios para definir y alcanzar el mejor posicionamiento competitivo, definir proyectos y actividades para asegurar la continuidad y el crecimiento razonable de la cooperativa en el corto, medio y largo plazos.

La máxima responsabilidad sobre estos grandes objetivos recae en Caixa Popular sobre el Consejo Rector y la Asamblea General, con la colaboración del equipo de dirección y de todas las áreas, departamentos y personas de esta.

En el **Anexo 11.1, apartado 5** se puede consultar los resultados económicos y financieros del ejercicio 2021, en concreto el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias de Caixa Popular.

## **7.2. Gestión económico-financiera-fiscal.**

La gestión económica, financiera y fiscal de Caixa Popular se realiza de acuerdo con el estricto cumplimiento del plan general de contabilidad y del resto de regulaciones y compromisos de obligada asunción por las entidades del sector financiero y, en su caso, por su condición de organización cooperativa, enmarcada en la Comunitat Valenciana.

Como hemos comentado en apartados anteriores, durante el año 2021, hemos revisado nuestras políticas estratégicas de negocio del plan **TransformAcció 2020 - 2022**. En 2020 aparecían 3 políticas estratégicas que, por la marcha positiva de la entidad, en especial en lo relativo a la solvencia y el descenso de los activos dañados, se optó por

adaptarlas a la realidad focalizando en la generación de ingresos la clave de la estrategia relacionada con el desempeño económico y financiero de Caixa Popular:

Políticas estratégicas relacionadas con desempeño económico y financiero	
2021	2020
Generar INGRESOS	Reforzar la Solvencia
	Aumentar la Rentabilidad
	Bajar la Tasa de Activos Dañados

### Modelo de gestión económica, financiera y fiscal

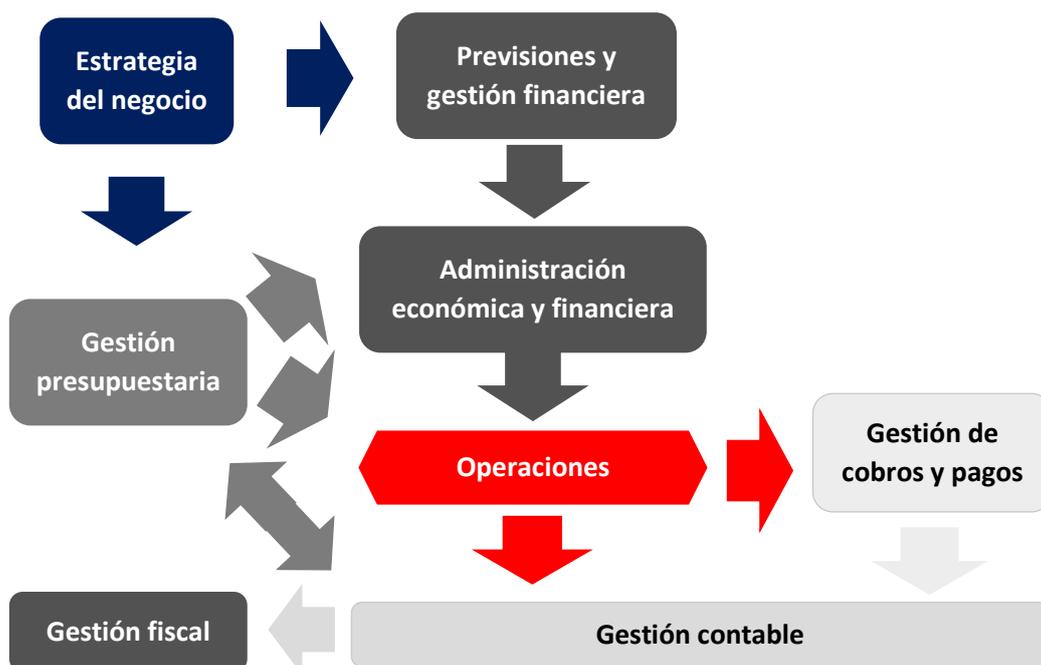
Las previsiones financieras se realizan de acuerdo con la planificación estratégica vigente y se fijan los hitos a los que se quiere llegar dentro de cada plan estratégico.

A continuación, se valida que los objetivos cuantitativos que se quieren alcanzar están en línea con todas las exigencias normativas del regulador, que los crecimientos del negocio y los resultados son alcanzables, teniendo en cuenta las ratios de solvencia, liquidez y rentabilidad necesarias para cumplir con todos los requisitos normativos y estratégicos.

Anualmente se revisan las previsiones establecidas en los planes estratégicos para ajustarlas a la realidad del mercado.

En la siguiente imagen se refleja cómo la entidad plantea la gestión de dichos procesos.

### GESTIÓN ECONÓMICA, FINANCIERA Y FISCAL



Como consecuencia de la publicación estándar GRI 207: Impuestos en el año 2019, Caixa Popular también da respuesta a los requerimientos propuestos en dicho estándar.

La gestión fiscal de Caixa Popular se basa en una administración prudente, ajustada al cumplimiento normativo en todo momento, con un mecanismo de reporte y control, y contando con el asesoramiento de un despacho externo, especialista en temas fiscales.

En su gestión la entidad no recibe de los gobiernos de la Comunitat Valenciana o de España ninguna ayuda, ni subvención especial o diferente a la que tienen cualquiera de las compañías presentes en los territorios mencionados.

### Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021.

En cuanto a nuestra **capacidad de generar negocio y valor**, como vemos a continuación en la siguiente tabla, en 2021, hemos seguido creciendo en equipo humano, manteniendo el número de oficinas, de acuerdo con los objetivos establecidos.

CAPACIDAD BÁSICA PARA LA GENERACIÓN DE NEGOCIO Y DE VALOR							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Colectivo de trabajo (n.º medio)	367	358	339	326	+ 9 ud. (2,51%)	+ 19 ud. (5,60%)	+ 13 ud. (3,83%)
Oficinas comerciales (n.º)	76	75	73	71	0 uds (0%)	+ 2 ud. (2,74)	+2 ud. (2,82%)

Respecto lo datos de **ingresos totales**, una de las principales fortalezas de Caixa Popular es la generación de ingresos brutos y netos, teniendo en cuenta el entorno actual de tipos de interés, mínimos o negativos. En **2021** se ha mantenido la tendencia positiva continuada en esta variable económica, como vemos a continuación.

INGRESOS TOTALES (datos en miles)							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Ingresos brutos (euros)	41.157	38.960	37.209	33.751	5,64%	4,71 %	10,25 %
Ingresos netos (euros)	37.798	36.742	35.593	32.209	2,87%	3,23 %	10,51 %

En la siguiente tabla, mostramos nuestros resultados en términos de **gastos totales**. El modelo de crecimiento de Caixa Popular, sustentado en la apertura de oficinas, la

contratación de personas y la vocación de mejora e innovación en estructuras y gestión, y la responsabilidad social, implica el incremento de gastos proveedores de capital e inversiones sociales y ambientales.

<b>GASTOS TOTALES (datos en miles de euros)</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VARIACIÓN 21/20</b>	<b>VARIACIÓN 20/19</b>	<b>VARIACIÓN 19/18</b>
<b>Operacionales</b>	13.506	12.488	11.738	12.320	8,15%	6,39 %	-4,72 %
<b>Salarios y beneficios</b>	20.855	18.288	17.589	17.447	14,04%	3,97 %	0,81 %
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	2.938	2.803	2.517	1.512	4,82%	11,36 %	66,47 %
<b>Otros gastos</b>	0	0	0	0	0	0	0 %

En lo referente a los **Márgenes de la entidad**, como vemos a continuación, el crecimiento responsable y sostenible, basado en un control racional de los gastos y costes, ha generado notables incrementos en los resultados asociados a las operaciones. La prudencia en la gestión nos ha hecho realizar dotaciones en previsión de un posible repunte de la morosidad provocada por las consecuencias económicas de la Covid 19, a pesar de ello el margen de explotación se ha visto incrementado en un 40,57% respecto a 2020.

<b>MÁRGENES (datos en miles de euros)</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VARIACIÓN 21/20</b>	<b>VARIACIÓN 20/19</b>	<b>VARIACIÓN 19/18</b>
<b>De intereses</b>	37.798	36.742	35.593	32.209	2,87%	3,23 %	10,51 %
<b>Brutos</b>	60.947	58.501	54.856	50.848	4,18%	1,17 %	7,88 %
<b>Resultado de explotación</b>	16.276	12.453	17.825	14.896	30,69%	-24,83 %	19,66 %

Las dotaciones realizadas, como consecuencia de la pandemia, no han afectado a la **generación de beneficios** tanto en términos brutos como netos con un incremento del 34,49% y 32,01% respectivamente. La contribución a la sociedad a través de los impuestos se ha incrementado en un 46,47%.

BENEFICIOS E IMPUESTOS (datos en miles)							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Beneficios brutos	16.277	12.103	12.976	11.216	34,49%	-6,73 %	15,69 %
Beneficios netos, después de impuestos	13.245	10.033	11.004	9.305	32,01%	-8,82 %	18,26 %
Impuesto devengado	3.032	2.070	1.972	1.911	46,47%	4,97 %	3,19 %
Impuesto pagado	3.621	3.320	1.961	1.308	9,06%	69,30%	49,92%

La situación de tipos de interés negativos, las dotaciones y el crecimiento de los activos totales no ha provocado durante este ejercicio un descenso en la **rentabilidad**, la cual se mantiene por encima de la media del sector. La ratio de eficiencia ha empeorado un 0,34%. La rentabilidad es una de las fortalezas financieras del negocio, mientras que la eficiencia es un área de avance y evolución para próximos ejercicios. El modelo de negocio basado en el servicio, la proximidad, la accesibilidad financiera, de cercanía a poblaciones de menor tamaño limita la obtención de grandes resultados en este aspecto.

RENTABILIDAD Y EFICIENCIA							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Rentabilidad económica: activo total (ROI)	0,65	0,60	0,77	0,72	0,01%	-22,07 %	6,94 %
Rentabilidad financiera: fondos propios (ROE)	12,42	10,71	12,76	12,41	20,82%	-16,07 %	2,82 %
Ratio de eficiencia (%)	59,72	59,52	56,38	59,70	0,34%	5,57 %	-5,56 %

En lo que respecta a los principales **indicadores de capacidad financiera e información relevante de las operaciones** vemos a continuación los principales resultados en los últimos 3 años.

<b>CAPACIDAD FINANCIERA E INFORMACIÓN RELEVANTE DE LAS OPERACIONES</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VAR. 21/20</b>	<b>VAR. 20/19</b>	<b>VAR. 19/18</b>
<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>							
Liquidez LCR (%)	422	807	727	830	-17,87 %	11,00 %	-12,40 %
Liquidez NSFR (%)	147	179	186	191	-17,87 %	-3,76 %	-2,62 %
Solvencia: ratio de capital CET1 <i>phase in</i>	16,38	16,80	15,00	14,20	-2,5 %	12,00 %	5,63 %
Solvencia: ratio de capital CET1 <i>fully loaded</i>	16,02	15,62	14,20	13,42	2,56 %	10,00 %	5,81 %
<b>RIESGO</b>							
Morosidad financiera (%)	3,55	3,91	4,66	5,89	-9,20 %	-16,09 %	-19,18 %
Morosidad inmobiliaria (%)	1,80	2,19	2,41	1,30	-17,80 %	-9,12 %	-46,15 %
Activos dudosos (millones de euros)	58,01	53,45	55,79	61,00	8,53 %	-4,19 %	-8,56 %
<b>INFORMACIÓN DEL NEGOCIO Y MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO (datos en millones)</b>							
Valor de los activos totales	2.946	2.599	2.017	1.850	13,35 %	28,85 %	9,02 %
Apalancamiento operativo (%)	6,92	5,85	6,92	6,44	19,29 %	-15,46 %	7,45 %
Ahorro (euros) *	2.601	2.259	1.858	1.682	15,14 %	21,58 %	10,46 %
Recursos gestionados **	397	321	297	243	23,68 %	8,08 %	22,22 %
Créditos a clientes brutos	1.636	1.361	1.195	1.052	20,21 %	13,89 %	13,59 %
Créditos a clientes sanos	1.631	1.307	1.139	991	24,79 %	14,75 %	14,93 %
Activo irregular (dudosos + adjudicados netos)	62	59	64	75	5,08 %	-7,81 %	-14,67 %
Activos adjudicados brutos	5	6	8	14	-16,67 %	-25,00 %	-42,86 %
Activos adjudicados netos	4	5	7	10	-20%	-28,57 %	-30 %
Cobertura activo irregular	75	76	61	50	0,67 %	24,59 %	22 %

(\*) fondos de inversión + seguros + planes de pensiones + depósitos a la vista + depósitos a plazo.

(\*\*) fondos de inversión + fondos de pensiones y gestión de patrimonios.

Los indicadores más importantes para la definición de la capacidad financiera de la entidad y su evolución en los tres ejercicios contemplados, **las ratios de liquidez y solvencia** son un punto fuerte de la gestión, muy por encima de los límites marcados por la regulación.

La contención de la **morosidad es otro aspecto destacable por su evolución y valores**, mejores que la media del sector.

Finalmente, podemos ver en la siguiente tabla los resultados de Caixa Popular en términos de **generación de riqueza**, donde podemos observar que el ejercicio ha respondido a las directrices establecidas mejorando el valor económico generado y manteniendo prácticamente el distribuido.

<b>GENERACIÓN DE RIQUEZA (datos en millones)</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VAR. 21/20</b>	<b>VAR. 20/19</b>	<b>VAR. 19/18</b>
<b>Valor económico directo generado (euros) ***</b>	64	59	57	55	8,47%	3,51 %	3,64 %
<b>Valor económico distribuido (euros) ****</b>	34	31	30,7	30	9,06%	0,97 %	2,3 %
<b>Valor económico retenido (euros) *****</b>	30	28	28	25	7,82%	0,00 %	10,97 %

(\*\*\*) ventas netas + los ingresos obtenidos de inversiones financieras + ventas de activos.

(\*\*\*\*) gastos operacionales + salarios y beneficios al colectivo de trabajo + pagos proveedores capital + inversiones en la sociedad.

(\*\*\*\*\*) valor económico directo generado menos valor económico distribuido.

### **Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022**

El nuevo periodo va a mantener un enfoque continuista poniendo el foco en conservar los buenos indicadores de solvencia y liquidez, en la mejora de los ingresos, de la eficiencia y en el desarrollo de procesos para obtener información proyectiva del mercado, de sus tendencias y para la anticipación a los posibles cambios que se pudieran producir. Las acciones más relevantes serán:

- El diseño de un plan de mejora de la eficiencia de la entidad.

El desarrollo de herramientas informáticas para la obtención de datos relevantes del sector.

## BLOQUE 8: HUELLA LABORAL

### 8.1. Modelo de Gestión de personas.

#### 1. Introducción.

La definición del Plan Estratégico *TransformAcció 2022*, ha supuesto un gran reto para el Área de Personas de Caixa Popular por la amplitud y profundidad de las *TransformAcciones* requeridas en el ámbito de la dirección y gestión de personas de esta organización que se deben llevar a cabo en dicho periodo estratégico.

Sin duda, las personas que trabajan en Caixa Popular son uno de los principales activos estratégicos de nuestra entidad y como tal, son y deben ser, actores clave en el desarrollo de la Nueva Propuesta de Valor contenida en dicho Plan Estratégico de la entidad donde, como hemos visto en apartados anteriores de esta memoria anual,

- se debe desarrollar nuestro Modelo Cultural para dar respuesta tanto, a la evolución del modelo organizativo hacia una organización líquida, como a la evolución de nuestro modelo comercial,
- se tiene que desarrollar la nueva Política Estratégica de Crecer en Felicidad.

Desde el Área de Personas de Caixa Popular se trabaja decididamente en el establecimiento de la estrategia competitiva y corporativa de la entidad, a la vez que despliegan distintas estrategias de Personas para facilitar la consecución de aquella.

Esta estrategia de Personas y su posterior despliegue se apoya en la Misión del Área,

*“Promovemos el desarrollo de las personas para contribuir al éxito de nuestro proyecto cooperativo”*

y en la Misión de la **Dirección de Personas**, *“Establecer la estrategia, políticas y planes plurianuales estratégicos de la entidad en materia de gestión de personas para conseguir la profesionalización, adecuación y el crecimiento de la felicidad de las personas, alineado con los valores, desarrollo y objetivos de la entidad, y contribuir así al éxito de nuestro proyecto cooperativo”*.

Otro aspecto significativo en el que se apoya la consecución de la estrategia de personas de Caixa popular es en la configuración o estructura del área que debe facilitar la consecución de los objetivos planteados.

Así, en el Área de Personas encontramos las siguientes áreas de responsabilidad,

- Departamento laboral,
- departamento de talento, y
- Desarrollo directivo,

También dentro del ámbito de responsabilidad del Área de Personas, encontramos lo que denominamos el **Equipo Operativo**, equipo compuesto por cuatro personas que llevan a cabo tareas de apoyo a otros departamentos, imagen y recepción en Servicios Centrales.

Para alcanzar la Misión del Área, se han definido una serie de las líneas estratégicas, estas son:

- Contribuir a tener profesionales equilibrados, tratándoles como personas integrales.
- Tener el colectivo preparado para los retos del sector y el entorno en general, facilitando la gestión del cambio.
- Ayudar a dar respuesta a las necesidades del colectivo. Tener una mirada a los compañeros como clientes internos.

## 2. Área de Personas y desarrollo del Modelo Cultural.

Como hemos visto anteriormente, el **Modelo Cultural** de Caixa Popular es una de las apuestas más importantes a la hora de configurar la nueva Propuesta de Valor y la estrategia de la entidad para el periodo 2020-2022. Esta evolución cultural, nos debe ayudar a:

- Diferenciarnos por nuestros valores, aquellos que nos han ayudado a ser lo que somos y llegar a donde estamos.
- Mantener e impulsar los valores y el espíritu fundacional de Caixa Popular.
- Tener una cultura de responsabilidad, libertad, resultados y autonomía.

Desde el Área de Personas, se lidera por lo tanto esta gran *TransformAcció* que se apoya en los siguientes objetivos:

- Apostar por la "cantera" como fuente de recursos, favoreciendo la estrategia de desarrollo interno de capacidades.
- Desarrollar políticas higiénicas de gestión que traten de eliminar la duplicidad de trabajos incrementando la eficiencia y la productividad, a la vez que se facilitan procesos de conciliación de la vida familiar, personal y profesional, entre otras.
- Mejorar la percepción de equidad salarial interna a través del desarrollo de un sistema retributivo justo y ajustado a las responsabilidades de los puestos de trabajo y donde se diseñen bandas salariales muy equilibradas.

- Desarrollar una estrategia de compromiso de personas que a través de acciones concretas faciliten la implicación y motivación del colectivo de trabajo.
- Facilitar la coherencia interna, especialmente en lo que se refiere a la coherencia con los Valores de Caixa Popular, donde las personas no sólo se identifiquen con los mismos, sino que al hacerlos suyos e interiorizarlos, éstos actúen como mecanismos que faciliten la toma de decisiones homogénea y los procesos de auto control de las personas, donde éstas crecen en autonomía y responsabilidad mientras se reducen los mecanismos de control externos.
- Fomentar la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan la aparición y mantenimiento de procesos, prácticas, iniciativas, etc. de innovación y creatividad, capacidades estratégicas que deben ayudar a Caixa Popular a alcanzar su modelo cultural y, por ende, su estrategia competitiva.

En lo que respecta a las acciones concretas que ayudarán a conseguir estos objetivos para la transformación cultural, podemos destacar los siguientes:

- Evolucionar el Código ético de la entidad.
- Nuevo cuaderno de gestión o lo que es lo mismo, redefinición de los segmentos de cliente y de las responsabilidades del personal de oficina que conlleva un mayor empoderamiento de las personas, una mayor polivalencia y una aceleración del desarrollo profesional.
- Distinguiendo horario de trabajo y horario de atención al cliente.
- Alinear y revisar todas las políticas de Gestión de personas para lograr una cultura de responsabilidad, libertad, resultados y autonomía.
- Definir líneas rojas y revisar las penalizaciones.
- Implantar cultura de feedback en el proceso, no solo en la evaluación.

### **3. Área de Personas y cómo vamos a Crecer en Felicidad.**

Como hemos visto anteriormente, la estrategia de Caixa Popular se desplegaba a través de 5 grandes políticas estratégicas, entre las que podíamos encontrar la **política estratégica de Crecer en Felicidad**.

Es, por lo tanto, responsabilidad directa de esta área, definir e implementar **el modelo y el ecosistema** de la **felicidad** de Caixa Popular para contribuir al crecimiento de la felicidad de las personas del colectivo de trabajo. En la siguiente imagen vemos nuestro modelo de felicidad,



Durante 2021, hemos evolucionado el ecosistema de la felicidad de Caixa Popular. A continuación, presentamos la evolución del modelo:



El Ecosistema de la felicidad de Caixa Popular incluye elementos que hemos clasificado en 4 bloques: bienestar emocional, bienestar social, bienestar económico y bienestar físico. El despliegue de estos bloques nos ayudará a continuar desarrollando nuestro modelo cultural y a crecer en felicidad.

Hemos desarrollado un indicador general del Ecosistema de la felicidad 2021 que hemos medido a través de una encuesta dirigida a todo el colectivo de trabajo. El indicador consiste en la media total de cada uno de los bloques del bienestar y ha resultado en un 7,5, sobre 10. La media de cada bloque ha sido:

- Media Bienestar físico: 6,84

- Media Bienestar emocional: 7,38
- Media Bienestar económico: 7,79
- Media Bienestar social: 7,98

El % de participación ha sido del 69,0%, 245 respuestas sobre un total de 390 personas. Del total de respuestas, 141 mujeres y 104 hombres. El 37,2% no ha participado en 2021.

El análisis de la encuesta arroja los siguientes resultados:

- Tenemos una buena media general del Ecosistema de la felicidad (7,5) y de los 4 bloques del bienestar.
- Debemos centrarnos en mejorar el bienestar físico (6,84) que es el único que no se encuentra por encima del 7, principalmente el ítem Deporte que es el peor valorado por los encuestados (5,8).
- La participación en general ha sido positiva, pero todavía tenemos trabajo de sensibilización e implicación para lograr una mayor participación por parte del colectivo. Buscar una fecha adecuada para lograr una mayor participación teniendo en cuenta el resto de iniciativas será determinante para el año próximo.
- Observamos que las acciones que se han realizado para trabajar la actitud positiva, la mentalidad ganadora y el espíritu Caixa Popular han tenido sus frutos en el resultado de esta encuesta: el ítem Actitud positiva tiene un 8,34 de media general.
- El ítem mejor valorado de los 4 bloques a nivel general ha sido Buen ambiente de trabajo (8,67). Si observamos la segmentación, en la mayoría de los grupos sale también como mejor valorado, seguido de Sentido de pertenencia y Responsabilidad.

Junto a la *TransformAcció* de Modelo de Cultural y al desarrollo de la Política Estratégica de Crecer en Felicidad, el Área de Personas de Caixa Popular, debe acometer en el periodo estratégico 2020 – 2022, otras 3 grandes Transformaciones alineadas con el modelo de organización líquida y gestión por liderazgo, como vemos a continuación y como explicaremos en los siguientes apartados:

- **Transformación en su sistema retributivo.**
- **Transformación de su sistema de contratación.**
- **Transformación del talento y la formación y el aprendizaje.**

## 8.2. Departamento Laboral.

### 1. Introducción.

La administración de Personas en Caixa Popular es responsabilidad del **Departamento de Laboral** del Área de Personas de nuestra entidad

*Su Misión, es velar por la equidad y transparencia de nuestra política de retribución y procurar la igualdad de oportunidades, contribuir al bienestar del colectivo, teniendo en cuenta nuestros valores, garantizando el cumplimiento de la normativa en materia laboral, fiscal y social, para generar y arraigar el sentimiento de pertenencia y propiedad a Caixa Popular, y contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos.*

En la actualidad Caixa Popular no dispone de una política de desconexión laboral siendo este un objetivo para los próximos años.

Dentro de esta responsabilidad del Departamento Laboral podemos encontrar las siguientes áreas de actuación.

- Implantar la **Política de Contratación** de Caixa Popular de las personas en formación, contratadas y socias de la entidad gestionando las necesidades estructurales y coyunturales de la plantilla, asegurando el cumplimiento de la normativa laboral, societaria, social y fiscal, para dotar de las personas necesarias y contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos. Además, dentro de esta responsabilidad podemos encontrar las siguientes áreas de actuación.
  - Gestionar los usuarios, el acceso a las aplicaciones y las herramientas necesarias para la correcta incorporación de las personas.
  - Realizar el seguimiento de las personas aspirantes a socias que ocupan puestos estructurales. Proporcionar herramientas para apoyar los procesos de integración en Caixa Popular para acertar en la integración societaria.
  - Definir, planificar, coordinar y ejecutar la gestión de prácticas y becas (Universitarias, ADEIT, Labora, Ciclos, etc.).
  - Estudiar y preparar la solicitud de las subvenciones sociales.
- Implantar la **Política de compensación total** de Caixa Popular teniendo en cuenta la legislación laboral y societaria. Dentro de esta responsabilidad podemos encontrar las siguientes áreas de actuación.

- Implantar la política retributiva mensual, anual por resultados, premios, salario emocional, retribución en especie, etc., del colectivo de personas Socias y Aspirantes a Socias, así como de las personas en formación.
- Realizar estudios salariales internos y/o externos generales o sectoriales para velar por el cumplimiento de los niveles de equidad y competitividad externa de la entidad.
- Colaborar en la implementación del **modelo y del ecosistema** de la **felicidad** de Caixa Popular para contribuir al crecimiento de la felicidad de las personas de colectivo de trabajo.
- Planificar los **gastos de personal** anuales, realizar el seguimiento mensual, analizar las desviaciones respecto de la previsión y realizar propuestas de medidas correctoras para contribuir al cumplimiento del plan de gestión.
- Diseñar e implantar el **Plan de Salud de Caixa Popular**: confeccionar el calendario de actividades y campañas de salud, periódicas y puntuales, cumpliendo con la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, para contribuir a la salud integral de todo el colectivo de trabajo.
- Confeccionar y realizar el seguimiento del **Plan de Igualdad de Oportunidades** de mujeres y hombres de Caixa Popular, distinguiendo entre un Plan de Igualdad de personas Socias, al que no estamos obligados por ley, y un Plan de Igualdad de Aspirantes a Socias, así como del Protocolo de Prevención y Actuación en casos de acoso laboral para contribuir a los objetivos estratégicos en materia de igualdad de acuerdo con nuestros valores cooperativos.
- En coordinación con el departamento de Riesgos, **valorar y aplicar la Circular 303** en relación con las operaciones de activo, pasivo y servicios de las personas Socias y Aspirantes a Socias con la finalidad de garantizar la equidad interna y el equilibrio entre los intereses globales y particulares del colectivo.

## 2. Empleo.

La política de contratación de personas de Caixa Popular tiene como principal característica, la realización, con carácter general, de contrataciones formativas o contrataciones indefinidas principalmente a tiempo completo. Sólo en aquellas situaciones singulares y coyunturales como, las vacaciones, maternidad, enfermedades, permisos, etc., las contrataciones se realizan a través de contratos de duración determinada.

La contratación de personas se realiza de acuerdo con los planes de plantilla anuales y a un esquema de incorporación que prioriza principalmente el acceso de personas recién tituladas.

Vemos a continuación los resultados de los **principales indicadores en materia de contratación en Caixa Popular durante el año 2021 y su comparación con los dos años anteriores.**

En 2021, el colectivo de mujeres que trabajan en Caixa Popular es del 57,21% del total y el colectivo de hombres representa el 42,79% de personas trabajadoras. Siendo el total a cierre del ejercicio de 395 personas. El promedio de empleados a lo largo del ejercicio es de 398 personas.

**Distribución de la plantilla por sexo, edad y categoría profesional**

	Mujeres					Hombres				
	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
<b>Menores de 30 años</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>0,00%</b>	<b>-12,20%</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>-9,52%</b>	<b>10,53%</b>
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestor Oficina	13	17	21	-23,53%	-19,05%	10	10	15	0,00%	-33,33%
Técnico SS.CC	5	4	4	25,00%	0,00%	7	7	8	0,00%	-12,50%
Otros	18	15	16	20,00%	-6,25%	21	25	15	-16,00%	66,67%
<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>158</b>	<b>160</b>	<b>155</b>	<b>-1,25%</b>	<b>3,23%</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>95</b>	<b>1,02%</b>	<b>3,16%</b>
Equipo de Dirección	4	3	3	33,33%	0,00%	2	2	2	0,00%	0,00%
Dir. Departamentos	4	7	8	-42,86%	-12,50%	4	6	7	-33,33%	-14,29%
Dirección Oficina	18	19	22	-5,26%	-13,64%	29	34	36	-14,71%	-5,56%
Gestor Oficina	96	92	89	4,35%	3,37%	43	38	34	13,16%	11,76%
Técnico SS.CC	31	30	28	3,33%	7,14%	17	15	13	13,33%	15,38%
Otros	5	9	5	-44,44%	80,00%	4	3	3	33,33%	0,00%
<b>Más de 50 años</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>33,33%</b>	<b>50,00%</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>28,00%</b>	<b>8,70%</b>
Equipo de Dirección	1	1	1	0,00%	0,00%	8	8	8	0,00%	0,00%
Dir. Departamentos	5	3	2	66,67%	50,00%	3	2	1	50,00%	100,00%
Dirección Oficina	8	7	1	14,29%	600,00%	13	8	8	62,50%	0,00%
Gestor Oficina	11	8	7	37,50%	14,29%	3	3	3	0,00%	0,00%
Técnico SS.CC	7	5	5	40,00%	0,00%	5	4	3	25,00%	33,33%
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>220</b>	<b>212</b>	<b>2,73%</b>	<b>3,77%</b>	<b>169</b>	<b>165</b>	<b>156</b>	<b>2,42%</b>	<b>5,77%</b>

## Distribución de trabajadores con contrato indefinido por sexo, edad y clasificación profesional

	Mujeres					Hombres				
	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
<b>Menores de 30 años</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>-13,64%</b>	<b>-21,43%</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>0,00%</b>	<b>-21,74%</b>
Equipo de Dirección	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0,00%	0,00%
Dir. Departamentos	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0,00%	0,00%
Dirección Oficina	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0,00%	0,00%
Gestor Oficina	13	17	21	-23,53%	-19,05%	10	10	15	0,00%	-33,33%
Técnico SS.CC	5	4	4	25,00%	0,00%	7	7	7	0,00%	0,00%
Otros	1	1	3	0,00%	-66,67%	1	1	1	0,00%	0,00%
<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>156</b>	<b>155</b>	<b>150</b>	<b>0,65%</b>	<b>3,33%</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>2,11%</b>	<b>2,15%</b>
Equipo de Dirección	4	3	3	33,33%	0,00%	2	2	2	0,00%	0,00%
Dir. Departamentos	4	7	8	-42,86%	-12,50%	4	6	7	-33,33%	-14,29%
Dirección Oficina	18	19	22	-5,26%	-13,64%	29	34	36	-14,71%	-5,56%
Gestor Oficina	96	92	89	4,35%	3,37%	42	37	33	13,51%	12,12%
Técnico SS.CC	31	30	28	3,33%	7,14%	17	15	12	13,33%	25,00%
Otros	3	4	0	-25,00%	0,00%	3	1	3	200,00%	-66,67%
<b>Más de 50 años</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>33,33%</b>	<b>50,00%</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>28,00%</b>	<b>8,70%</b>
Equipo de Dirección	1	1	1	0,00%	0,00%	8	8	8	0,00%	0,00%
Dir. Departamentos	5	3	2	66,67%	50,00%	3	2	1	50,00%	100,00%
Dirección Oficina	8	7	1	14,29%	600,00%	13	8	8	62,50%	0,00%
Gestor Oficina	11	8	7	37,50%	14,29%	3	3	3	0,00%	0,00%
Técnico SS.CC	7	5	5	40,00%	0,00%	5	4	3	25,00%	33,33%
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>201</b>	<b>194</b>	<b>2,99%</b>	<b>3,61%</b>	<b>147</b>	<b>138</b>	<b>139</b>	<b>6,52%</b>	<b>-0,72%</b>

## Distribución de trabajadores con contrato temporal por sexo, edad y clasificación profesional

	Mujeres					Hombres				
	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
<b>Menores de 30 años</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>21,43%</b>	<b>7,69%</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>-16,67%</b>	<b>60,00%</b>
Técnico SS.CC	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	1	0,00%	-100%
Otros	17	14	13	21,43%	7,69%	20	24	14	-16,67%	71,43%
<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-60,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>-33,33%</b>	<b>50,00%</b>
Gestor Oficina	0	0	0	0,00%	0,00%	1	1	1	0,00%	0,00%
Técnico SS.CC	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	1	0,00%	-1000%
Otros	2	5	5	-60,00%	0,00%	1	2	0	-50,00%	0,00%
<b>Más de 50 años</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,56%</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>-18,52%</b>	<b>58,82%</b>

En segundo lugar, nos gustaría destacar que durante el año 2021 hemos creado 10 puestos de trabajo, un 2,54% más que en 2020 a fecha 31 de diciembre.

A continuación, podemos ver en la siguiente tabla, los principales datos de contratación de las personas no socias en los últimos 4 años.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º personas no socias y % respecto a las personas socias	48 13,54%	52 13,50%	36 9,78%	27 7,71%	-9,61% 0,20%	44,44% 3,72%	33,3% 6,84%
N.º personas y % con contrato fijo (no socios)	8 17,02%	4 7,69%	2 5,55%	5 18,51%	100%	100%	-60%
N.º personas y % con contrato temporal	40 10,13%	46 12,47%	35 9,23%	27 7,71%	-16,65% -18,76	41,18% 26,84%	28,14% 9,71%
N.º personas en prácticas (becarios, etc.)	50	55	47	53	-9%	17%	-11,3%

Como acabamos de ver, en 2021 las personas no socias de la cooperativa fueron 48. Respecto a situación contractual de estas personas, el número de personas no socias con contrato indefinido en 2021 se ha incrementado a ser de 8 personas con respecto a las 4 personas que teníamos en 2020. Las personas con una vinculación contractual temporal han pasado de ser 48 en 2020 a 40 en 2021. Finalmente, el número de personas en prácticas en 2021 ha sido de 50 personas.

En lo que respecta a las personas con y sin responsabilidades directivas, no ha habido cambios en las cifras de las primeras entre 2021 y 2020, mientras que las personas sin responsabilidad directiva se han incrementado en 3,50%.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º personas con responsabilidades directivas	99	100	100	97	0%	0%	3,09%
N.º personas sin responsabilidades directivas	296	285	268	253	3,50%	6,34%	5,93%

Por edades, destacar que durante el año 2021 la mayoría de contrataciones se han realizado en el rango de edad de 16 a 30 años, cifra que se ha incrementado un 24,13% en 2021 respecto a 2020.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º nuevos contratos, rango de edad 16-30	36	29	20	14	24,13%	45%	42,86%
N.º nuevos contratos, rango de edad 31-50	4	7	4	2	-42,85%	75%	200%
N.º nuevos contratos, mayores 50 años	0	1	0	0	-100%	100%	0%

Por género, en el año 2021 las contrataciones han sido prácticamente idénticas entre hombres y mujeres, aunque comparativamente con el año anterior, el número de mujeres contratadas en 2021 ha sido superior al de 2020.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º nuevos contratos de mujeres	21	17	9	9	23,52%	88,89%	0%
N.º nuevos contratos de hombres	19	19	15	5	0%	26,66%	300%

En cuanto a las necesidades que han cubierto las nuevas contrataciones durante el año 2021 y los cambios de centro de trabajo o de cambio de funciones, vemos su descripción y principales cifras en la siguiente tabla.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º contrataciones necesidades (bajas, IT)	11	8	4	1	37,5%	100%	400%
N.º cambios de centro de trabajo	55	68	57	61	-19,11%	19,3%	-6,56%
N.º cambios de función	14	17	28	32	-17,64%	-39,3%	-12,5%

Las contrataciones para la cobertura de puestos de trabajo donde se han producido bajas laborales, etc. se ha incrementado un 37,50%, pasando a ser de 11 personas en 2021 con respecto a las 8 de 2020. Respecto a los cambios de centro de trabajo, en el año 2021 hemos tenido 55 cambios por 68 en 2020. Finalmente, en lo referente a los cambios de función, en el año 2021 tuvimos 14 por 17 de 2020, reduciéndose por lo tanto un 17,64%.

### 3. Compensación.

El sistema retributivo de Caixa Popular se basa en la meritocracia y su aplicación en el colectivo de trabajo es resultado del nivel de responsabilidad, del desempeño y de los resultados obtenidos por las distintas unidades organizativas y las personas. El sistema consta de tres tipos de retribución:

- Retribución por funciones y desempeño.
- Retribución anual por resultados.
- Ventajas Sociales y Económicas.

Debido al carácter de empresa de economía social que tiene nuestra entidad, además de los tres tipos de retribución anteriormente citados, las personas Socias de Trabajo perciben anualmente intereses al capital aportado por su condición de propietaria y retornos, ambos determinados anualmente por los órganos sociales de la cooperativa.

La retribución por funciones y desempeño en las personas Aspirantes a Socias está referenciada a lo establecido en convenio. En las personas Socias de Trabajo esta retribución es el resultado de multiplicar el baremo base 1'0, establecido anualmente por el Consejo Rector, por el baremo asignado a la persona Socia.

Para el establecimiento del baremo personal se establecen 4 grupos profesionales: Gestores de Clientes de Oficinas y Técnicos de servicios centrales, Direcciones de Oficina y Departamento, Equipo de Dirección y Dirección General. En el grupo de Gestores de Clientes y Técnicos de servicios centrales hay varios niveles retributivos teniendo en cuenta las funciones, responsabilidades y cualificación, en las Direcciones de Oficina hay niveles en función del volumen de negocio gestionado y en las Direcciones de Departamento hay dos niveles en función de si son departamentos de negocio o departamentos de servicio.

En cada nivel, el baremo se desglosa en tres tipos: base, función y desempeño.

En lo que respecta a la parte de **retribución variable** de Caixa Popular, ésta se compone de elementos que premian los resultados, el desempeño, la mitigación de riesgos, el liderazgo, el crecimiento del negocio y la innovación. Los elementos más importantes son:

- Retribución por resultados: premian los resultados obtenidos en el margen ordinario y beneficio de cada centro de trabajo, con relación a su masa salarial.

- Retribución dentro del modelo de organización líquida: retribución en función de la contribución de la especialidad o proyectos a los resultados de la entidad.
- Retribución por venta de bienes adjudicados.
- “Champions” de zonas y áreas (competición entre las zonas en base a seis indicadores y en servicios centrales en base a ocho parámetros. Los premios son vacaciones y viajes).
- Oficinas A (según resultados de beneficio, ratio de activos dañados e índice de calidad del servicio).
- Innovación: Premio a la creatividad y a la participación en las iniciativas de innovación impulsadas por la Entidad.
- Populins: moneda virtual de la entidad que reconoce la transmisión de conocimientos profesionales, la representación institucional o comercial o el voluntariado.

Otras **ventajas sociales y económicas** del colectivo de trabajo serían, el seguro de vida de las personas Aspirantes a Socias; el Seguro de Vida e Incapacidad Permanente Absoluta para las personas Socias; la ayuda económica a la discapacidad reconocida, superior al 33%, subvencionando gastos justificados; condiciones financieras; mejora de primas en seguros; vacaciones fraccionadas; permiso retribuido el día del cumpleaños; participación en actividades promovidas por el Consell Social; flexibilidad horaria y subvenciones a los estudios reglados relacionados con las funciones desempeñadas.

Los reconocimientos principales de Caixa Popular hacia sus personas son:

- **Insignias.** Utilidad del programa de Evaluación “**SuccessFactors**” que permite enviar una insignia de reconocimiento por temas profesionales o solidarios, etc. y que cualquier persona del colectivo de trabajo puede enviar a otra persona perteneciente al mismo.
- **Premios de reconocimiento a las personas que llevan trabajando en Caixa Popular 10 o 25 años y a las que se jubilan.**

La cooperativa de crédito no ha constituido un plan de pensiones para su colectivo de trabajo. Cada persona de este colectivo acumula en su cuenta de Capital Social, año tras año, los retornos que recibe como persona Socia de Trabajo y que percibe en el momento de su jubilación.

Caixa Popular publica las escalas salariales según las distintas responsabilidades para asegurar la “buena praxis” mediante este ejercicio de transparencia. Vemos a continuación los resultados de los **principales indicadores en materia retributiva en Caixa Popular durante el año 2021 y su comparación con los años anteriores.**

En primer lugar, nos gustaría destacar que el salario medio de las personas Socias sin responsabilidad directiva en el año 2021 se ha incrementado en un 2,25% con respecto a 2020, como vemos a continuación.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Salario medio entrado (persona no directiva)	25.955	25.384	24.826	24.279	2,25%	2,25%	2,25%

En lo referente al balance o peso de las retribuciones fijas y variables con respecto a la retribución total, en el año 2021 la retribución fija supuso un 90,87% de la retribución total y, la retribución variable, un 9,13%, lo que supone un incremento del 0,67% de la primera y una reducción del 6,26% de la segunda con respecto a las cifras de 2020.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Peso medio retribución fija	90,87%	90,26%	87,18%	88,17 %	0,67%	3,53%	-1,12%
Peso medio retribución variable	9,13%	9,74%	11,82%	10,83 %	-6,26%	-17,60%	9,14%
Peso medio B's sociales	0%	0 %	1 %	1 %	0%	-100%	0%

A continuación, vemos en la siguiente tabla los resultados obtenidos respecto a las variaciones de los salarios medios en los últimos años por sexo y categoría profesional.

Categoría	AÑO 2021			AÑO 2020			AÑO 2018		
	M	H	Brecha	M	H	Brecha	M	H	Brecha
<b>Menores de 30 años</b>									
Gestor Oficina	28.724	30.786	-6,7%	27.676	30.417	-9,0%	27.638	28.548	-3,2%
Técnico SS.CC	26.493	31.878	16,9%	29.260	30.427	-3,8%	27.772	23.899	16,2%
Otros	11.935	14.298	-16,5%	12.061	14.279	-15,5%	15.561	9.541	63,1%
<b>Entre 30 y 50 años</b>									
Equipo de Dirección	103.447	111.112	-6,9%	95.971	103.986	-7,7%	82.191	88.911	-7,6%
Dirección Oficina	54.588	58.682	-7,0%	51.627	54.459	-5,2%	47.319	50.584	-6,5%
Directores Departm.	54.024	52.174	3,5%	55.673	50.908	9,4%	48.956	47.562	2,9%
Gestor Oficina	32.899	33.684	-2,3%	32.323	32.997	-2,0%	32.083	32.149	-0,2%
Técnico SS.CC	33.163	38.124	-13%	30.989	40.313	-23%	30.264	34.217	11,6%
Otros	22.624	22.193	1,9%	15.276	12.354	23,6%	11.900	22.533	-47%
<b>Más de 50 años</b>									
Equipo de Dirección	113.988	99.729	14,3%	111.060	100.831	10,1%	102.785	94.087	9,2%
Dirección Oficina	60.217	57.786	4,2%	54.896	56.461	-2,8%	46.357	53.092	-12,7%
Directores Departm.	48.603	53.232	-8,7%	46.522	51.118	-9,0%	43.968	48.365	-9,1%
Gestor Oficina	35.850	36.960	-3,0%	35.411	38.382	-7,7%	35.215	35.603	-1,1%
Técnico SS.CC	38.530	33.224	16,0%	37.076	33.210	11,6%	36.651	35.950	2,0%

(\*) Para el cálculo de la brecha salarial se ha eliminado dentro de la categoría "Equipo de Dirección" al Director General para no distorsionar la media.

El incremento del salario medio por persona en 2021 respecto al de 2020 se incrementó en un 6,81%, un incremento superior a la inflación del año, lo que ha permitido mantener el poder adquisitivo al colectivo de trabajo.

Junto a la *TransformAcció* de Modelo de Cultural y al desarrollo de la Política Estratégica de Crecer en Felicidad, el Área de Personas de Caixa Popular, debe acometer en el periodo estratégico 2020 – 2022, otra gran **transformación en su sistema retributivo**.

La principal finalidad de esta transformación es adaptar el sistema retributivo a la nueva estructura de organización líquida, a las nuevas formas de trabajo flexible y a la cultura de Caixa Popular, a través de un modelo más flexible, basado en dos ideas

fundamentales, por un lado, un modelo **que retribuya por cumplimiento y funciones** y, por otro, que lo haga también **por resultados**.

Las medidas instauradas en este 2021, para facilitar esa adaptación como son la profundización en la revisión de las bandas salariales, la incorporación de más miembros en los equipos líquidos, la revisión de los criterios de los variables hará que en 2022 empiece a cambiar la tendencia de la proporción de la parte fija y variable de la retribución.

Respecto a la remuneración del Gobierno corporativo, éstos solamente reciben retribución en concepto de dietas por asistencia a las reuniones en aquellos consejeros que no sean Socios de Trabajo:

Remuneración del Consejo Rector y Suplentes (euros)						
Año		Miembros	Retribuciones a c/p	Dietas	Otros	Total
2019	Hombre	7		15.812,28		15.812,28
	Mujer	5		1.960,20		1.960,20
2020	Hombre	6		13.394,70		13.394,70
	Mujer	6		2.613,60		2.613,60
2021	Hombre	7		16.668,96*		16.668,96
	Mujer	5		3.252,48		3.252,48

(\*) Incluye las dietas percibidas de las personas suplentes por la asistencia a las reuniones.

#### 4. Administración.

La administración contempla todos los procesos y actividades relacionadas con la contratación, la gestión de las incapacidades temporales, las nóminas, la gestión del IRPF, los seguros sociales, la planificación y el control de gastos de personal y todo lo que normalmente es responsabilidad de este tipo de unidad organizativa. Además de atender las solicitudes, consultas, peticiones y quejas del colectivo de trabajo.

Administración							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Gastos totales de personas (en millones)	20,86	18,86	17,59	17,45	10,60%	7,22%	0,8%
Edad media	39,50	39,23	38,92	38,55	0,68%	0,79%	1%
Antigüedad media	14,10	13,69	13,58	11,38	2,99%	0,81%	19,3%

Las retribuciones a nuestra plantilla durante el año 2020 han llegado prácticamente a los 21 millones de €, un 10,60% más que el periodo 2020. En cuanto a la media de esta misma plantilla, ésta se sitúa en 39,50 años, un 0,68% más que en 2020. Finalmente, la antigüedad media de las personas que trabajan en Caixa Popular se situó en 14,10 años en 2021, un 2,99% superior a la del año 2020.

## **5. Relaciones Laborales.**

Caixa Popular, como empresa cooperativa, aplica el Convenio de Sociedades Cooperativas de Crédito a la figura de los Aspirantes a Socios, no siendo este de aplicación a las personas Socias de Trabajo que viene reguladas por los Estatutos Sociales y el Reglamento de Régimen Interno de la Cooperativa. En este caso, el órgano de representación de este colectivo es el Consejo Social. El colectivo de Aspirantes a Socios cuenta con representantes sindicales, y en el caso de las personas Socias de Trabajo, el órgano de representación de este colectivo es el Consejo Social. El número de empleados cubiertos por el convenio es de 48 personas, lo que supone un 11,89% del total.

## **6. Seguridad y Salud Laboral.**

La seguridad y salud laboral (SSL) de Caixa Popular da respuesta principalmente a dos grandes categorías de riesgos, por un lado, los asociados al trabajo en oficinas y despachos, y al uso de pantallas de visualización de datos, y por otro, los relativos a los desplazamientos en vehículos.

En el primero de los casos, los más representativos son los correspondientes al entorno de trabajo (principalmente posturales), el uso de equipos informáticos, los de caídas a distinto nivel y los psicosociales. En el segundo, los denominados “en la misión” y “en el trayecto”.

Debido al bajo riesgo en todos ellos, la gestión de la seguridad y salud laboral se gestiona a través de un servicio de prevención ajeno, bajo la supervisión de la actividad a través del Comité de Seguridad e Higiene en el trabajo. Este servicio analiza todos los riesgos asociados a puestos e instalaciones y elabora planes de prevención y mitigación de riesgos laborales.

En el ejercicio 2021 ha habido 4 accidentes laborales.

No se han identificado enfermedades profesionales en los trabajadores.

Con relación a la salud, las revisiones médicas se engloban dentro del Servicio de Prevención que Caixa Popular tiene concertado con la organización que gestiona la prevención de riesgos laborales. Dichos reconocimientos médicos están sujetos a unos protocolos determinados por ley que establecen tanto las pruebas como la periodicidad, teniendo en cuenta la actividad que se realiza y los riesgos laborales a los que se está expuesto. El protocolo en el que por ley está encuadrada Caixa Popular es “Oficinas y despachos y manejo de pantallas de visualización de datos”, en el que se establece una periodicidad bienal y con unas determinadas pruebas. No obstante, el Comité de Seguridad y Salud de Caixa Popular acuerda la periodicidad anual y ampliación de pruebas y parámetros en analítica de sangre.

Finalmente, y como medida de respuesta a las propuestas de los prescriptores principales en sostenibilidad y responsabilidad social, está prevista la formación y designación de una persona, dentro del Área de Responsabilidad Social, que sea el delegado en derechos humanos para posibles problemáticas que pudieran aparecer en la cadena de valor de la organización.

Vemos a continuación los resultados de los **principales indicadores de Seguridad y Salud Laboral en Caixa Popular durante el año 2021 y su comparación con los años anteriores.**

En primer lugar, destacar que, durante el año 2021, al igual que ocurrió en los tres años anteriores, se han llevado a cabo todas las evaluaciones de riesgos y se ha cumplido con el 100% de los planes de prevención de riesgos, como vemos a continuación.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Evaluación de riesgos en todas las oficinas y sede (%)	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Cumplimiento de los planes de prevención de riesgo (%)	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%

Como hemos comentado anteriormente, en el año 2021 ha habido 4 accidentes de trabajo, pero ninguna muerte provocada por tal motivo.

Gravedad		AÑO 2021		AÑO 2020		AÑO 2019	
		M	H	M	H	M	H
Con baja	En el centro de trabajo	0	1	0	0	0	0
	In itinere	2	1	0	0	2	1
Sin baja	En el centro de trabajo	0	0	0	0	0	0
	In itinere	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Accidentes de trabajo	4	0	3	100%	-100%
Días duración bajas	128	0	19	100%	-100%
Horas pactadas efectivas	903.750	820.755	808.081	3,43%	3,54%
Índice de frecuencia	4,43	0,00	3,71	100%	-100%
Índice de gravedad	0,142	0,000	0,024	100%	-100%

En lo referente a las tasas de absentismo, en el año 2021 esta fue del 1,84% frente al 1,59% del año anterior.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Horas de absentismo por enfermedad no laboral y Covid	15.620	13.050	7.848	19,69%	66,28%
Horas de absentismo por accidente	1.009	0	152	100%	-100%
Horas pactadas efectivas	903.750	820.755	808.081	10,11%	1,57%
Tasa de absentismo (%)	1,84%	1,59%	0,99%	15,72%	60,61%

En el año 2021, como vemos a continuación, el número de reconocimientos médicos con respecto a 2020, se incrementó un 43,54%. En ese mismo año 2021 hemos realizado una campaña de salud como en años anteriores y, el porcentaje de personas formadas a través de plan de formación de Seguridad y Salud Laboral ha sido del 100%.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º reconocimientos médicos	267	186	252	261	43,54%	-26,2%	-3,4%
N.º Campañas de salud	1	1	1	1	0%	0%	0%
% Personas formadas plan de formación de SSL	100	100	100	100	0%	0%	0%

Durante 2021 no se ha producido ninguna baja por despido.

En lo referente a las bajas no deseadas, aquellas producidas por voluntad del empleado y no por iniciativa de la entidad, en el año 2021 no hemos tenido bajas de esta tipología, frente a las 4 en el año anterior

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º bajas no deseadas	0	4	2	1	-100%	50%	N/A

Finalmente, en lo referente a los rangos de edad en los que se han producido las bajas por finalización de contrato, vemos a continuación que el colectivo más afectado ha sido

el de 16 a 30 años, donde se han incrementado un 21,42%, pasando a ser 17 personas en 2021 con respecto a las 14 de 2020.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º bajas en el rango de edad entre 16 y 30	17	14	5	10	21,42%	180%	-50%
N.º bajas en el rango de edad entre 31 y 50	1	3	3	2		0%	50%
N.º bajas mayores de 50 años	2	2	1	5		0%	-80%

### 8.3. Desarrollo de Personas.

#### 1. Introducción.

La gestión y desarrollo del talento es una de las actividades de mayor valor en la dirección y gestión de personas en Caixa Popular. Esta gestión reposa sobre dos departamentos del Área de Personas: el **Departamento de Talento** y el **Departamento de Desarrollo Directivo**, enfocado más específicamente al colectivo de personas con responsabilidades directivas.

Los principales objetivos del **Departamento de Talento** se relacionan con la atracción, captación, retención, desarrollo y desvinculación de las personas, a la vez que trata de conservar el modelo cultural de la organización para así, poder lograr la estrategia de nuestra empresa.

La Misión de este departamento es, *garantizar que la entidad tiene cubiertas las necesidades de capital humano con profesionales preparados y alineados con nuestros valores, para afrontar los retos, actuales y futuros, que el sector y el entorno demanden, seleccionando, desarrollando y evaluando a las personas, para contribuir a su crecimiento y a la consecución de los objetivos estratégicos de la organización.*

Para alcanzar esta Misión, el Departamento de Talento se dota de las siguientes responsabilidades:

- Proponer y ejecutar el **Plan de formación anual** para contribuir a que el colectivo de Caixa Popular esté motivado y preparado para afrontar los retos que el sector y el entorno demandan. Las líneas de actuación específica dentro de esta responsabilidad son:
  - Analizar las necesidades de formación del colectivo de trabajo con el Equipo de Dirección, determinando las acciones de formación internas y proponiendo acciones de formación externas.

- Impulsar, acompañar y orientar el desarrollo de las personas del colectivo a través de la formación continua, el aprendizaje compartido, la autoformación y el aprendizaje en el puesto de trabajo.
- Realizar el control y el seguimiento del presupuesto de formación y de la medición del impacto de la formación en el desarrollo de las personas y los resultados en la organización.
- Programar, desarrollar y controlar las actividades de **Reclutamiento y Selección Interna y Externa**, con el objetivo de disponer de una plantilla adecuada a las necesidades presentes y futuras de la entidad, de acuerdo con nuestra política de diversidad y con nuestros valores cooperativos. Las líneas de actuación específica dentro de esta responsabilidad son:
  - Realizar el seguimiento, proporcionar herramientas a las personas aspirantes a socias que ocupan puestos no estructurales, para apoyar los procesos de integración en Caixa Popular, detectar talento, agilizar su aprendizaje y adaptación y motivar su continuidad e incorporación al proyecto.
- Implantar la **Política de Evaluación del Desempeño Profesional**, como herramienta para identificar fortalezas y áreas de mejora, disponer del mapa de talento y desempeño, ayudar a la toma de decisiones, para contribuir al desarrollo profesional y a la sostenibilidad de nuestro modelo de organización líquida y al aporte de valor de todo el colectivo de trabajo de Caixa Popular.
- Colaborar en la implementación del **modelo y del ecosistema de la felicidad** de Caixa Popular para contribuir al crecimiento de la felicidad de las personas de colectivo de trabajo.
- Contribuir a la alimentación y seguimiento del **Sistema de información del Área de Personas** para velar por la equidad, la eficiencia y la agilidad en la toma de decisiones de todos los procesos.
- Participar activamente en los **proyectos estratégicos** relacionados con nuestro modelo organizativo, cultural y de liderazgo.

Por otro lado, el **Departamento Desarrollo Directivo** tiene por misión, “*desarrollar las competencias y habilidades profesionales de los líderes de equipos y proyectos de Caixa Popular, de acuerdo a nuestros valores, para contribuir a la consecución de los*

*objetivos estratégicos de la entidad, en el marco de un modelo de organización líquida y de gestión por liderazgo.*

**Para alcanzar esta misión, sus principales cometidos son:**

- Diseñar e implementar **estrategias para desarrollar, retar, incentivar y cuidar a las personas** con responsabilidades directivas y/o a cargo de equipos y proyectos transversales para propiciar que sean mejores profesionales y personas, y que maximicen su contribución a Caixa Popular.
- Colaborar en la implementación del **modelo y del ecosistema** de la **felicidad** de Caixa Popular para contribuir al crecimiento de la felicidad de las personas de colectivo de trabajo.
- Proveer de **herramientas y metodologías** a los líderes de la organización, para que desarrollen su impacto e influencia positiva dentro y fuera de la organización, por sus capacidades, sus actitudes, sus valores y sus resultados.
- Participar en la **detección y el desarrollo profesional** de los futuros líderes de la organización a corto, medio y largo plazo para asegurar que la entidad disponga de las personas con el perfil necesario para la consecución de los objetivos estratégicos.
- **Participar en procesos de selección, acogida e integración de nuevos directivos, procesos de formación, evaluación de desempeño, gestión de plantillas**, etc., para contribuir a la constitución de equipos altamente efectivos, y perseguir un encaje óptimo entre las necesidades de las unidades de negocio y el desempeño profesional y los intereses particulares de las personas.
- Colaborar en la implantación de la **Política de desvinculación societaria** de las personas socias de trabajo con responsabilidad directiva, en su transición hacia la figura de socio jubilado, de acuerdo con nuestros valores y con la finalidad de mantener la relación societaria.
- Contribuir a la alimentación y seguimiento del **Sistema de información del Área de Personas** para velar por la equidad, la eficiencia y la agilidad en la toma de decisiones de todos los procesos del Área de Personas.
- Participar activamente en los **proyectos estratégicos** relacionados con nuestro modelo organizativo, cultural y de liderazgo.

## 2. La Gestión del Talento en Caixa Popular en la práctica.

### 2.1. Selección y reclutamiento

Nuestro proceso de captación e incorporación de talento que está formado por políticas de reclutamiento, selección y acogida. A través del mismo se programan, desarrollan y controlan las actividades de **Reclutamiento y Selección Interna y Externa**, con el objetivo de disponer de una plantilla adecuada a las necesidades presentes y futuras de la entidad, de acuerdo con nuestra política de diversidad y con nuestros valores cooperativos. Este proceso se despliega a través de las siguientes fases:

- El reclutamiento inicial que se suele realizar a través de convenios de colaboración con universidades de la Comunidad Valenciana (plazas para la realización de prácticas curriculares o becas), anuncios a través de redes sociales, propuestas en los tablones o webs de empleo de universidades, centros de formación y en foros de empleo.
- Prácticas formativas en la entidad. A través de la estancia formativa en nuestras Oficinas/Departamentos se detectan a los mejores candidatos por actitudes, desarrollo e implicación, según valoración realizada por su tutor.
- Proceso de Selección. Los mejores candidatos pasan por un proceso de selección formado por entrevistas en profundidad y dinámicas de grupo. En esta fase intervienen tanto el Área de Personas, el Equipo de Dirección y Direcciones de Oficina.

Las personas seleccionadas realizan una formación de iniciación y acogida denominada “Curso básico”. A su finalización pasan a formar parte de la bolsa de trabajo, incorporándose a la entidad conforme van surgiendo necesidades y vacantes de trabajo, de acuerdo a su perfil, residencia y valoración.

- Proceso de persona Aspirante a Socia a Socia de Trabajo de la Cooperativa. Las personas incorporadas tras un periodo de aprendizaje y conocimiento mutuo durante un periodo aproximado de dos años, pasan a ser Socias de Trabajo de la cooperativa.

Junto a la *TransformAccion* de Modelo de Cultural y al desarrollo de la Política Estratégica de Crecer en Felicidad, el Área de Personas de Caixa Popular, debe acometer en el periodo estratégico 2020 – 2022, otra gran **transformación en su sistema de contratación**.

La principal finalidad de esta transformación es mejorar nuestra capacidad de captación de profesionales, tanto externa como interna. Por un lado, atrayendo profesionales hacia nuestro sector y nuestra entidad, especialmente en aquellas zonas donde esto es más complicado y, por otro, generando un cuaderno de gestión más retador que ayude a visibilizar el talento interno, a la vez que mejoramos el nivel de exigencia en la evaluación de aspirantes a convertirse en socios de trabajo. Para conseguir esta transformación, nos hemos propuesto llevar a cabo las siguientes acciones.

La primera de ellas, que comenzamos en, 2020, se trata de **ampliar las fuentes de reclutamiento actuales**, a través de, (1) trabajar el enfoque de *employer branding* mediante la alianza con LinkedIn, (2) agilizar el proceso de reclutamiento a través de *Talent Clue* y, (3) incrementar nuestra colaboración y presencia con agentes intermedios como las Universidades y en eventos como ferias empleo, etc.

Para 2022 esperamos poder:

- Evolucionar la política de cantera incorporando talento externo, aunque priorizando siempre los procesos de captación interna.
- Desarrollar la campaña de comunicación interna: "*Preséntanos un candidato*", que tratará de que seamos las propias personas que trabajamos en Caixa Popular las que hagamos de fuente de reclutamiento.
- Comprometer a los Directivos en la integración y formación de los Aspirantes a través de una visión global corporativa y generosa.
- Crear la figura del "Ambaixador" de Caixa Popular, con el objetivo de trabajar nuestra marca empleadora a través de las redes sociales.

## 2.2 Formación y Aprendizaje.

Dentro de los procesos de formación y aprendizaje de Caixa Popular se tratan todos los aspectos relacionados con la evolución y mejora de las personas y de su integración en la organización.

Estos procesos se encaminan al aprendizaje en el puesto, a la formación, a la colaboración en proyectos especiales, a la participación de las personas en la gestión del negocio, en los proyectos transversales y retos de la cooperativa (proyectos, responsabilidad social, innovación, diseño de estrategias, gestión del conocimiento, etc.), el desarrollo de las competencias, la evaluación del rendimiento y del potencial.

Junto a la *TransformAccion* de Modelo de Cultural y al desarrollo de la Política Estratégica de Crecer en Felicidad, el Área de Personas de Caixa Popular, debe

acometer en el periodo estratégico 2020 – 2022, otra gran **transformación del talento y la formación y el aprendizaje.**

Esta gran transformación, clave para el desarrollo de la estrategia de Caixa Popular, pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Potenciar al máximo el talento de todas las personas.
- Formar y generar oportunidades.
- Generar mayor transferencia de la formación en el lugar de trabajo.
- Formación más individualizada y adaptada.
- Ganar en solvencia profesional y generar mayor confianza en nuestros clientes.
- Medir la aportación de valor de todo lo que hacemos.

Para llevarla a cabo durante el periodo estratégico 2020 – 2022, vamos a llevar a cabo las siguientes acciones:

- Potenciando la formación en el puesto de trabajo, mediante estancias en Oficinas excelentes y en Departamentos.
- Mejorando de manera continua la formación normativa.
- Formando y haciendo y seguimiento adecuado del desarrollo de habilidades, acción donde ya hemos implementado el curso para direcciones de oficina noveles y donde en los 2 próximos años esperamos acometer acciones como la implantación definitiva del curso de 7 hábitos de las personas altamente efectivas o de la acción del feedback continuo para el aprendizaje.
- Formando como persona integral.
- Itinerarios formativos en los roles clave para acelerar la carrera profesional.
- Factores de Éxito.

La formación en Caixa Popular se estructura en base a un plan de formación anual que durante su desarrollo se complementa con posibles nuevas acciones de formación por necesidades concretas.

Forman parte de este los siguientes tipos de formación:

- Formación técnica para:
  - Aspirantes a socio.
  - Gestores comerciales.
  - Dirección de oficinas.
  - Servicios centrales.

- Formación en habilidades y desarrollo personal.
- Autoformación.

Los aspectos de interés y la mejora de la formación durante 2021 fueron:

- Adaptación del plan de Formación a las nuevas circunstancias COVID
- Incremento de las competencias digitales.
- Potenciar la formación en el puesto de trabajo a través de los programas de Intercambio de conocimientos.

Toda la formación realizada es evaluada con el objetivo de conocer la eficiencia, valor y percepción de su utilidad para las personas.

El boletín Créixer Junts (con información sobre habilidades sociales, desarrollo personal y otros temas de interés) y las presentaciones metodológicas de la formación son los principales vehículos de integración y de participación de las personas en este campo.

Al final de cada ejercicio se elabora un informe de resultados donde se detallan:

- Las horas totales y media de formación por persona.
- El porcentaje de formación interna vs externa y el de presencial vs aprendizaje en línea.
- Las horas y porcentajes según los tipos de formación.
- La comparativa frente al sector.
- La situación de la formación de las certificaciones (EFA European Financial Advisor, MiFID y EFP European Financial Planner).
- La propuesta de formación del siguiente ejercicio.

Vemos a continuación los resultados de los **principales indicadores de Formación y Aprendizaje en Caixa Popular durante el año 2021 y su comparación con los cuatro años anteriores.**

En 2021 como se observa en los datos, ha habido un incremento claro en las horas de formación, causada por la vuelta a la presencialidad en la formación, y a la realización de programas aplazados en 2020 por la pandemia. Sin lugar a dudas, podemos concluir que volvemos a tener dinámicas similares al año 2019 respecto a la formación, retomando la actividad formativa tan importante y clave en el desarrollo del talento en Caixa Popular.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º total de horas de formación impartidas	47.831	39.312	54.030	35.346	17,8%	-27,24%	52,86
Media de horas de formación por persona	121	101	147	101	19%	-31,29%	45,54%
Media de horas formación por mujer	117	120	155	115	-2,5%	-22,58%	34,78%
Media horas formación por hombre	126	88	137	81	43%	-35,76%	69,14%

En función de la categoría profesional, el número de horas de formación impartida en 2021 es la siguiente:

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑO 2021
Equipo Dirección	634
Dirección Departamento	926
Dirección Oficina	6.462
Gestor Oficina	27.254
Técnico SS.CC.	2.011
Aspirante a Socio	10.545
	<b>47.831</b>

Por otro lado, respecto a la formación en acogida para recién incorporados ha aumentado ligeramente, apostando por una mayor preparación técnica para las nuevas incorporaciones, con el objetivo de agiliza su incorporación y correcta acogida en sus nuevas funciones.

Respecto a las personas en prácticas mantenemos valores similares a otros años.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º personas en prácticas y horas de formación	126 1.008	132 1.056	154 1.848	160 1.920	-4,5% -4,5%	-14,28% -2,85%	-3,75% -3,75%
N.º personas y horas formación plan de acogida	26 1.690	30 1.740	19 1.216	17 1.156	-13% -3%	57,89% 43,09%	11,76% 5,19%
N.º personas y horas formación aspirante a socio	60 9.460	50 8.590	36 1.216	42 836	9,2% 10,12%	38,88% 606,41%	-14,28% 45,45%

Hemos incrementado la formación asociada al puesto de trabajo, avanzando en Solvencia profesional y preparación del colectivo para afrontar los retos que el sector y el entorno nos marca, que evolucionan de manera rápida y nos reta a mantener una formación continua y actualizada.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º horas de formación asociada puesto trabajo	45.216	36.513	46.465	29.694	24%	-87,83%	227,38%
N.º horas formación asociada mejora personal	2.615	2.799	7.565	5.652	-6,5	-63,00%	33,85%

El incremento en horas presenciales viene determinado en gran parte por el proyecto de sensibilización en Servicio 5 estrellas, que marcó parte de la tónica formativa en 2021, ya que todo el colectivo realizó esta formación en modalidad presencial, este se considera uno de los proyectos estratégicos claves en 2021. Además, se retomaron proyectos formativos importantes que se realizaron en formato presencial: Curs Desenvolupament Professional, Coaching en Fondos de Inversión, Programa Banca Empresa, entre otros.

En 2021 el incremento en formación externa también viene dado por la apuesta en formación de alta calidad también en formato presencial para aquellas personas detectadas de alto potencial con posibilidad de desarrollo de carrera dentro de nuestra entidad, el Programa para el desarrollo de la visión global apuesta por formación en formato presencial en escuelas de negocios de reconocido prestigio con el objetivo de mejorar su preparación y visión global estratégica.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º horas de formación presenciales	9.481	3.289	4.910	6.987	188%	-33,01%	-29,73%
N.º horas de formación online	38.350	36.023	49.120	28.358	3,2%	-26,66%	73,21%
N.º horas de formación interna	9.052	2.072	2.047	3.087	336%	1,22%	-33,70%
N.º horas de formación externa	38.779	37.240	51.983	32.259	4,1%	-28,36%	61,14%
N.º acciones autoformación(lecturas)	206	837	424	422	-75%	97,41%	+0,47%

La formación normativa continúa ocupando una parte importante de nuestra carga lectiva, es un aspecto fundamental dentro de nuestra solvencia profesional y el cumplimiento normativo en nuestro sector. Actualmente más de un 90% de la plantilla dispone de todas las certificaciones obligatorias, el resto de colectivo pendiente de certificar son personal recién incorporado que en un año pasaran a realizar la certificación obligatoria. Para ello contamos con un plan de formación normativo anual supervisado por Cumplimiento normativo, donde se contempla y analiza el estado de la formación normativa en todo el colectivo de trabajo de nuestra entidad.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º horas formación: prevención riesgos penales	1.245	15	N/A	1.13	1800%	N/A	N/A
N.º personas formadas prev. riesgos. penales	413	5	N/A	350	1800%	N/A	N/A
N.º horas de formación: prog. LCCI	2.710	1.931	9.618	N/A	40%	-79,92%	N/A
N.º de personas formadas: prog. LCCI	272	59	229	N/A	361%	-74,24%	N/A
N.º horas formación prog. Asesor Financiero	9.994	1.110	7.032	18.900	800%	-84,22%	N/A
N.º personas formadas prog. Asesor financiero	285	15	74	126	1800%	-79,73%	N/A

Finalmente, en lo referente a la utilización de los fondos para formación que tenemos disponibles a través de los créditos formativos que gestiona la Fundación Estatal para la Formación en Empleo (FUNDAE), vemos a continuación las cantidades económicas utilizadas en los últimos años para esta finalidad.

Destacamos en 2021, un incremento de número de acciones bonificadas, dado el número amplio de acciones formativas externas, y la utilización del 100% del crédito disponible

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Créditos concedidos FUNDAE (bonificaciones)	45.652	42.543	41.652	38.041	7,3%	2,14%	+9,49%
Créditos utilizados FUNDAE	45.652	32.429 + PIF (2.625,74€)	35.152	38.041	40%	-0,28%	-7,59%
N.º acciones formativas subvencionadas	34+PIF	24 + 1 PIF	28	38	41%	-10,71%	-26,31%

### 2.3. Desarrollo Directivo y proyectos especiales.

Los **programas de desarrollo directivo** son aquellos que alcanzan a todas las personas con funciones directivas en la cooperativa. A través de los mismos, se pone el foco en preparar y fortalecer los conocimientos de estrategia y gestión, y en desarrollar las habilidades de liderazgo, sociales y de manejo de equipos de las personas que se integran en ellos. Estos programas, como hemos comentado anteriormente, son gestionados por el **Departamento de Desarrollo Directivo**.

Vemos a continuación, en la siguiente tabla, los principales resultados de los programas de desarrollo directivo llevados a cabo en los últimos 4 años.

En el año 2021 ha aumentado significativamente el número de personas directivas que han participado en programas para el desarrollo de habilidades directivas. Los programas destinados al desarrollo de la visión global y el liderazgo explican este aumento. Por el contrario, los programas individuales se han acortado en el tiempo y ya no se inician necesariamente con una evaluación 360, lo que explica el significativo descenso de uso de esta herramienta. Tenemos un elevado porcentaje de personas directivas formadas en el programa “Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas para directivos”, y confiamos en tener el 100% de este colectivo el año próximo. Se ofrece la posibilidad de repetir el programa a las personas que lo hayan hecho hace más de 5 años.

<b>Programas de desarrollo directivo individuales y colectivos</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VARI. 20/21</b>	<b>VAR. 19/20</b>	<b>VAR. 18/19</b>
N.º total de Directivos en un programa de desarrollo	68	45	38	37	51,11%	18,42%	2,7%
<i>Mujeres</i>	24						
<i>Hombres</i>	44						
<i>Programas individuales</i>	28	33	30	30	-15,15%	10,00%	0%
<i>Mujeres</i>	12						
<i>Hombres</i>	16						
<i>Evaluaciones 360º</i>	2	11	12	9	-81,81%	-8,33%	33,33%
<i>Mujeres</i>	1						
<i>Hombres</i>	1						
<i>Programa “7 Hábitos para Directivos”</i>	18	11	6	8	63,63%	83,33%	0,29/0%
<i>Mujeres</i>	6						
<i>Hombres</i>	12						
<i>% Directivos formados en el Programa “7 Hábitos para Directivos”</i>	93,90%	88%	78%	72%	6,70%	12,82%	0,29/0%
<i>Mujeres</i>	90%						
<i>Hombres</i>	97%						
<i>“Curso de Desarrollo Profesional”</i>	1	5	No programado	No programado	-80%	-	
<i>Mujeres</i>	0						
<i>Hombres</i>	1						
<i>Otros programas para el desarrollo de la visión global</i>	32	13	2	3	146,15%	550%	
<i>Mujeres</i>	10						
<i>Hombres</i>	22						

**Proyectos especiales.**

Durante el año 2021 se han llevado a cabo los siguientes proyectos especiales relacionados con el desarrollo de personas.

**Evaluación del impacto del teletrabajo**

A lo largo del año 2021, hemos evaluado el impacto del teletrabajo, como modalidad complementaria al trabajo presencial para confirmar su impacto positivo sobre las personas, los equipos, los clientes y los resultados. Tras la evaluación y seguimiento de su impacto en todos los grupos interés de Caixa Popular, el teletrabajo para Caixa Popular pasa a ser excepcional y coyuntural por decisión del equipo de Dirección. Continúan estando vigentes las medidas de flexibilidad que se regulan en nuestra normativa interna.

**Nivel de liderazgo**

Durante 2021, para medir la implementación de la política de Organización Líquida y Gestión por Liderazgo y fomentar que las personas participen en la organización líquida y desarrollen su nivel de liderazgo, hemos diseñado un indicador del Nivel de Liderazgo que nos permitirá:

- Medir la implementación de la política estratégica “Organización Líquida y Gestión por liderazgo”
- Fomentar la participación de un máximo de personas en los foros de la organización líquida.
- Fomentar el deseo de las personas de mejorar sus capacidades para impactar e influir.
- Dar oportunidades de desarrollo profesional a las personas, no condicionadas a la promoción vertical.
- Hacer que cada persona disponga de una información adicional en el momento de elaborar su plan de acción de desarrollo profesional.
- Proveer al Equipo de Dirección de una información adicional para el desarrollo de las personas.

El nivel de liderazgo de cada persona se calculará anualmente en función de:

- Las participaciones de la persona en los diferentes foros de la organización (participación ponderadas en función de la complejidad, esfuerzo y dedicación requerida y la contribución a las metas de Caixa Popular.
- El resultado de la evaluación de competencias
- El puesto.

En función del número de puntos obtenidos, se calculará el nivel actual de liderazgo de la persona en una escala de 1 a 5. Asimismo, hemos diseñado una serie de recursos que permiten mejorar la capacidad de impacto e influencia y por tanto, el nivel de liderazgo, y que se pondrán a disposición a nivel individual.

### **Plan de Mentoring**

En 2021, hemos diseñado un Plan de mentoring cuyos objetivos generales son:

- Contribuir a implementar la gestión por Liderazgo
- Acelerar el desarrollo profesional de las personas con más talento.
- Reconocer el buen desempeño.
- Ampliar el conocimiento y la visión de las personas de la organización

Asimismo, nos permitirá indirectamente:

- Identificar el talento oculto conociendo en profundidad a los participantes.
- Identificar motivaciones a medio y largo plazo.
- Mejorar la visión global estratégica de los participantes.
- Compartir **conocimiento y experiencias**.

Miembros del Equipo de Dirección y Líderes con alto nivel de reconocimiento en la entidad han sido nombrados mentores, y se definieron los criterios de selección para definir a los mentorizados en 2021. Estamos en proceso de evaluar la experiencia y medir los resultados para mantener y/o establecer un plan de mejora que nos permita desarrollar este programa en 2022.

### **Diseño e implantación de dos nuevos agentes de la Organización líquida:**

Los Equipos de Pilotaje y los Equipos de Facilitadores son el tercer y cuarto agente de la organización líquida, respectivamente. El área de personas es la responsable de definir e implantar la estrategia idónea para la adecuada implantación de ambos agentes. La estrategia consiste en definir el objetivo, seleccionar el equipo, definir la

metodología adecuada para el cumplimiento del objetivo, realiza las sesiones y realizar el seguimiento de los resultados.

Los Equipos de pilotaje trabajan temas de relacionados con la venta de productos en oficinas. Son nombrados por parte del Comité Negocio. Los Equipos de facilitadores tienen como objetivo impartir formación interna a toda la organización.

Durante 2021, hemos desarrollado con éxito el primer equipo de facilitadores relacionado con el servicio 5 estrellas. También hemos definido el objetivo y seleccionado a los equipos de facilitadores de las siguientes áreas: Banca de Empresa, Comunicación y experiencia de cliente, Riesgos, Asesoría Jurídica y Financiera. En total hemos configurado 5 equipos de facilitadores.

En 2021, también hemos implementado el primer equipo de pilotaje relacionado con la venta de seguros y hemos definido dos equipos de pilotaje que se implementarán en 2022: gestión del circulante y comercio internacional que liderará el área de Banca de Empresa.

#### **2.4. Desvinculación de Personas.**

La última etapa de nuestro proceso de gestión de personas, es la **desvinculación de personas por jubilación, por deseo explícito del socio u otras razones**, asegurando que su conocimiento permanece en la entidad y no hay fuga de talento.

El último proceso se refiere al conjunto de actividades necesarias para asegurar que el conocimiento y experiencia de las personas que abandonan la entidad (jubilación, baja voluntaria o cualquier otra circunstancia que pueda aparecer en la entidad) permanezca en el seno de esta.

#### **2.5. Evaluación del potencial y del desempeño.**

La evaluación del desempeño del colectivo de trabajo se realiza en base a una metodología cuyo objetivo es comprobar el rendimiento de la persona en cada una de las competencias asociadas al puesto y en diseñar planes de mejora para alcanzar la situación ideal demandada por el mismo (objetivos del directivo y del colaborador).

La metodología explica el proceso, sus objetivos, el cronograma de actividades, el cierre del proceso y los objetivos individuales para el siguiente ejercicio.

Como hemos comentado previamente, el método actual se sustenta en una herramienta llamada “*SuccessFactors*” y en la guía de los buenos directivos.

Vemos a continuación, en la siguiente tabla, los principales resultados de los procesos de evaluación de personas llevados a cabo en los últimos 4 años.

En la evaluación de desempeño mantenemos valores muy estables y relacionados con evaluaciones anteriores. Nuestra herramienta de evaluación está totalmente integrada en el proceso de evaluación y los resultados son satisfactorios.

En 2021 con el objetivo de adecuar nuestras competencias a nuestras políticas estratégicas y con el fin que supongan una herramienta útil para el desarrollo del talento en Caixa Popular, se realizó un revisión y adecuación tanto del texto como de las competencias.

<b>Evaluación del desempeño</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VAR. 20/21</b>	<b>VAR. 19/20</b>	<b>VAR. 18/19</b>
N.º de personas sujetas a evaluación del rendimiento	381	387	376	369	-1,5	2,92%	1,90%
N.º mujeres sujetas a evaluación del rendimiento	225	223	222	219	0,8%	0,45%	1,37%
N.º hombres sujetos a evaluación del rendimiento	159	164	154	150	-3%	6,49%	2,67%
N.º personas del Equipo Dirección sujetos a evaluación rendimiento	12	11	11	11	0,1%	0%	0%
N.º Dirección Of./Área/Dpto. sujetos a evaluación del rendimiento	100	99	86	84	0%	15,11%	2,38%
N.º Gestor Of. y Técnico sujetos a evaluación del rendimiento	282	288	290	285	-2%	-0,69%	1,75%

## **2.6. Eficiencia y productividad de nuestras personas.**

La continuación de los tipos de interés en negativo supone un freno importante para las entidades financieras, el cambio en el modelo comercial, la implicación del colectivo, así como el arraigo en nuestra zona hacen que este 2021 hayamos incrementado la productividad por persona de manera significativa comparada con los años anteriores.

<b>Productividad por persona del colectivo de trabajo*</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VAR. 20/21</b>	<b>VAR. 19/20</b>	<b>VAR. 18/19</b>
Margen bruto por persona	154.296	144.155	149.065	145.308	7,03%	-3,30%	2,58%
Beneficios antes de impuestos por persona	41.208	31.463	35.260	32.045	30,97%	-10,77%	10,03%

\*calculado sobre el número de personas a final de año

## 2.6. Competencias.

El desarrollo de las competencias objetivo de cada puesto de trabajo y en las personas se realiza a través de un modelo que alcanza al cien por cien de la plantilla, cuya evaluación es anual. Las competencias a desarrollar en cada puesto de trabajo se desarrollan a partir de la siguiente tipología.

<b>COMPETENCIAS COMUNES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solvencia profesional</li> <li>• Compromiso con el proyecto Caixa Popular</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Versatilidad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Innovación</li> <li>• Influencia e impacto</li> </ul>		
<b>ESPECÍFICAS PARA OFICINAS</b>  Servicio 5 estrellas Efectividad comercial	<b>ESPECÍFICAS PARA SSCC</b>  Servicio 5 estrellas Impulsar la organización líquida	<b>DIRECTIVAS</b> - Liderar - Pensar y ejecutar estratégicamente. Empoderar Tomar decisiones

El desarrollo y fortalecimiento de las competencias sirve para mejorar la eficacia, resultados y valor de las funciones y responsabilidades de las personas en sus puestos de trabajo. En 2021 hemos evolucionado el modelo para avanzar con la implementación de las políticas estratégicas de la organización, especialmente: la organización líquida y la gestión por liderazgo, generar ingresos y servicio 5 estrellas.

## 2.7. Participación e Integración.

Este proceso contempla el conjunto de actuaciones y roles que sirven para mejorar, en cada una de las personas, su responsabilidad, su integración en el negocio y liderazgo personal y su orgullo de pertenencia.

Entre estas actuaciones se destacan el incremento de las responsabilidades en el puesto, la propiedad o la mayor responsabilidad en un proceso o parte de este (ejemplo: responsables de producto, especialistas de segmentos de cliente, etc.), la representación de la entidad o de una unidad organizativa en equipos de trabajo o comisiones internas o externas, la dirección completa o compartida de proyectos, la

colaboración en la detección de ideas para la innovación, el apoyo para identificar o dar respuesta a problemas y mejoras de procesos, proyectos y servicios, la participación en acciones sociales o voluntariados, la participación en procesos para la identificación de nuevos proyectos estratégicos, etc.

## **2.8. Transparencia e integración.**

La transparencia en la gestión se construye en base a la comunicación interna y a los numerosos mecanismos de participación establecidos.

La comunicación se establece en base a cuatro vías principales:

- Las noticias diarias más relevantes sobre la cooperativa. En cada ejercicio se publican más de 500 noticias.
- El “Blog de Caixa Popular”, donde pueden participar tanto los empleados como la sociedad en general o los clientes. Es una excelente vía de presentación de las unidades organizativas, de las acciones sociales y de aspectos de actualidad relevantes.
- Mensajes estratégicos y divulgativos, en correos electrónicos, del director general.

## **Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022**

Se plantean para el periodo 2020-2022 cuatro grandes transformaciones:

### **1. Transformación cultural. Objetivos:**

- a. Recuperación e impulso de los principios y valores fundacionales y el espíritu de Caixa Popular.
- b. Reconversión a una cultura de mayor autonomía, exigencia y flexibilidad. Responsabilidad, libertad, resultados y autonomía.

### **2. Transformación del talento, la formación y el aprendizaje. Objetivos:**

- a. Potenciar al máximo el talento de todas las personas de la organización.
- b. Detectar a las personas de más talento.
- c. Apostar por la formación de más nivel para las personas con mayor talento.

- d. Proporcionar oportunidades a las personas con más talento.
- e. Avanzar en la transferencia de la formación al puesto de trabajo. Implantar los conocimientos y las habilidades en el día a día.
- f. Tener en cuenta la formación y el desarrollo que necesita cada persona, según su momento de la vida profesional y personal. Formación individualizada.
- g. Automatizar los recursos.
- h. Potenciar el marketing interno.

### **3. Transformación del modelo de contratación de personas. Objetivos:**

- a. Captar personas con talento, adecuado a las necesidades y valores de Caixa Popular.
- b. Evaluar con mayor objetividad a los aspirantes a socios de trabajo para no perder ninguna oportunidad de reclutar talento. Hacer un seguimiento de la evolución de los profesionales hasta que se incorporen a la entidad.

### **4. Transformación del sistema de retribución. Objetivos:**

- a. Adaptar el sistema retributivo a la nueva estructura de organización líquida, a las nuevas formas de trabajo flexible y a la cultura de Caixa Popular.

## **8.4. Responsabilidad social interna.**

Caixa Popular ha integrado, dentro de esta categoría de gestión de personas, los siguientes aspectos:

1. Igualdad de oportunidades.
2. Conciliación de la vida personal y profesional.
3. Discapacidad
4. Accesibilidad

### **Igualdad de Oportunidades.**

Caixa Popular asume el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, poniendo especial atención a la discriminación indirecta (situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra ponen a una persona de un sexo en desventaja particular respecto a personas del otro) en todos y cada uno de los

ámbitos en que se desarrolla la actividad con sus personas: selección, promoción, política salarial, formación, condiciones de trabajo y empleo, salud laboral, ordenación del tiempo de trabajo y conciliación.

El Plan de Igualdad de la entidad recoge las medidas destinadas a conseguir este objetivo entre ellas:

- Explicitar los criterios de la parte fija de la compensación
- Cuidado el lenguaje en las ofertas y en el diseño de formularios y entrevistas de trabajo.
- Anuncio de vacantes en términos que animen a candidatos de ambos sexos.
- Sensibilizando y formando en Igualdad de Oportunidades a las personas responsables de selección de personal.
- Realización de sesiones formativas dentro de la jornada laboral.
- Difundir el cuadro comparativo de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral reguladas legalmente, con las existentes en Caixa Popular.
- Realizar estudios de necesidades de conciliación de la plantilla.
- Formación al colectivo de Trabajo y en especial de los directivos en temas de sensibilidad en materia de igualdad de género, en los ámbitos profesional, familiar y social.
- Establecimiento de un canal anónimo donde realizar denuncias sobre discriminación o acoso.

La evidencia más importante del cumplimiento de este principio estratégico es que el 57,21 % del colectivo de trabajo son mujeres y no ha existido ninguna incidencia de ningún tipo al respecto ni interna ni externamente.

Externamente, Caixa Popular también se compromete a fomentar a todos los niveles la igualdad de género en la sociedad. Para ello, la comunicación interna y externa promueven sistemáticamente este principio de igualdad de oportunidades entre las personas.

La entidad tiene un plan de igualdad, desde 2013, cuyo objetivo es la mejora continua en la igualdad (contratación, retribución, promociones y la disminución de la brecha de género), arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento y análisis (cuota de igualdad) con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres.

Este año se ha realizado el estudio de brecha salarial, tanto en el colectivo de personas socias de trabajo, como en el colectivo de personas aspirantes a socias. De ambos estudios se constata que no existe discriminación salarial. A igual trabajo, igual retribución.

En Caixa Popular, no hemos tenido denuncias por acoso o discriminación de ningún tipo en los últimos 4 años. Para la realización de este tipo de denuncias Caixa Popular dispone de mecanismos de denuncia sobre conductas irregulares a través de su Canal confidencial. Esta herramienta de comunicación entre el colectivo de trabajo y la Entidad. Cualquier comunicación recibida será analizada, con total discreción, por los directores del Área de Personas y Auditoría, garantizándose la confidencialidad de la información y el anonimato de la fuente.

Respecto al número de personas que disfrutan del permiso de maternidad/paternidad, vemos que el último año 2021 17 personas (10 mujeres y 7 hombres) han disfrutado del mismo. En todos los casos, todas se reincorporan al puesto de trabajo y permanecen en el mismo pasados 12 meses.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º empleados con permiso por nacimiento (Ma/Pa)	10/7	8/5	12/6	12/4	25%/40%	-33,3%/-16'6%	0/50%
% Personas que regresan al puesto tras el permiso	100	100	100	100	0%	0%	0%
% Personas que continúan en el puesto tras 12 meses	100	100	100	100	0%	0%	0%

## Conciliación

La conciliación de la vida familiar, personal y profesional es un aspecto clave en la gestión del colectivo de trabajo para Caixa Popular.

La entidad cumple con todos los requisitos de la legislación y mejora el marco legal especialmente en:

- El permiso por lactancia.
- Flexibilidad en la reducción de jornada por guarda legal.
- Flexibilidad de horarios de entrada y salida.
- Fraccionamiento de las vacaciones.

### Accesibilidad

Hoy en día, la accesibilidad está asegurada en los servicios centrales y en la mayoría de las oficinas de la entidad. Es una directriz inexcusable la eliminación de todas las barreras arquitectónicas en la oficina en que se vaya a realizar una reforma.

### Discapacidad

Por legislación las personas socias de trabajo de Caixa Popular no computan en el cumplimiento de la Ley general de discapacidad. El número de personas con contrato laboral sin ser socias siempre está por debajo de 50, por lo que la entidad no tiene ninguna obligación de cumplir con lo especificado en la legislación. Sin embargo, comprende el valor de pluralidad de este concepto y tiene 5 personas contratadas con una discapacidad, todas ellas con una discapacidad superior al 33 % con posibilidad de incrementar las personas de este colectivo en el futuro.

<b>Responsabilidad Social interna</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VAR. 20/21</b>	<b>VAR. 19/20</b>	<b>VAR. 18/19</b>
N.º personas con discapacidad (≥33%)	5	4	2	2	25%	100%	0%

## BLOQUE 9: HUELLA SOCIAL

### 9.1. Ingresos para Acción Social.

La Acción Social es una de las prioridades estratégicas de Caixa Popular por el impacto positivo que esta tiene sobre distintos agentes sociales de la Comunidad Valenciana.

Coincidente con uno de nuestros principios cooperativos, es decir, el compromiso con la comunidad, nuestra Acción Social cuenta no sólo con un carácter estratégico, sino que se apoya en una sólida gestión que nos ayuda a identificar, seleccionar, desarrollar y evaluar aquellos proyectos y agentes sociales a través de los cuales podemos obtener resultados acerca de nuestra huella social.

Durante el año 2021, Caixa Popular ha dedicado un porcentaje aproximado del 4,10 % de sus ingresos brutos a distintas vías de impacto social. A las ya establecidas de apoyo y valor a las sociedades, a las comunidades y a las personas desfavorecidas y, a la colaboración y participación con ayuntamientos y barrios en iniciativas de valor social y cultural, mantenemos, por el impacto que la COVID 19 estaba teniendo, aquellas que trataban de mejorar nuestro impacto social en áreas como la generación de empleo y el desarrollo económico en la Comunitat Valenciana.

Los principales **agentes sociales o grupos de interés prioritarios** con los que cooperamos para el desarrollo de nuestros proyectos, iniciativas y acciones sociales son:

- El tercer sector.
- Los emprendedores y empresas de nueva creación.
- La sociedad en general.
- El sector cooperativo en países en vías de desarrollo.
- Las redes sociales y foros.
- Pueblos y ciudades donde hay sedes u oficinas de la entidad.

Como hemos comentado anteriormente, durante el año 2021, debido al impacto que la crisis económica, sanitaria y social provocada por la COVID 19 nuestros principales ejes de actuación en materia de impactos sociales se dirigieron prioritariamente a la generación de empleo y al desarrollo económico para mitigar el efecto económico, sanitario y social de dicha pandemia, aunque no nos hemos olvidado del apoyo a la igualdad tanto de género como de las personas con discapacidad.

De esta manera, hemos puesto en marcha diversas iniciativas con estos fines.

- Se crearon las **Ayudas a la Igualdad**, dentro del proyecto “Caixa Popular Dona”, para apoyar las iniciativas llevadas a cabo por parte de organizaciones que

tengan como objetivo la búsqueda de la igualdad de género y apoyo a la mujer, a estas ayudas se destinaron 10.000€.

- Nuestro colectivo de trabajo, también se implicó en la generación de impacto social para los colectivos que peor lo estaban pasando, así desarrollamos una iniciativa de adhesión voluntaria del colectivo de trabajo, a través de la campaña “Un día del teu salari”, recaudando **19.597,52€€** a los que Caixa Popular aportó el mismo importe generando un fondo de **39 195,04€** para el apoyo a las ONG valencianas a través de las “Ayudas de un dia de salari”.

Durante el año 2021, Caixa Popular ha llevado a cabo los siguientes proyectos e iniciativas de carácter social:

Generación de huella social							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Número de proyectos e iniciativas sociales	698	736	836	923	-5,16%	- 11.96%	-9,42 %
Inversión total directa en acción social *	1.763.444	1.537.978	1.669.265	1.657.240	14,66%	-7,8%	0, 72 %
Inversión y n.º iniciativas de generación de empleo y desarrollo económico	408.553 135	348.495 159	149.176,15 92	271.073 150	17,23% -15,09	133,61% 72,8%	-44,97 % -38,67 %
Inversión y n.º iniciativas de acción social	1.3139.755 0	1.189.483 577	1.520.089 744	1.386.166 788	10,47% -4,68	-21,75% -22,45%	9.66 % -5,58 %
Inversión y nº iniciativas ambientales (€)	40.915 13	11.277 6	10.050 3	19.380 8	262,82% 116,67%	12,20% 50%	-48,14% -62,5%

(\*) De la inversión total directa en acción social del año 2021, 913.007 € corresponden a donaciones realizadas a fundaciones y ONG.

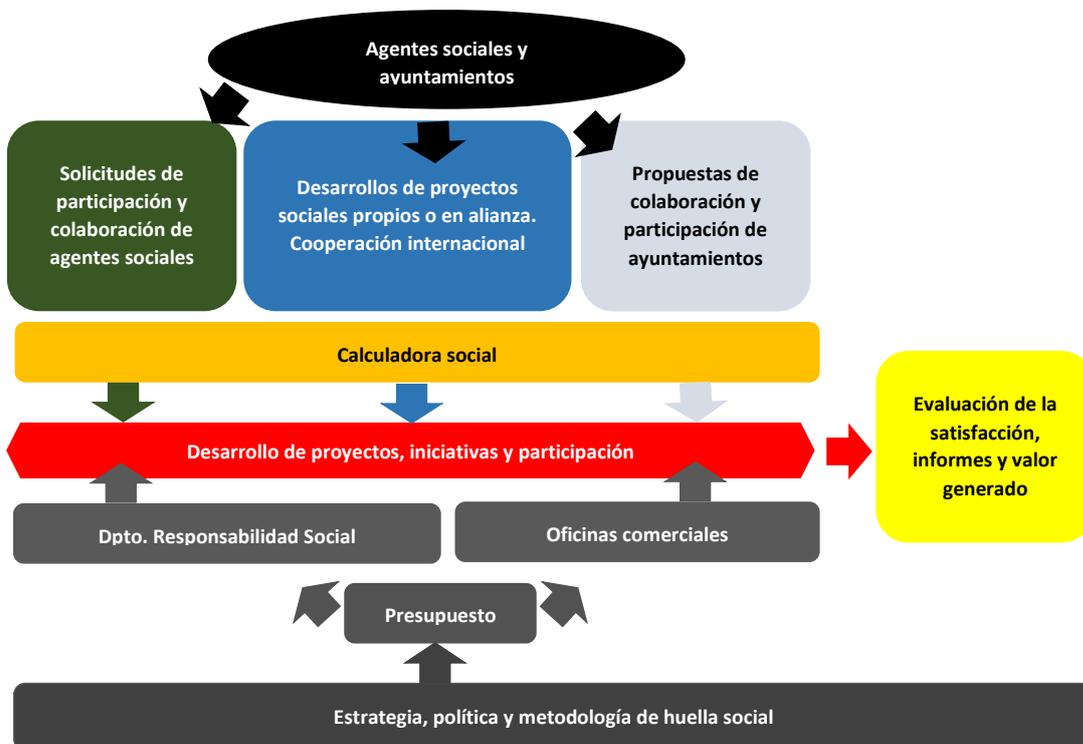
Durante el año 2020, la covid 19 ha continuado afectando de manera importante a las actividades realizadas por las organizaciones sociales, se ha notado un descenso en el

número de proyectos e iniciativas sin embargo la inversión destinada a acción social, se ha incrementado superando los niveles prepandemia, creciendo respecto al 2020 en un 14,66%.

Este 2021 hemos seguido el criterio que establecimos tras la aparición de la pandemia sobre la mejora de nuestro impacto social para la generación de empleo y al desarrollo económico con el objetivo de mitigar los efectos de la misma, nuestra inversión en proyectos e iniciativas en este ámbito se incrementó en cuanto a los fondos invertidos, un 17,23% con respecto al año 2020.

## 9.2. Modelo de Acción Social y Participación.

A continuación, en la siguiente imagen, podemos ver nuestro modelo de gestión sistemático de impactos sociales y de generación de huella social:



Los principios fundamentales para el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de nuestras acciones e impactos de carácter social se fundamentan en la estrategia, la política y en la metodología específica de generación de impactos sociales positivos.

Como acabamos de ver, nuestros proyectos e iniciativas de acción social, tanto de carácter local, como autonómico e internacional, se desarrollan a través de diálogo directo y constante con diversos agentes sociales y administraciones locales con los

que colaboramos en la identificación de ideas y potenciales proyectos para el futuro desarrollo de los mismos.

A partir de ahí, gracias a nuestro proceso de calculadora social, priorizamos y seleccionamos aquellos que cumplen con los requisitos establecidos para la maximización del impacto social que se pretende con los mismos, es decir, nuestro modelo de generación de huella social se sustenta en tres elementos:

- La calculadora de huella social para conocer el grado de idoneidad de las solicitudes o peticiones recibidas, frente a la marca social que se desea consolidar.
- La cuantificación de los impactos directos e indirectos y su monetización como consecuencia de las iniciativas emprendidas.
- El valor de la huella social generada, tangible e intangible (SROI y otros indicadores).

Nuestra estructura de gestión y, por lo tanto, las responsabilidades sobre este proceso recaen sobre el Área de Responsabilidad Social de Caixa Popular que gestiona y asigna el presupuesto anual, y que conjuntamente con nuestras oficinas comerciales, más arraigadas y próximas al territorio, conocedoras de las necesidades y demandas de carácter social, gestionan la concesión de dichos proyectos e iniciativas, así como en la recogida de los resultados de las mismas y el valor creado.

La autorización de las aportaciones económicas para los proyectos se establecen en función de un sistema de autonomías según los importes de manera que siempre haya 2 o más personas que avalen una decisión. El seguimiento de la ejecución presupuestaria se realiza por el Área de Responsabilidad Social que reporta cuatrimestralmente al Comité de Responsabilidad Social.

### **9.3. Proyectos e iniciativas de Acción Social + Voluntariado y cooperación internacional**

Caixa Popular, por el desarrollo de su actividad en el sector bancario, no produce impactos negativos como consecuencia de sus servicios en las comunidades y en la sociedad, salvo los posibles impactos relativos a una posible mala praxis en el desarrollo de sus operaciones financieras con clientes.

En su campo de actuación no existen colectivos sociales que pueden entenderse como “pueblos indígenas y tribales”, de acuerdo con el Convenio número 169 de la

Organización Internacional del Trabajo (OIT). La identificación de posibles incumplimientos se detecta a través del canal ético y de las reclamaciones de estos, durante los últimos tres años no se ha recibido ninguna reclamación en este sentido.

En cuanto a las iniciativas que hemos llevado a cabo durante el año 2021 de carácter social nos gustaría destacar, entre otras, algunos ejemplos:

- Colaboración establecida con la **Fundación Novaterra** y cuyo principal objetivo es ayudar a colectivos en riesgo de exclusión a incorporarse en el mercado laboral con iniciativas como ‘Dona Emprén’ o ‘Camins a la Dignitat’.
- Continuación en el apoyo a **Cáritas** en el programa de ayuda a las familias monomarentales con el objetivo de mejorar la situación de las madres con hijos que se encuentran más desprotegidas.
- Colaboración establecida con **Social Nest Foundation**, a través de la cual hemos aportado a la generación de emprendimiento con impacto positivo social y ambiental a través de esta aceleradora tecnológica y social.
- Colaboración con la **Fundación Levante UD**, a través de la cual impulsamos el deporte inclusivo de personas con discapacidad a través del proyecto social granota contribuyendo al progreso de las personas, con incidencia especial en los colectivos más vulnerables.
- A través de la colaboración establecida con la **Federació de Pilota Valenciana** y las ligas profesionales junto con la **Fundació de Pilota Valenciana**, potenciamos el deporte de la Pilota Valenciana que nos identifica como pueblo, colaborando en la difusión y el fomento desde la base.
- Colaboración con **Cruz Roja**, para el apoyo a las familias más necesitadas a través de varios de sus proyectos.

### **Voluntariado y cooperación internacional**

Caixa Popular diseña las bases y la gestión del voluntariado en la “Guía del Proyecto de Voluntariado”. El voluntariado de Caixa Popular comenzó hace más de 25 años a través de Grupo de Cooperación y se desarrolla a través de tres vías de participación:

- **Participación en iniciativas de acción social de la entidad**, donde nuestras personas voluntarias participan de forma libre en acciones sociales donde participa nuestra cooperativa. En 2021, estas acciones se han realizado a de manera telefónica o a través de video conferencia a través de la colaboración con la entidad **Amics de la Gent Major**, **Fundación Adecco** en el programa

“alfabetización financiera para personas con discapacidad” y del **Valentariat per la Llengua**.

- **Proyectos e iniciativas de voluntariado internacional en países en vías de desarrollo**, donde durante el año 2021 el voluntariado internacional se realizó a través de la continuación de la cooperación técnica de apoyo a 10 cooperativas de crédito y ahorro de Nicaragua, lo que permitió que más compañeros formasen parte de programa.

<b>Generación de huella social</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VAR. 20/21</b>	<b>VAR. 19/20</b>	<b>VAR. 18/19</b>
Número voluntarios cooperación internacional presencial	--	--	8	5	N/A	N/A	60 %
Número voluntarios cooperación internacional on-line	21	7	--	--	300%	N/A	N/A

- **Campaña “Un día de salari”**, que como hemos visto anteriormente, durante el año 2021, los fondos recaudados se destinaron a diversos de Asociaciones y ONG de la Comunitat Valenciana.

### **Modelo de gestión de la RS en las oficinas comerciales**

Uno de los retos para este 2021 era la instauración de un modelo general de gestión de la RS para las oficinas comerciales con el objetivo de mejorar el impacto y la generación de valor en los grupos de interés en los ciudades, pueblos y barrios en los que nos encontramos.

El modelo se basa en el principio de proximidad y conocimiento por parte de las personas de la oficina lo que les otorga un papel fundamental del desarrollo de la estrategia global a través de su implicación en el entorno, la acción social, la representación institucional y el asesoramiento en productos con contenido social.



Este 2021 también ha sido el del desarrollo de las funciones de los Gestores de Economía Social distribuyendo las responsabilidades en las oficinas de manera que se genera un interlocutor que permite mejorar las relaciones y canalizar las expectativas y requerimientos particulares de estos grupos de interés importantes para la entidad.

### **Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022**

Durante el periodo 2020-2022, se terminará de consolidar y fortalecer la gestión estratégica del nuevo modelo de “huella social”.

En concreto, para el **año 2022** hemos establecido el siguiente reto pendiente de 2021:

- La medición de los impactos directos e indirectos producidos por las iniciativas y proyectos sociales y cálculo del retorno de la inversión social.

## BLOQUE 10: HUELLA MEDIOAMBIENTAL

### 10.1. Modelo de Huella Ambiental.

Como hemos visto en el capítulo de Modelo de Gestión Sostenible, los aspectos medioambientales no se encuentran entre los aspectos materiales identificados, aunque como muestra de nuestro compromiso medioambiental, Caixa Popular decidió incluirlos entre los aspectos materiales a gestionar y comunicar. En lo que respecta a uno de los aspectos medioambientales más relevantes para nuestra Sociedad en la actualidad, como es el cambio climático y los impactos por las emisiones de carbono a la atmósfera, ya sean estas directas o indirectas, no supondría un cambio sustancial en las operaciones, ingresos o gastos de la entidad. Casi todos nuestros impactos provienen del uso de la energía eléctrica y, en menor medida, por el uso de combustibles en los desplazamientos de los trabajadores a sus puestos.

En todos los casos, los riesgos y oportunidades generados por nuestra actividad, tal como se observa en la matriz de materialidad en el capítulo 3.3.2, son secundarios y nunca supondrían un impacto sustancial al patrimonio, a la situación financiera de la entidad y tampoco provocaría ningún tipo de crisis para nuestra cooperativa.

En lo que respecta a uno de los aspectos medioambientales más relevantes para nuestra Sociedad en la actualidad, como es el cambio climático y los impactos por las emisiones de carbono a la atmósfera, ya sean estas directas o indirectas, no supondría un cambio sustancial en las operaciones, ingresos o gastos de la entidad. Casi todos nuestros impactos provienen del uso de la energía eléctrica y, en menor medida, por el uso de combustibles en los desplazamientos de los trabajadores a sus puestos.

A pesar de lo anterior, Caixa Popular sabe que esto no la exime de la responsabilidad de minimizar esos consumos, de compensarlos en la medida de lo posible y de hacer más eficiente la gestión de la energía y, por ende, reducir sus emisiones de carbono para aportar al objetivo concreto de minimizar nuestros efectos sobre el cambio climático. Actualmente no disponemos de metas concretas de reducción de emisiones a medio y largo plazo, para 2022 está prevista la realización del cálculo de la huella de carbono de la entidad lo que nos permitirá concretar estos objetivos.

En este sentido, como aspecto a destacar y como principal hito de nuestro compromiso medioambiental, **desde el año 2020, el 80% de las oficinas de Caixa Popular, lo que supone el 90,4% del consumo eléctrico de nuestra entidad, consumen energía proveniente de fuentes renovables, según reflejan los certificados y facturas recibidas, para los 2 próximos años nuestro propósito es poder llegar al 100% en función de los compromisos adquiridos con las distribuidoras.**

También en el año 2020, Caixa Popular desarrolló la **Política Medioambiental** donde entendemos la sostenibilidad medioambiental como una parte íntegra de la política de sostenibilidad de esta entidad y donde establecemos nuestro compromiso de contribuir a que nuestras actividades estén orientadas a la satisfacción de los clientes y al respeto del medio ambiente.

Nuestra entidad, consciente de la emergencia climática y de la importancia del impacto directo e indirecto que, como entidad financiera, ejerce sobre su entorno a través de su cadena de valor, la desarrolla de manera independiente basándose en los valores de la entidad y principios de la sostenibilidad, relativos al medio ambiente, de los que hace referencia dicha política.

Nuestro **enfoque de gestión** se basa en esta política y compromiso medioambiental y, entre las **líneas de actuación prioritarias** que nos deben ayudar a alcanzar dicho compromiso, podemos encontrar:

- Cumplir los requisitos ambientales legales vigentes; ya sean locales, regionales o nacionales, así como, otros requisitos que la Entidad suscriba en relación a esta materia.
- Implantar los procesos de gestión ambiental que pudieran ser necesarios con el fin de perseguir la mejora continua de los mismos, así como un comportamiento eficiente por parte de La Entidad.
- Establecer sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto medioambiental negativo en nuestro entorno, así como fomenten aquellos cuyo impacto sea positivo.
- Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, concienciando y motivando a todo el colectivo de trabajo, a través de acciones formativas y de sensibilización.
- Propiciar el diálogo constante con los grupos de interés para conocer y dar respuesta a sus expectativas y requerimientos sobre temas ambientales.
- Colaborar con nuestros grupos de interés, en especial con los proveedores, con el fin de contribuir e impulsar la conservación del medio ambiente.
- Apoyar las iniciativas que estén acordes con los valores y la estrategia de responsabilidad social de la entidad que se dirijan a la prevención de la conservación del medioambiente.

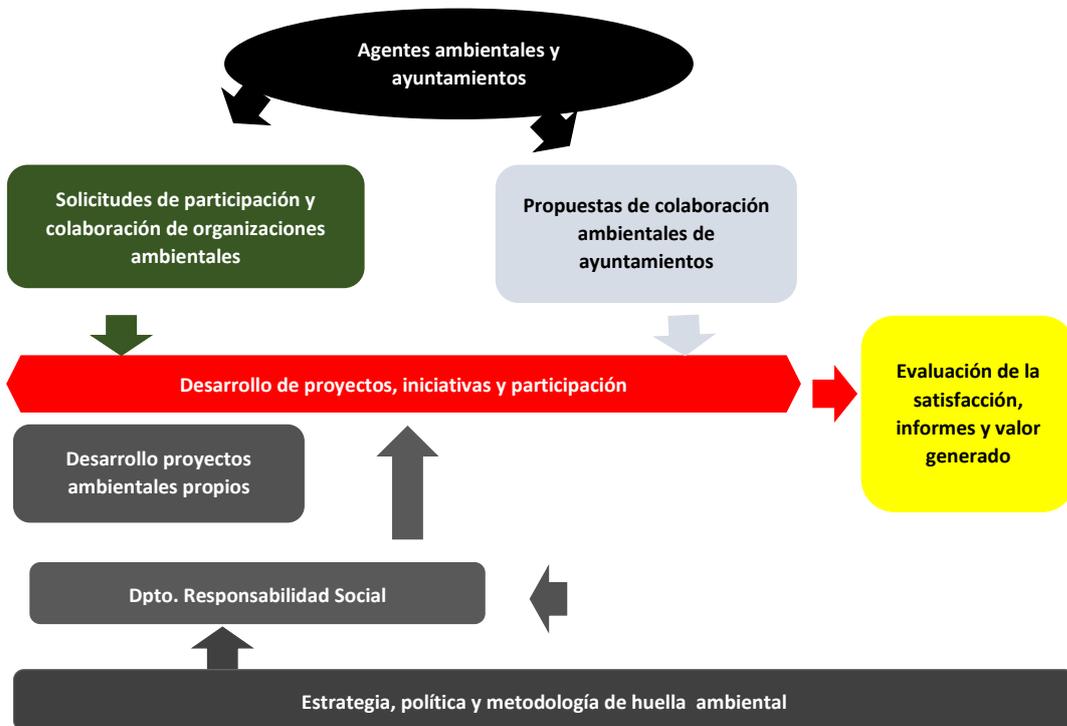
- Reportar periódicamente información ambiental, de un modo integrado a la social y económica.
- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan la mejora medioambiental de nuestra sociedad.
- Incorporar gradualmente criterios ambientales en las políticas de concesión de la inversión de la Entidad.

En lo que respecta a nuestra estructura de gestión, las responsabilidades en materia medioambiental y, por lo tanto, en el desarrollo de esta política a través de iniciativas y proyectos concretos, corresponden al **Área de Responsabilidad Social** y al **Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad** de la Entidad, que será el encargado de promover transversalmente estos objetivos en la organización, siendo el Consejo Rector de la Entidad quien tiene facultades para aprobar esta política.

Al cierre de 2021 la entidad no dispone de certificaciones ambientales que reconozcan su gestión ambiental.

### Modelo de gestión huella ambiental

Podemos ver el modelo de gestión ambiental de Caixa Popular en la siguiente imagen:



Como acabamos de ver, la gestión ambiental en Caixa Popular, se desarrolla, tanto a partir del diálogo con nuestros grupos de interés externos, como a través de proyectos propios o internos, lo que nos permite abordar proyectos e iniciativas de impacto medioambiental que generan valor en ambos ámbitos.

En esta línea, los criterios ambientales y de sostenibilidad se establecen como prioritarios en el diseño de las nuevas oficinas, así como en las mejoras y reformas de las oficinas comerciales actuales.

Durante este 2021 Caixa Popular, en el marco de su alianza con el grupo Banco Cooperativo, ha empezado a trabajar la incorporación de la legislación ambiental a sus actividades comerciales con el objetivo de, por una parte, catalogar y tener la taxonomía de sus operaciones de financiación hipotecaria y por otro establecer criterios de concesión de financiación teniendo en cuenta los aspectos ambientales durante los próximos años.

Para el 2022 está prevista la instalación de una cubierta solar para autogeneración en la superficie del techo de los Servicios Centrales que nos permitirá acercarnos al objetivo de abastecernos al 100% de energía proveniente de fuentes renovables.

El cálculo de la huella de carbono es otro de los retos de 2022 con el que estableceremos la estrategia para llegar a ser una entidad con impacto neutro en carbono.

## 10.2. Gestión Ambiental.

La puesta en práctica de nuestra política medioambiental se explicita fundamentalmente a través de proyectos y actividades, centrados fundamentalmente en: mejorar la conservación de la energía en la sede social y en las oficinas, minimizar el consumo de papel, tóner y electricidad, y gestionar y minimizar los residuos generados para su reciclaje, mejorar la eficiencia energética de la iluminación y de la climatización.

En los últimos años, nuestro principal foco ha estado puesto en la reducción del uso de papel a través del **proyecto “oficinas sin papeles”** que hemos puesto en marcha en paralelo a los procesos de digitalización de la entidad manteniendo la calidad y experiencia del servicio.

A través de este último proyecto hemos conseguido una reducción de nuestros consumos de papel, aunque ese último año se ha roto la tendencia que se venía observando durante los últimos años (ver tabla). Algunas de las acciones concretas de este proyecto han sido:

- Incorporar nuevas operativas de productos y servicios que permitan firma de documentos (como contratos) con tableta digital, lo que evita tener que imprimir documentos, que a su vez el cliente recibe y puede almacenar de forma electrónica.
- Incrementar los productos y servicios con contratación online a través de la plataforma de banca digital de la entidad “Ruralvía” aunando la comodidad y la inmediatez con la generación de la documentación en formato electrónico, sin necesidad de generar documentos en papel.
- Acciones de concienciación para que los clientes reciban la documentación de las cuentas en formato electrónico por el Buzón Virtual de Ruralvía o por Infomail a su correo electrónico. El Buzón Virtual permite acceder cómodamente a la documentación en cualquier momento, sin necesidad de imprimir o archivar recibos, justificantes, etc...
- Se ha mantenido el proceso de digitalización de los archivos, que ha permitido dejar de imprimir o realizar copias de la documentación, accediendo a ella de forma electrónica.
- Potenciación de los soportes digitales de publicidad evitando los físicos.

El incremento de consumo de papel se atribuye, entre otros, a la práctica normalización de la actividad presencial en la oficina cambiando los modos de trabajo establecidos con el teletrabajo en 2020 que supuso un drástico descenso en el consumo, así como al gran crecimiento de la actividad comercial y del número de clientes.

En las siguientes tablas se recogen los resultados de nuestros impactos medioambientales en materia de:

- Consumo de papel.
- Uso de la energía en la sede social y en las oficinas,
- Consumo de tóner;
- la gestión y minimización de los residuos generados y su reciclaje y,
- Consumo de agua.

<b>Generación de huella medioambiental</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VAR. 20/21</b>	<b>VAR. 19/20</b>	<b>VAR. 18/19</b>
Consumo de papel oficina estándar (n° de hojas)	2.122.500	1.593.500	1.809.000	1.800.000	33,20%	-11,90%	0,50%
Consumo de papel oficina estándar (kg)*	10.612,5	7.967,5	9.045	9.000	33,20%	-11,90%	0,50%
Consumo de papel preimpreso (n° de hojas)	391.500	348.000	462.000	490.000	12,5	-24,67	-5,71%
Consumo de papel/persona (n° de hojas) Personas 2021: 395 Personas 2020: 385 Personas 2019: 368 Personas 2018: 350	5.373,42	5.042,86	6.171,20	6.542,86	6,55%	-17,63%	-5,68%
Consumo de papel/cliente (n° de hojas) Clientes 2021: 233499 Clientes 2020: 214.633 Clientes 2019:204.826 Clientes 2018: 193.890	9,09	7,42	8,83	9,28	8,79%	-15,97%	-4,85%
Consumo de papel/cuentas (n° de hojas) Cuentas 2021: 147850 Cuentas 2020: 174.508 Cuentas 2019:137.968 Cuentas 2018: 135.344	14,36	9,13	13,11	13,30	57,21%	-30,36%	-1,42%
Documentos enviados a clientes (correo físico)	524.765	612.662	791.950	865.117	-14,35%	-22,64%	-8,46%
Documentos enviados por clientes	2,26	2,85	3,87	4,46	-14,35%	-26,36	-13,35%
Documentos enviados por cuenta	0,16	0,31	0,29	0,34	-49,92%	6,89%	-12,10%
Reciclaje de papel (kg)	2.400	11.750	11.520	4.233	-389,58%	1,99%	272,14%

\* 500 hojas de papel estándar de 80gr/m2 equivale a 2.5kg

En primer lugar, observamos los **indicadores relacionados con la gestión de residuos y las medidas que facilitan su reciclaje**.

	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Reciclaje de envases (kg)	790	360	80	340	54,43%	350%	-75,22%
Reciclaje de pilas alcalinas/salinas (kg)	6	-	10	10	0,00%	N/A	0%
Retirada de materias inertes (kg)*	85	1320	40	65	-1.452%	3200%	N/A
Reciclaje de tóner (kg)	91	60	40	50	34,06%	50%	-20%

\* materiales provenientes de obras y reformas de oficinas

Durante el 2021 se acometió la conversión de la fase de la reforma de servicios centrales por la que los almacenes se convirtieron en aulas de formación, esto supuso el vaciado de los mismos con el consiguiente incremento del reciclaje de envases.

La retirada de materiales inertes se ha situado en cifras normales después de que en 2020 se produjera un fuerte incremento debido a la reforma de los servicios centrales.

El crecimiento en reciclaje de tóner es debido al incremento del negocio y de clientes.

En lo referente a los nuestros **consumos eléctricos y a las emisiones de CO2** generadas por nuestra entidad en 2021, los principales resultados han sido:

	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Consumos energía (kW) oficinas y Servicios Centrales m <sup>2</sup> 2020 (76 of.): 16.852 m <sup>2</sup> 2019 (74 of.): 16.701 m <sup>2</sup> 2018 (72 of.): 15.797	1.496.558	1.542.447	1.620.772	1.717.171	-1,21%	-4,83%	-5,61%
Emisiones dióxido carbono (Tm)	374,14	385,61	502,44	704,04	-2,98%	-23,25%	-28,63%
Valor conversión *	0,00025	0,00025	0,00031	0,00041			
Consumo por m <sup>2</sup> (kW/m <sup>2</sup> )	87,97	91,53	97	108,7	-2,14	-5,64%	-10,7%
Oficinas con consumo de energía renovable	76	61	9	9	24,59%	577,77%	N/A

\* fuente miteco [https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoremission\\_tcm30-479095.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoremission_tcm30-479095.pdf). Para el dato de 2021 se ha cogido la conversión de 2020 pues a la fecha de realización del informe no se ha publicado el dato.

El incremento del uso del canal presencial de las oficinas, del volumen de negocio y de clientes han sido muy importantes en este 2021, sin embargo, estos crecimientos no se han trasladado al consumo de energía eléctrica que prácticamente se mantiene en los mismos niveles de 2020.

La entidad no dispone de sistemas de calefacción o de agua térmica sanitaria proveniente de otras fuentes de generación que no sea la eléctrica.

El consumo de agua se reduce básicamente a la sanitaria a excepción del riego del jardín estilo mediterráneo de bajo consumo de los servicios centrales.

	2021	2020	2019	Variación 20-21	Variación 19-20
CONSUMO DE AGUA EN M3	2.816	3.426	3.542	-19,32 %	-3,27 %
M3 / Metros cuadrados	0,17	0,20	0,21	-20,00 %	-4,76 %

En cuanto a las **iniciativas medioambientales** que hemos llevado a cabo durante el año 2021, que nos han permitido mejorar nuestros impactos en este ámbito, los indicadores son:

	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Iniciativas ambientales (nº)	13	6	3	8	116,67%	50,0%	-62,5%
Inversión en iniciativas ambientales (€)	40.915	11.277	10.050	19.380	262,82%	12,20%	-48,14%

Durante este año, las **iniciativas medioambientales, así como el importe invertido en ellas se ha incrementado notablemente, alguno de los proyectos que hemos desarrollado en colaboración** con otras entidades, han sido:

- Colaboración con el **Jardín Botánico de València** en el proyecto Youth Innovation por el que 5 centros escolares trabajan de manera transversal la concienciación y mejora ambiental entre los estudiantes.
- Somos miembros de **AVAESEM**- Asociación Valenciana de Empresas del Sector de la Energía, asociación autonómica sin ánimo de lucro que abarca el 80% de las empresas del sector de las energías renovables, economía circular, ciclo del agua, gestión de residuos y Smart Cities, y que representa y defiende el sector de las energías limpias.

- Colaboramos con la **Fundación Oceanogràfic** en el proyecto Arca del Mar que persigue la recuperación de tortugas marinas y la concienciación en los centros escolares y el público en general de la importancia de preservar los mares y las playas, como zona de puesta, de estas criaturas.
- Apoyamos las actividades de **Associació Ecologista Agró** en especial la recuperación de la Marjal del Moro, el trabajo de divulgación en el Tancat de la Pipa en l'Albufera de València o el programa de censo y recuperación de las tortugas autóctonas.
- Continuamos con el patrocinio en **ONDA CERO** del programa de emisión quincenal "*la brújula de la sostenibilidad*".
- Divulgación en redes de consejos para reducir el impacto ambiental de nuestros comportamientos cotidianos
- Artículos internos para el colectivo de trabajo con consejos para reducir nuestro impacto ambiental

En cuanto a las iniciativas medioambientales que hemos desarrollado con carácter interno a través de nuestros procesos de trabajo o de nuestro productos o Servicios, estos han sido:

Ampliación del catálogo de productos financieros en condiciones preferentes:

- Acuerdo con ASELEC- Asociación de Instaladores eléctricos y energías renovables para financiar a sus socios en condiciones preferentes.
- Acuerdo con FECOREVA-Federación de Comunidades de Regantes CV- Para la financiación en condiciones preferentes de instalación de energías renovables para el autoconsumo.
- Acuerdo con FECOREVA-Federación de Comunidades de Regantes CV- Para la financiación en condiciones preferentes de la mejora de los regadíos para la mejora de la eficiencia del uso del agua
- Financiación específica para la instalación de placas solares para autoconsumo para particulares.
- Financiación específica para la instalación de placas solares para autoconsumo para negocios.

Uno de los proyectos más relevantes fue el de **remodelación y mejora de la sede de los servicios centrales** que se inició a mediados de 2018 y cuya finalización estaba prevista para mediados de 2020 y que debido a los efectos de las COVID 19, se ha

demorado por temas menores hasta este 2021. Entre los principales objetivos de este proyecto relacionados con la mejora de los impactos medioambientales estaban:

- La mejora de la eficiencia lumínica por la sustitución de luminarias de baja eficiencia por LED.
- El aprovechamiento de la luz natural para reducir el número de horas de luz artificial.
- La mejora de la eficiencia energética por la sustitución de aparatos de climatización a otros con un alto coeficiente de eficiencia (COP).
- La reducción de pérdidas de temperatura interiores por sustitución de las carpinterías exteriores a otras con rotura de puente térmico (RPT) que mejoran el aislamiento.
- La instalación de sistemas urbanos de drenaje sostenible (SUD) en el parking.
- La mejora del entorno y funcionalidad de los espacios de trabajo.

### **Evaluación ambiental de proveedores y clientes**

Nuestra política de compras y contratación de proveedores, como nuestra política medioambiental, recogen compromisos en la línea de desarrollar y mejorar los procesos de evaluación ambiental aguas arriba (proveedores) y aguas abajo (clientes), durante el año 2021 no se ha implementado este enfoque de gestión, tanto para la selección y contratación inicial más allá de solicitar el cumplimiento de la ley, como en los procesos anuales de evaluación de los mismos, donde se podría valorar, eventualmente, dejar de trabajar con aquellos que no cumplan o no mantengan los criterios de contratación establecidos.

La definición del método de obtención de información y de evaluación, así como el análisis de los impactos ambientales significativos, tanto potenciales como reales, en la cadena de suministro y en los clientes se realizará en los siguientes ejercicios.

### **Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022**

Durante el periodo 2020-2022 se terminará de consolidar y fortalecer la gestión estratégica del nuevo modelo de “huella medioambiental” mediante:

- El diseño e implantación de un completo sistema de gestión ambiental y el desarrollo de actividades y proyectos para la mejora de los impactos generados y el entorno ecológico.
- El cuadro de mando estratégico de los datos e indicadores a gestionar.
- Acciones de sensibilización interna para la reducción del consumo de papel.

## ANEXOS

### Anexo 11.1 Datos de la empresa

#### 1. Identificación

- Nombre: CAIXA POPULAR- CAIXA RURAL COOP DE CRÉDITO V.
- Domicilio social: Avda. Juan de la Cierva, 9, 46980 Paterna (València)
- CIF: F46090650
- Propiedad: sociedad
- Forma jurídica: cooperativa de crédito
- Registrada en el Banco de España nº 3159, en el RCCV nº 419 y en RCCR V nº 37. En el Registro Mercantil, tomo 4.931 gral. 2240 SGLS fº 1, hoja V-35.594. Inscripción 1ª.

#### 2. Activos territoriales

Los activos territoriales lo forman la sede social y las oficinas que se detallan a continuación:

Código Oficina	Población	Dirección
001	Alaquàs	Av. Miguel Hernandez, 16
002	L'Olleria	Pl. Verge del Loreto, 6
003	Aldaia	C/ Cuenca, 7
004	Xàtiva	C/ Vicente Boix, 2
005	Catarroja	Av. La Rambleta, 29
006	Carcaixent	C/ Padre Eugenio, 9
007	Manises	Pl. Rafael Atard, 3
008	Silla	Av. Reyes Católicos, 20
009	València-Malilla	C/ Joaquin Benlloch, 29
010	València-Carteros	Cr. Carteros, 71
011	Sedaví	Av. L'Albufera, 7
012	Riba-Roja	Av. de la Pau, 10
013	Torrent	C/ José Iturbi, 3
014	Alaquàs	Av. Ausias March, 39
015	València-Patraix	C/ Fontanares, 55
016	Torrent	Avda. al Vedat, 123
017	Meliana	Av. Santa María, 17
018	València-J. de Ayora	C/ Músico Gines, 10
019	Barri del Crist	C/ El Jardín, 4 (Aldaia)
020	Massanassa-P. Alcosa	Av. Blasco Ibañez, 161
022	Quart de Poblet	C/ Pizarro, 54
023	Gandia	C/ Benicanena, 39 esq. San Pere
024	Mislata	C/ San Antonio, 101
025	Paterna	C/ Vicente Mortes, 19

026	València-Torrefiel	C/ Alcañiz, 32
027	Massamagrell	Av. 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. Ausias March, 34
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/ San Vicente de Paul, 20
038	Carlet	Av. Bolero de Carlet, 1
039	Alberic	C/ Cisterna, 14
040	Moncada	C/ Badia, 102
041	Valencia-Tres Cruces	Av. Tres creus 17
043	L'Alquería de la Comtessa	C/ Joan Carles I, 12
044	Oliva	Raconada de les Ermites, 9
046	Puçol	Av. Molí de Vent, 14
047	Picassent	Av. del Nord, 23
048	Sueca	Ronda Joan Fuster, 18
049	Burjassot	Ctra. Liria, 130
050	Foios	Av. Hugo Bacharach, 24
052	Catarroja	C/ El Charco, 4
053	Aldaia	Av. Blasco Ibañez, 31
054	Alzira	Cr. Gandia, 23
055	Port de Sagunt (2)	Av. Maestrat, 10 B iz
056	La Pobla de Vallbona	Cr. Vicari Camarena, 19
058	Valencia-R.Pertegás	C/ Rodrigo de Pertegás, 13 b izq.
059	Ontinyent	C/ Jose Iranzo, 48
060	Valencia-Benicalap	Av. Burjassot, 186
061	Paterna-Fuente del Jarro	C/ Ciudad de Sevilla, 15 D
062	Lliria	C/ Farmaceutico Jose Marques Gil, 1
063	Valencia-Benimaclet	C/ Emilio Baró, 67
064	Gandia Centre	Av. D'Alacant, 18 B
065	Alcoi	Av. Hispanitat, 20 B
066	Valencia-Guillem de Castro	C/ Guillem de Castro, 75
067	Almussafes	C/ Lira Almussafense, 11
068	Chiva	C/ Antonio Machado, 29
069	Sagunt	Av. Sants de la Pedra, 75
070	Olocau	C/ Major, 10
071	Ibi	Av. Juan Carlos I, 30
072	Valencia-Cabanyal-Canyamelar	C/ La Reina, 75
073	Valencia-Russafa	C/ Francisco Sempere, 12
074	Requena	Av. Arrabal, 6
075	Villena	Av. Constitución, 9

076	Tavernes de la Vallidigna	Av. Germanies, 64
077	L'Eliaana	Cr. Major, 62
078	València-Amadeo de Saboya	Cr. Amadeo de Saboya, 1
079	València -Cirilo Amorós	Cr. Cirilo Amorós,17
080	Dénia	Pl. País Valencià, 7
	Serveis Centrals	Av. Juan de la Cierva, 9, Parc Tecnològic, Paterna

### 3. Comisión y comités internos de gestión

Nombre	Misión
Equipo de dirección	Planteamiento de la gestión estratégica, desarrollo de la gestión táctica y operativa, evaluación de los resultados obtenidos y posicionamiento del negocio.
Comité de negocio	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión del negocio. Se complementa con el Comité de Especialistas, el Comité Banca Empresa y el Comité de CRM.
Comité de riegos	Valoración de los análisis de las operaciones de riesgo significativas.
Comité de organización	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de los procesos, la tecnología y de la información.
Comité de tesorería	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la tesorería y de las operaciones financieras.
Comité de activos dañados	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión y recuperación de la morosidad.
Comité de Innovación	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la creatividad y de la innovación.
Comité de continuidad del negocio	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de las estructuras y procesos para asegurar la continuidad del negocio.
Comité de responsabilidad social y sostenibilidad	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la responsabilidad social y del desarrollo sostenible.
Comisión de promoción cooperativa	Seguimiento y apoyo a la gestión del Fondo de formación y promoción cooperativa.
Consell Social	Órgano representativo de los socios de trabajo, cuya función es de información, asesoramiento y consulta del Consejo Rector en todos aquellos aspectos que afectan a la prestación de trabajo.
Comité de costes	Apoyo, seguimiento a las unidades organizativas para la reducción de los costes y el incremento de

	la productividad.
Comité de seguridad y salud	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la seguridad y salud laboral en la organización.
Comité de igualdad	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la igualdad en la organización.
Órgano de seguimiento del reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión interna esperada en el ámbito del mercado de valores.
Comité Seguridad de la Información (Ciberseguridad)	Velará por la correcta y adecuada gestión de riesgos tecnológicos y de seguridad de la información.
Comité de Productos	Seguimiento y autorización a la comercialización de nuevos productos y servicios.

#### 4. Entidades participadas del Grupo Caixa Rural y, por tanto, de Caixa Popular

Los aliados socios de Caixa Popular y por tanto, entidades clave y estratégicas en los óptimos resultados de su gestión son:

Nombre	Generación de valor
Asociación Española de Cajas Rurales	Instrumento para la coordinación de las Cajas del Grupo y debate sobre aspectos de interés.
Banco Cooperativo Español	Servicios de central bancaria a las cajas accionistas
Sociedad Rural Servicios Informáticos	Centro de explotación de datos, soporte operativo y desarrollo de sistemas de información
Compañía de Seguros RGA	Servicios aseguradores y de pensiones

#### 5. Datos financieros

En este apartado se realiza el ejercicio de debida transparencia económica de Caixa Popular. Para ello, se presentan a continuación, los dos documentos fundamentales que resumen la situación económico-financiera, es decir, el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias correspondientes al ejercicio 2021.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> En el apartado 7.1, "Gestión Económica, financiera y fiscal" se explican los resultados y la evolución de los parámetros e indicadores principales de la gestión económico-financiera realizada en el ejercicio, en comparación con los obtenidos en el ejercicio 2020

**BALANCE DE SITUACIÓN**

<b>ACTIVO</b>	Miles de euros
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	643.307,57
Activos financieros mantenidos para negociar	55,51
Derivados	55,51
Instrumentos de patrimonio	0,00
Valores representativos de deuda	0,00
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	0,00
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	6.097,06
Instrumentos de patrimonio	5.169,70
Valores representativos de deuda	431,01
Préstamos y anticipos	496,35
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	496,35
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	0,00
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	0,00
Valores representativos de deuda	0,00
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	0,00
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	118.764,01
Instrumentos de patrimonio	33.415,81
Valores representativos de deuda	85.348,20
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	50.205,13
Activos financieros a coste amortizado	2.055.161,03
Valores representativos de deuda	427.229,92
Préstamos y anticipos	1.627.931,11
Bancos Centrales	0,00
Entidades de crédito	25.616,92
Clientela	1.602.314,19
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	246.804,21

Derivados - contabilidad de coberturas	0,00
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	0,00
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	0,00
Dependientes	0,00
Negocios conjuntos	0,00
Asociadas	0,00
Activos tangibles	31.540,93
Inmovilizado material	31.259,07
De uso propio	31.240,60
Cedido en arrendamiento operativo	0,00
Afecto a la Obra Social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	18,47
Inversiones inmobiliarias	281,86
De los cuales: cedido en arrendamiento operativo	0,00
Pro memoria: Adquirido en arrendamiento	15.554,07
Activos intangibles	88,90
Fondo de comercio	0,00
Otros activos intangibles	88,90
Activos por impuestos	3.731,30
Activos por impuestos corrientes	116,05
Activos por impuestos diferidos	3.615,25
Otros activos	7.225,53
Contratos de seguros vinculados a pensiones	0,00
Existencias	0,00
Resto de los otros activos	7.225,53
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	4.153,34
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2.870.125,18</b>
<b>PASIVO</b>	Miles de euros
Pasivos financieros mantenidos para negociar	59,94
Derivados	59,94
Posiciones cortas	0,00
Depósitos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Valores representativos de deuda emitidos	0,00
Otros pasivos financieros	0,00
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	0,00
Depósitos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Valores representativos de deuda emitidos	0,00
Otros pasivos financieros	0,00
Pro memoria: pasivos subordinados	0,00

Pasivos financieros a coste amortizado	2.616.461,74
Depósitos	2.577.208,68
Bancos centrales	353.664,14
Entidades de crédito	1.889,63
Cientela	2.221.654,91
Valores representativos de deuda emitidos	0,00
Otros pasivos financieros	39.253,05
Pro memoria: pasivos subordinados	0,00
Derivados - contabilidad de coberturas	63.178,21
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura	0,00
Provisiones	4.028,06
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	0,00
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	0,00
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	0,00
Compromisos y garantías concedidos	387,27
Restantes provisiones	3.640,79
Pasivos por impuestos	5.805,95
Pasivos por impuestos corrientes	536,83
Pasivos por impuestos diferidos	5.269,12
Capital social reembolsable a la vista	0,00
Otros pasivos	12.538,51
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	1.702,30
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como	0,00
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2.702.072,42</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	Importe en libros
Fondos propios	163.108,72
Capital	78.260,47
Capital desembolsado	78.260,47
Capital no desembolsado exigido	0,00
Pro memoria: capital no exigido	0,00
Prima de emisión	0,00
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	0,00
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	0,00
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	0,00
Otros elementos de patrimonio neto	0,00
Ganancias acumuladas	72.079,76
Reservas de revalorización	2.161,19
Otras reservas	-2.637,38
(-) Acciones propias	0,00
Resultado del ejercicio	13.244,67
(-) Dividendos a cuenta	0,00
Otro resultado global acumulado	4.944,04
Elementos que no se reclasificarán en resultados	4.133,97

Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	0,00
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	0,00
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	4.133,97
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	0,00
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	0,00
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	0,00
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	0,00
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	810,07
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	0,00
Conversión de divisas	0,00
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]	-2.510,38
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	3.320,45
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	0,00
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>168.052,76</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>2.870.125,18</b>

<b>PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>	Miles de euros
Compromisos de préstamo concedidos	196.405,91
Garantías financieras concedidas	3.457,33
Otros compromisos concedidos	49.595,30

## CUENTA DE RESULTADOS. PÉRDIDAS Y GANANCIAS

	Miles de euros
Ingresos por intereses	41.157,20
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.367,90
Activos financieros a coste amortizado	38.758,54
Restante ingresos por intereses	1.030,76
(Gastos por intereses)	3.359,41
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)	0,00
<b>A) MARGEN DE INTERESES</b>	<b>37.797,79</b>
Ingresos por dividendos	2.173,12
Ingresos por comisiones	25.301,19
(Gastos por comisiones)	2.218,85
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	370,05
Activos financieros a coste amortizado	14,45
Restantes activos y pasivos financieros	355,61
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	10,60

Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	0,00
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	0,00
Otras ganancias o (-) pérdidas	10,60
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	-111,18
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	0,00
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	0,00
Otras ganancias o (-) pérdidas	-111,18
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	0,00
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	0,00
Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas	411,65
Otros ingresos de explotación	1.474,67
(Otros gastos de explotación)	4.261,79
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	1.271,25
<b>B) MARGEN BRUTO</b>	<b>60.947,25</b>
(Gastos de administración)	34.361,23
(Gastos de personal)	20.855,50
(Otros gastos de administración)	13.505,73
(Amortización)	2.937,79
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	169,08
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o (-) ganancias netas por modificación)	5.945,72
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)	-34,28
(Activos financieros a coste amortizado)	5.980,00
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas)	0,00
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros)	-18,60
(Activos tangibles)	0,00
(Activos intangibles)	0,00
(Otros)	-18,60
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	-65,34
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	0,00
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	-1.209,74
<b>C) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>16.276,94</b>
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas)	3.032,27
<b>D) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>13.244,67</b>
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	0,00
<b>E) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>13.244,67</b>

## 6. Grupos de interés de Caixa Popular: categorías y segmentos

Los grupos de interés sobre los que Caixa Popular establece marcos de relación de generación de valor y con los que se compromete a realizar el ejercicio de debida transparencia son:

<b>Categoría de grupo de interes</b>	<b>Segmento de grupo de interés</b>
1.- Socios propietarios	1.1 Individuales: Colectivo de trabajo y Personas físicas. 1.2 Colectivos: Cooperativas y Empresas
2., Clientes (segmentación técnica)	2.1. Familias. 2.2. Autónomos y comercios. 2.3. Banca privada. 2.4. Banca empresa 2.5. Cooperativas. 2.6. Asociaciones. 2.7. Agropecuario. 2.8. Instituciones religiosas
3.- Colectivo de trabajo	3.1. Con responsabilidades directivas 3.2. Sin responsabilidad directiva 3.3.- Aspirantes a Socios.
4.- Proveedores	4.1.- Bienes y servicios. 4.2.- Recursos financieros
5.- Organismos ARA	5.1.- Administraciones del Estado y de la Com. Valenciana 5.2.- Reguladores 5.3.- Ayuntamientos
6.- Agentes sociales	6.1.- Tercer sector social (ONG). 6.2.- Sociedad en general (localismo/entorno cercano). 6.3.- Redes Sociales y foros.
7.- Medio ambiente	7.1.- Comunidad Valenciana. 7.2.- Planeta.
8.- Generadores de opinion y acción	8.1.- Medios de comunicación. 8.2.- “Influencers”. 8.3.- Entidades con posible impacto en el negocio (Plataforma anti desahucios, OCU, etc.)
9.- Sectores empresariales y asociaciones	9.1.- Asociaciones sectoriales de generación de negocio. 9.2.- Asociaciones, entidades para la mejora de la gestión.
10.- Aliados socios	10.1.- Desarrollo de estructuras y servicios de valor. 10.2.- Otros aliados socios

## 7. Cooperativas socias

Los grupos de interés sobre los que Caixa Popular establece marcos de relación de generación de valor y con los que se compromete a realizar el ejercicio de debida transparencia son:

LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, S.C.V.

FLORIDA CENTRE DE FORMACIO COOP. V.  
ESCOLA LA MASIA COOP D'ENSENYAMENT  
ESCOLA DE FORMACIO PROFESIONAL LA SAFOR  
COOP. VIVIENDAS ALCASSER  
DIVINA AURORA, S.C.V.  
EL DRAC, SOCIEDAD COOPERATIVA VALENCIANA  
MARTI SOROLLA COOP.V  
VENTO MAQUINARIA INDUSTRIAL, SCV  
ESPLAI POPULAR COOP.V.  
SDAD. COOP. LTDA. V.E. COL. ACAD. JUCAR  
FOMENT COOP. DE VIVENDES, S.C.V.  
ESCUELA 2, COOP. V.  
EL RETORET, SDAD. COOP. LABORAL V.  
ELECTRICA DE ALZIRA CEAL COOP. V.  
MADERAS TROPICALES COMAT, S.C.V.  
ELS ARCS, S.C.V.  
SENTAL, COOP. V.  
ESCOLA GAVINA, S.C.V.  
CONSUM S.COOP.V.  
POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.  
S.A.D., S.COOP.V.  
ABACUS S.C. CATALANA LIM.  
OFITEC S. COOP. V. LTDA.  
GRAFIMAR, S.COOP. V.  
CANGURS COOP. V.  
MAS DEL CAPELLA, COOP.V.  
BOLETS S.COOP.V.  
TALLER SERIGRAFICO PATRAIX, COOP.V.  
COLLAGE-NO COOP VCIANA  
METALPLAS, COOP.V.LTDA.  
FLECOS S.COOP. LTDA.  
BENZAUTO, SDAD COOP V  
ESCOLA LES CAROLINES, COOP.V.  
COOP.VALENCIANA TABLEROS LOS LLANOS  
CASTELL COOPERATIVA VCIANA.  
THE OLIVE BRANCH, COOP.V.  
TOALVA, S.C.V.  
ELECTRICA DE MELIANA, S.C.V.  
LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA  
SERVEIS FUTURS, COOP. V.  
GRUPO PROFESIONAL LEX COOP. V.  
MEDITRANS, S. COOP. V.  
CLAROS, S. COOP. AND.  
VERSIS CONSULTING, COOP. V.  
TADEL GRUP, COOP. V.  
AIGUA CLARA-CAMI NOU, S.COOP.V.  
CONDUAIR, COOP. V.  
SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.  
COLEGIO HERMES-VALENTIA GAIA, COOP.V.  
RUC SERVEIS, COOP. V.  
ROALA, S.COOP.VAL.

COVAFILM PRODUCCIONES COOP. VALENCIANA  
LUX LIGHT-TEAM VALENCIA COOP. VALENCIANA  
CASTELLANO HERRAJES COOP. V.  
OPEN XARXES COOP.V.  
ARTISTES FALLERS, SOCIETAT COOP. VAL.  
TRANSUECA S.C.V.  
ABAC ESTUDIS COOP.V.  
ROMYNOX, COOP.V.  
GERMANS TAMARIT S.C.V.  
ELECTRICA DE VINALESA S.C.V.  
SUMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESES S.C.V  
ASESORIA VALENCIANA DE GESTION, S.COOP.V  
ESCUELA INFANTIL PATACONA COOP.V.  
ARTS GRAFIQUES MBN S.C.V.  
TALUDIA COOP.V.  
COCERVA COOP.V.  
LLAURANT LA LLUM COOP.V.  
MECANICOS VALENCIA COOP.V.  
CENTRO DE DIAGNOSTICO VETERINARIO S.C.V.  
AKOE EDUCACIO, COOP.V.  
COVALSAT COOP.V.  
MESTRES DE LA CREU COOP. V.  
NEWFRUIT COOP.V.  
NINOS GESTION EDUCATIVA COOP.V.  
CENTRO EDUCAT. Y ESTUDIOS NUEVO MERCURIO  
LLEI VERDA S.COOP.V.  
COLEGIO SAN JOSE DE LA MONTAÑA COOP.VAL.  
SIMBOLS SENYALITZACIO 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  
MAESTROS ARTESANOS DE LA ENCUADERNACION  
PARQUETS I PINTURA TRAVERTRES  
VARELEC COOP.V.  
ESPLAI GAIA COOP.V.  
COOP.VAL. KOYNOS  
JMJ TECNICS COOP.VAL.  
LASER COOPERATIVA VALENCIANA  
COEVI, COOP.V.  
VERDE-SIETE COOP. VAL.  
ALICOTRANS S.COOP.VAL.  
SOLUCIONS GRAFIQUES S.COOP.V.  
ELYBEL COOP.V.  
BELENGUER COOP.V.  
COOP. VALENCIANA DE TAXISTAS C.V.  
CENTECO COOP.V.  
TETES BOUTIQUE MODA INFANTIL S.COOP.V.  
ASEINT, S.C.V.  
CENTRO OCUPACIONAL TOLA COOP.VAL.

SOM ENERGIA S.C.C.L.  
SOM ESCOLA COOP.VAL.  
EL RENAIXER COOP.V.  
ABACO ENCUADERNACIO COOP.V.  
KOOPERA MEDITERRANEA S.COOP.  
TALLERES EL CANO COOP.V.  
ASESORIA NEMARA COOP.V.  
SDAD. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS  
HIFEDA S.C.V.  
COOP. SERVICIOS ENERGETICOS C Y C COOP.V  
ELECTRO SUMINISTROS TOELVI COOP.V.  
GRUP EMPRESARIAL COOPERATIU  
MESON EL OLMO S.COOP.V.  
SDAD. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA  
SANCHEZ ABIETAR COOP.V.  
TERRA DE PA I ARROP, COOP.V.  
LINEA BASE CONGRESOS Y ASOCIACIONES C.V.  
REPARACIONES DEL AUTOMOVIL ALBALAUTO C.V  
MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA  
L.S. MEDIACION COOP.V.  
ELECTRO ANDREU, COOP.V.  
ESCUELA INFANTIL LA PEQUEÑA COLMENA C.V.  
M MA CONSULTORES EN INNOVACION, COOP.V.  
COAGAL, COOP.V.  
CONSULTING VILLENA, COOP.V.  
BARRET, COOP.V.  
SOM ROGLE COOP.V.  
ENTRE HUERTAS Y NARANJOS, S.C.V  
TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP  
TRANSVERSAL, COOP.V.  
COOP. AGRICOLA Y CAJA RURAL DE TABERNES  
LA MARMOLERIA COOPERATIVA VALENCIANA  
RAPID TRUCK S.COOP.V.  
MICOMICONA, S.COOP.V.  
COOPERATIVA VINICOLA REQUENENSE, C.V.  
COOP. AGRICOLA "LA PURISIMA CONCEPCION"  
LA VIVIENDA QUE QUIERES, COOP.V.  
COOP.DEL CAMPO SAN ISIDRO LABRADOR, C.V.  
COOP.V. DEL CAMPO VIRGEN DEL FUNDAMENTO  
COOP. AGRICOLA NTRA SRA DE LOS ANGELES  
IMPULSA POLYHEDRA, COOP.V  
C.V. DE VITICULTORES LIMITADA  
CUADROS ELECTRICOS PATRAIX COOP.V.  
C.V. DE CONSUMO HARINERO PANIFICADORA LA  
S.C.L. ESCOLA BRESSOL  
SERVICIO Y LIMPIEZA, C.V.  
PANGUR ANIMATION, COOP.V.  
ZAMIT, COOP. GRAFICA VALENCIANA  
FRUITSECS S.COOP.  
NEU AL CARRER COOP.V.  
CENTRO DE FORMACION TOBALCAIDE, COOP.V.

COOP. DE TREBALL A. SOLIDARI AMB AFRICA  
GENION, COOP.V.  
COOP. V. AGRICOLA VIRGEN DEL CARMEN  
MAKINACCION, C.V.  
PER MES, COOP.V.  
SAPIENS ENERGIA COOP.V.  
COVATRANSE, COOP. V.  
COVIÑAS, COOP. V.  
COOP. V SAN PEDRO APOSTOL CORRALES DE UT  
VIVIENDA SUPERVISADA LA LLUM, COOP. V.  
SAMBEAT COOP VALENCIANA  
YA RESTAURANT COOP.V.

### **8. Asociaciones**

Las asociaciones en las que Caixa Popular está integrada o participa son:

AEDIPE-Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas  
AERC-Asociación Española de Cajas Rurales  
AVCC-Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit  
CERS-Club de Empresas Responsables y Sostenibles  
CEV-Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana  
Club de Primeras Marcas Valencianas  
CMM- Club de Márketing del Mediterráneo  
COGRASOVA Colegio oficial de graduados sociales de Valencia  
ÉTNOR-Fundación Ética de los Negocios y de las Organizaciones  
EVAP/BPW valencia- Asociación de Empresarias y Profesionales de Valencia  
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  
Fundación por la Justicia  
GREF-Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras y Aseguradoras  
ICAV-Ilustre Colegio de Abogados de Valencia  
UNACC-Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

## Anexo 11.2 Información relevante sobre el informe

Esta Memoria Anual 2021 de Caixa Popular se diseña y publica con el objetivo de hacer el ejercicio de debida transparencia para todos los grupos de interés, con tres objetivos principales:

- Informar acerca de la responsabilidad, ética y sostenibilidad de todas las actividades desarrolladas en los procesos y servicios de la cooperativa y dar respuesta a todas y cada una de las categorías de grupos de interés de la misma.
- A dar cobertura y cumplida respuesta a la Ley 11/2018.
- A Aportar información que dé cobertura a las exigencias y propuestas de la organización Global Reporting Initiative enmarcadas en los “GRI Standards”.

En relación a los informes de responsabilidad social se presenta la siguiente información:

- Su periodicidad es anual.
- El informe anterior, de 2020, publicado en junio de 2021 no tiene aclaraciones o re expresión de su información.
- El informe 2021, se publica en abril de 2022.
- El informe 2021, está verificado por un consultor independiente.
- El punto de contacto para consultas y aclaraciones sobre el informe es el Dpto de responsabilidad social y relaciones institucionales de Caixa Popular.

A continuación, se detalla como en el informe 2021 se da cobertura a los contenidos GRI de la versión GRI Standards 2016 y de las ampliaciones y actualizaciones sistemáticas que se produzcan.

En relación a las exigencias expuestas en el estándar GRI 103 de cada contenido se aporta información en cada uno de los capítulos del informe. Para el resto de los requerimientos GRI se adjunta el cuadro que se presenta a continuación donde se puede localizar la información solicitada:

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Introducción<sup>3</sup></b>				
	Prácticas para la elaboración de informes	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	1.1 Presentación de la Memoria Anual 2021	
			3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		102-47 Lista de temas materiales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
			11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-48 Reexpresión de la información	11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-49 Cambios en la elaboración de informes	11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-50 Periodo objeto del informe	11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-51 Fecha del último informe	11.2 Información relevante sobre este informe	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	11.2 Información relevante sobre este informe			
<b>Modelo de negocio</b>				
Descripción del modelo de negocio	Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización	11.1. Datos de la empresa	
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5.1. Gestión comercial y clientes	
		102-5 Propiedad y forma jurídica	11.1. Datos de la empresa	
		102-7 Tamaño de la organización	7. Huella económica 8. Huella Laboral	
Organización y estructura	Prácticas para la elaboración de informes	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	11.1. Datos de la empresa	
Organización y estructura	Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
		102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
		102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
		102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
		102-19 Delegación de autoridad	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	

<sup>3</sup> Información no requerida explícitamente en la Ley 11/2018 pero necesaria, conforme a la redacción de la norma para contextualizar la elaboración del EINF y el estándar utilizado (en este caso GRI).

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
		102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
Mercados en los que opera	Perfil de la organización	102-3 Ubicación de la sede	11.1. Datos de la empresa	
		102-4 Ubicación de las operaciones	11.1. Datos de la empresa 5.1. Gestión comercial y clientes	
		102-6 Mercados servidos	5.1. Gestión comercial y clientes	
Matriz de materialidad <sup>4</sup>	Gobernanza	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
	Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		102-42 Identificación y selección de grupos de interés	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
Objetivos y estrategias	Perfil de la organización	102-12 Iniciativas externas	3.2. Modelo de gestión sostenible	
		102-13 Afiliación a asociaciones	5.4 Cooperativismo y Asociacionismo. 5.5 Aliados y socios	
	Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1.2. Cartas a la presidencia y la dirección general	
	Gobernanza	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
Factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	Estrategia	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
Gestión de riesgos	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
Gestión de riesgos	Enfoque de gestión	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular. 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
	Gobernanza	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	

<sup>4</sup> Aspecto no contemplado explícitamente en la Ley 11/2018, si bien entre los criterios de la información a reportar está la materialidad. En consecuencia, conocer los temas importantes para los grupos de interés puede contribuir a justificar la información que se publica en el EINF.

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
		102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.1 La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular	
		102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
		102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.1 La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular	
		102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa	
		102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa	
<b>Cuestiones medioambientales</b>				
<b>Información general</b>				
Políticas que aplica respecto a las cuestiones medioambientales , incluidos los procedimientos de evaluación y certificación ambiental, procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	10.1. Modelo de huella ambiental	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10.1. Modelo de huella ambiental	
	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	10.1. Modelo de huella ambiental	
Los resultados de esas políticas	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10.1. Modelo de huella ambiental	
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones ambientales vinculadas a las actividades del grupo y cómo el grupo gestiona dichos riesgos. Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad,	Desempeño económico	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	7.1. Huella económica y del negocio	
	Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	10.1. Modelo de huella ambiental	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Contaminación</b>				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Emisiones	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	10.2. Gestión Ambiental	No material
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Materiales	301-2 Insumos reciclados	10.2. Gestión Ambiental	
	Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	10.2. Gestión Ambiental	
<b>Uso sostenible de los recursos</b>				
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Agua y efluentes	303-5 Consumo de agua	10.2. Gestión Ambiental	
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	10.2. Gestión Ambiental	
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	10.2. Gestión Ambiental	
		302-3 Intensidad energética	10.2. Gestión Ambiental	
		302-4 Reducción del consumo energético	10.2. Gestión Ambiental	
<b>Cambio climático</b>				
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	10.2. Gestión Ambiental	
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Emisiones	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	10.2. Gestión Ambiental	
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del	Emisiones	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	10.2. Gestión Ambiental	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
cambio climático; metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin				
<b>Protección de la biodiversidad</b>				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	10.2. Gestión Ambiental	No material
		304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	10.2. Gestión Ambiental	No material
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>				
<b>Información general</b>				
Políticas que aplica respecto a las cuestiones sociales y relativas al personal, incluidos los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	8.1. Modelo de Gestión de personas	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8.1. Modelo de Gestión de personas	
	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	8.1. Modelo de Gestión de personas	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
Los resultados de esas políticas	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8.1. Modelo de Gestión de personas	
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones sociales y relativas al personal vinculados a las actividades del grupo y cómo el grupo gestiona dichos riesgos	Estrategia	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	8.1. Modelo de Gestión de personas 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
<b>Empleo</b>				
Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Perfil de la organización	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	8.2. Departamento laboral	
Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales	Perfil de la organización	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	8.2. Departamento laboral	
	Presencia en el mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	8.2. Departamento laboral	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	8.2. Departamento laboral	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Gobernanza	102-36 Proceso para determinar la remuneración	8.2. Departamento laboral	
		102-38 Ratio de compensación total anual	8.2. Departamento laboral	
		102-39 Ratio de incremento porcentual de la compensación total anual	8.2. Departamento laboral	
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	8.2. Departamento laboral	
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Gobernanza	102-35 Políticas de remuneración	8.2. Departamento laboral	
		102-37 Involucración de los grupos de interés en la remuneración	8.2. Departamento laboral	
	Presencia en el mercado	202-1 Ratio de salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	8.2. Departamento laboral	
	Desempeño económico	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	8.2. Departamento laboral	
Beneficios corporativos <sup>5</sup>	Empleo	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	8.2. Departamento laboral	
	Desempeño económico	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	8.2. Departamento laboral	
Implantación de políticas de desconexión laboral			8.1. Modelo de Gestión de personas.	Criterio propio de Caixa Popular
Empleados con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8.4. Responsabilidad social interna	
<b>Organización del trabajo</b>				
Organización del tiempo de trabajo	Relaciones trabajador-empleo	402-1 Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	8.4. Responsabilidad social interna	
Número de horas de absentismo			8.2. Departamento laboral	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar	Empleo	401-3 Permiso parental	8.4. Responsabilidad social interna	

<sup>5</sup> Concepto no requerido explícitamente por la Ley 11/2018.

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores				
<b>Salud y seguridad</b>				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la Salud y la seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	8.2. Departamento laboral	
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
		403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	8.2. Departamento laboral	
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	8.2. Departamento laboral	
		403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Salud y seguridad	403-9 Lesiones por accidente laboral	8.2. Departamento laboral	
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	8.2. Departamento laboral	
<b>Relaciones sociales</b>				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Participación de los grupos de interés	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	8.2. Departamento laboral	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Participación de los grupos de interés	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	8.2. Departamento laboral	
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo			8.2. Departamento laboral	criterio propio de Caixa Popular
<b>Formación</b>				
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Formación y enseñanza	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	8.3. Desarrollo de personas	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional	8.3. Desarrollo de personas	
	Salud y seguridad en el trabajo	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
	Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.3. Ética y valores corporativos.	
	Evaluación de derechos humanos	412-2 Formación de empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos	8.3. Desarrollo de personas	
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	8.3. Desarrollo de personas	
<b>Igualdad</b>				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2. Misión, Visión y Valores.	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad			3.1 la RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular	
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	8.4. Responsabilidad social interna	
<b>Derechos humanos</b>				
Políticas que aplica respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno, incluidos los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control,	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	3.1 la RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7.1 Huella económica y del negocio	
	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
incluyendo qué medidas se han adoptado				
Los resultados de esas políticas	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
Los principales riesgos relacionados con la lucha contra la corrupción y el soborno vinculados a las actividades del grupo y cómo el grupo gestiona dichos riesgos	Estrategia	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Ética e integridad	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	4.3. Ética y valores corporativos.	
	Prácticas en materia de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos derechos humanos	5. Cadena de valor	
	Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	5. Cadena de valor	
		412-2 Formación de empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos	8.3. Desarrollo de personas	
		412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	5. Cadena de valor	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Ética e integridad	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.3. Ética y valores corporativos.	
	Derechos de los pueblos indígenas	"411.1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	9. Huella social	N/A
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Participación de los grupos de interés	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	8.2. Departamento Laboral	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4.3. Ética y valores corporativos.	
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular. 5.2. Gestión de Compras y Proveedores	
La abolición efectiva del trabajo infantil	Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular. 5.2. Gestión de Compras y Proveedores	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>				
Políticas que aplica respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno , incluidos los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	4.3. Ética y valores corporativos	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable.	
	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
Los resultados de esas políticas	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.3. Ética y valores corporativos	
Los principales riesgos relacionados con la lucha contra la corrupción y el soborno vinculados a las actividades del grupo y cómo el grupo gestiona dichos riesgos	Estrategia	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4.3. Ética y valores corporativos	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno y medidas adoptadas para luchas contra el blanqueo de capitales	Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa	
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
	Gobernanza	102-25 Conflictos de interés	4.3. Ética y valores corporativos.	
		205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
	Anti-corrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.3. Ética y valores corporativos	
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	"4.2 Riesgos y líneas de la defensa del negocio	
	Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	4.3. Ética y valores corporativos	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	9.1. Ingresos para Acción Social.	
	Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.1. Ingresos para Acción Social.	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Sociedad</b>				
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>				
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	9. Huella social	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9.2. Modelo de Acción Social y Participación.	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9. Huella social	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local e impacto en las poblaciones locales y en el territorio	Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	10.2. Gestión Ambiental	
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	9.1. Ingresos para Acción Social.	
	Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.1. Ingresos para Acción Social.	
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Participación de los grupos de interés	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	9.2. Modelo de Acción Social y Participación.	
	Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	5.4. Cooperativismo y Asociacionismo.	
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	9. Huella social	
<b>Subcontratación y proveedores</b>				
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Perfil de la organización	102-9 Cadena de suministro	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Evaluación ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
		308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
	Evaluación social	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Perfil de la organización	102-10 Cambios significativos en la organización y cadena de suministro	5.2. Gestión de Compras y Proveedores	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Consumidores</b>				
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	5.1 Gestión Comercial y Clientes	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	
		417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	5.1 Gestión Comercial y Clientes	
	Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	5.1 Gestión Comercial y Clientes	
<b>Información fiscal</b>				
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	7.1 Huella económica y de negocio	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7.1 Huella económica y de negocio	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal.	
Los beneficios obtenidos país por país	Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	
Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas	Fiscalidad	207-1 Enfoque fiscal	7. 2 Gestión económico-financiera-fiscal	
	Desempeño económico	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
No Financiera correspondiente al ejercicio anual finalizado  
el 31 de diciembre de 2021

CAIXA POPULAR - CAIXA RURAL, COOP. DE CRÉDITO V.

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A la Asamblea General de Caixa Popular - Caixa Rural, Coop. De Crédito V.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Caixa Popular - Caixa Rural, Coop. De Crédito V. (en adelante, Caixa Popular) que forma parte del informe de gestión de 2021 de Caixa Popular.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo 11.2 "Información relevante sobre el informe" incluido en el informe de gestión adjunto.

---

### Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión de 2021 de Caixa Popular, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Caixa Popular - Caixa Rural, Coop. De Crédito V. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo 11.2 "Información relevante sobre el informe" del citado informe de gestión.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de Caixa Popular - Caixa Rural, Coop. De Crédito V. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

---

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

---

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Caixa Popular que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de Caixa Popular para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por Caixa Popular y descrito en el apartado "3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.

---

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Caixa Popular - Caixa Rural, Coop. De Crédito V. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en el Anexo 11.2 "Información relevante sobre el informe" del citado informe de gestión.

---

## Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2022 Núm. 01/22/04808

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....

ERNST & YOUNG, S.L.



Héctor Martín Díaz

7 de marzo de 2022