

4. Gestió sostenible, ètica i responsable del negoci



“

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

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

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

de les seues polítiques, plans, programes, projectes i operacions s'assumisquen criteris de sostenibilitat social, ambiental, econòmica, financera i de transparència en la contractació".

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

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

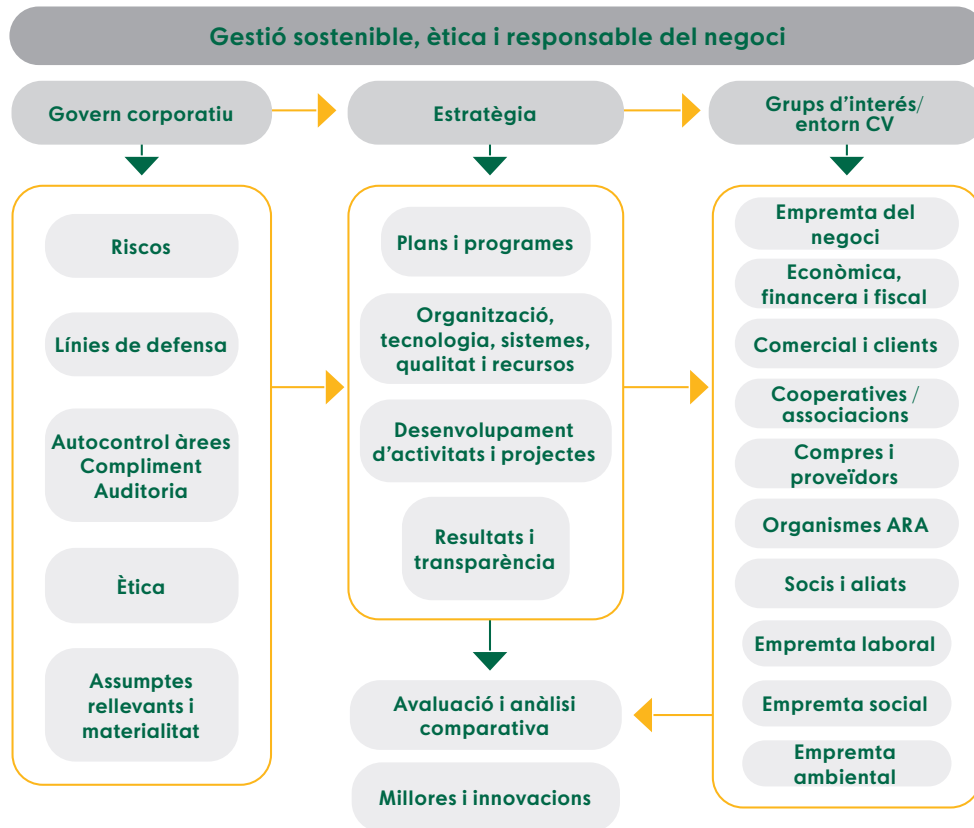
A partir de l'any 2018, la responsabilitat social i la sostenibilitat s'incorporen en l'estratègia corporativa com una palanca clau.

Com a conseqüència d'aquest enfocament la memòria actual inclou totes les unitats de l'entitat i informa de la manera com van col·laborant a l'encalç d'un món més solidari, més ecològic, més

implicat en la generació d'ocupació i com s'assegura el compliment més estricte de la legislació i del bon fer en la gestió.

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

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



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

Responsabilitat social

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

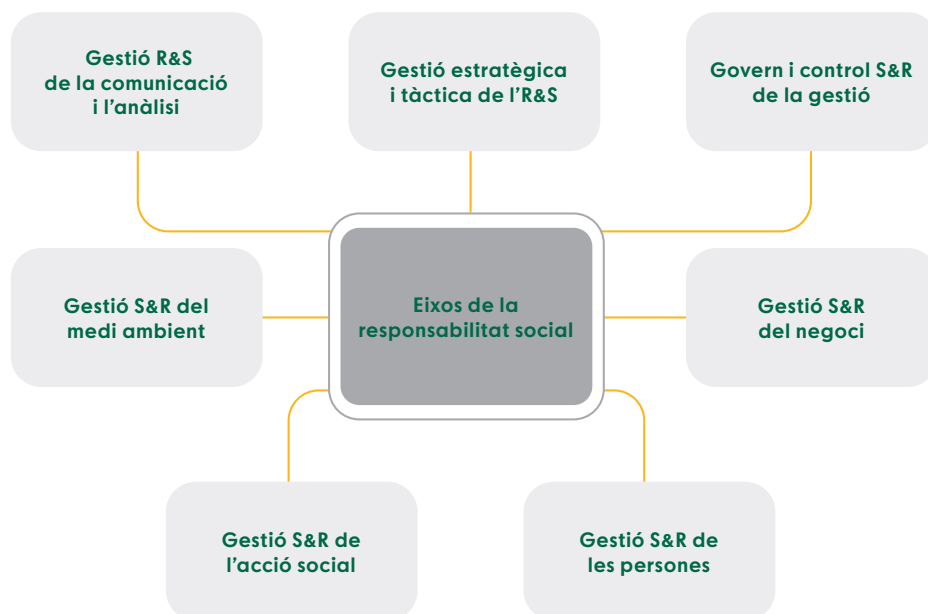
Caixa Popular defineix la seua responsabilitat social com la voluntat d’assumir i col·laborar sistemàticament en el desenvolupament sostenible i en la

solució dels reptes i de les necessitats de la Comunitat Valenciana, i aprofitar-ho, a més, per a enfortir un nou posicionament que proporcione:

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

Model de responsabilitat social

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



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

Resultats de la gestió durant l'exercici 2019

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

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

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

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

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

- 1 Actualització del sistema i del mapa de gestió de riscos amb els corresponents als mediambientals, els socials externs i els laborals.

- 2 Enfortiment del sistema de gestió de l'ètica i del codi ètic.

- 3 Identificació i concreció dels ODS i de l'Agenda 2030 en la gestió sostenible i responsable de Caixa Popular (el disseny inicial s'incorpora en aquesta memòria).

- 4 Anàlisi i avaluació de la gestió mediambiental i disseny de les bases del nou model.

- 5 Projectes de generació d'empremta social 2020.

- 6 Formació en responsabilitat social per a les noves incorporacions.

- 7 Lideratge en la difusió de la responsabilitat en grups de treball d'associacions rellevants.

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

Agenda 2030 i Objectius del Desenvolupament Sostenible

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

Com a prova de la integració i de la col·laboració de l'entitat en aquests objectius, ha fet una anàlisi dels 17 objectius i de les 169 metes, i es compromet a identificar i precisar durant l'any 2020 la seua

contribució en els objectius en què hi ha una relació ben estreta i a establir un model per a informar i quantificar el valor generat en cadascun dels objectius identificats a partir del 2021.

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

	<p>Treballa i col·labora en la promoció de la seguretat i la salut laboral i en el benestar dels seus treballadors.</p>
	<p>Promou sistemàticament plans i programes per a la formació i l'educació del col·lectiu de treball, dels clients i de la resta dels grups d'interés.</p>
	<p>Estableix polítiques i mesures per a obtenir la igualtat de gènere i la inclusió.</p>
	<p>Gestiona el talent i proporciona una faena i un nivell de responsabilitat per obtenir la passió i el compromís més alts de les persones de l'entitat.</p>
	<p>Col·labora en el desenvolupament i la consolidació d'empreses, comerços, autònoms i famílies, de manera que genera oportunitats d'ocupació i riquesa a la Comunitat Valenciana.</p>
	<p>Dissenya i desenvolupa programes en aliança, productes i serveis per a persones amb molts pocs recursos econòmics i la promoció de l'accessibilitat financera.</p>
	<p>Advoca per l'enfortiment de la societat civil i la cohesió social a través del suport a l'associacionisme.</p>
	<p>Treballa a aconseguir consums responsables en totes les seues oficines i ofereix productes i serveis sostenibles o de suport a la societat.</p>
	<p>Col·labora en la mitigació del canvi climàtic en l'objectiu mundial de transició vers una economia baixa en carboni.</p>
	<p>Defineix com a estratègia corporativa la participació, activa, implicada i de valor en iniciatives, associacions i equips per a fomentar els ODS i la sostenibilitat i la responsabilitat.</p>

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

Gestió de grups d'interés

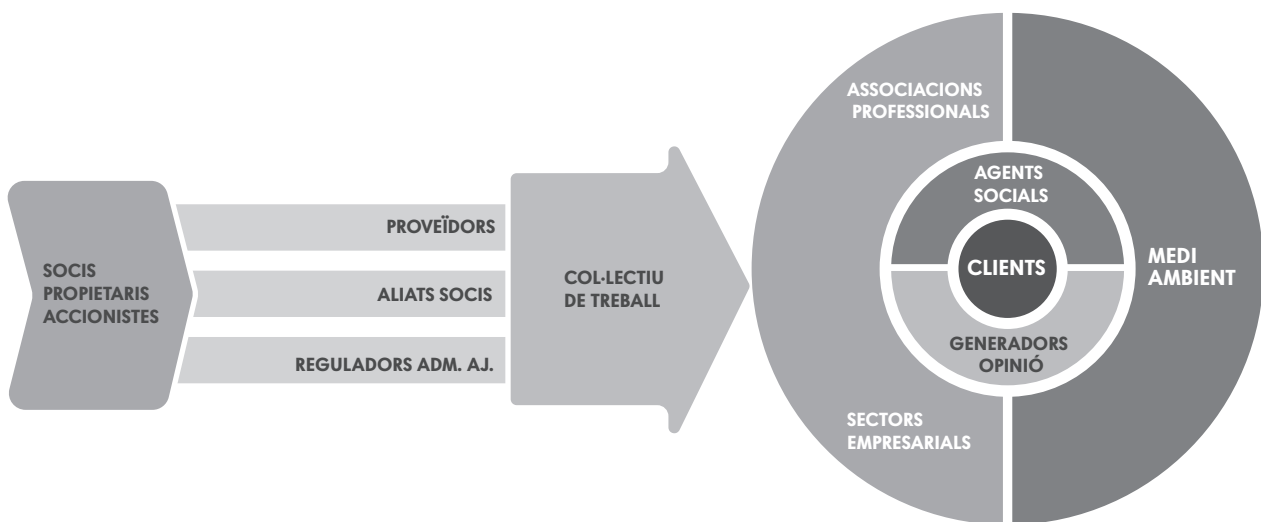
“La gestió bàsica dels grups d'interés, orientada vers el compliment dels seus estàndards i cap a la seua satisfacció, et facilitarà la permanència i la competitivitat en el sector. La implantació de marcs de relació valuosos, en què pervisquen la confiança, les experiències de valor i les millors emocions,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

Caixa Popular va dissenyar i va implantar l'any 2018 un sistema complet de gestió de grups d'interés, basat en les directrius de l'organització AccountAbility i en el seu estàndard AA1000SES Stakeholder Engagement Standard, per a donar resposta a la necessitat d'utilitzar la “veu dels grups d'interés” en aspectes tan importants com la concepció de les estratègies, la identificació de

projectes i les millores en la gestió, la detecció de requeriments, de necessitats i d'expectatives, i, finalment, la definició i la prioritjació dels assumptes rellevants. Aquest sistema s'ha de revisar triennalment i s'actualitzarà l'any 2022.

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

Mapa de grups d'interés



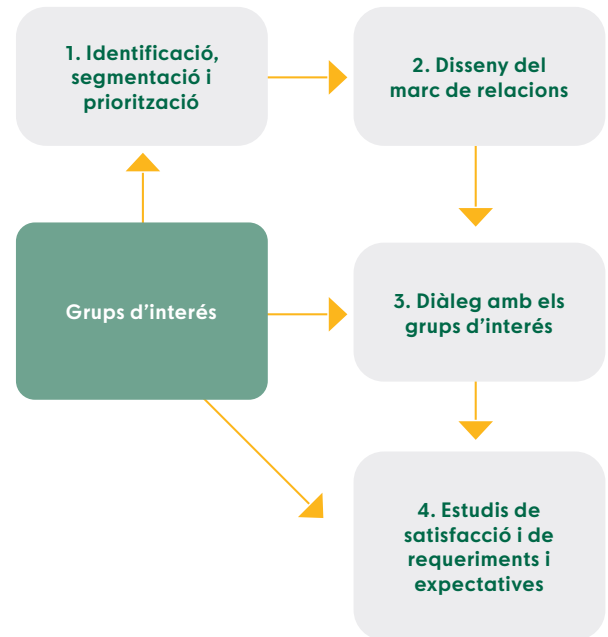
Com a conseqüència d'aquest mapa es van establir les categories i els tipus de grups d'interés següents:

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

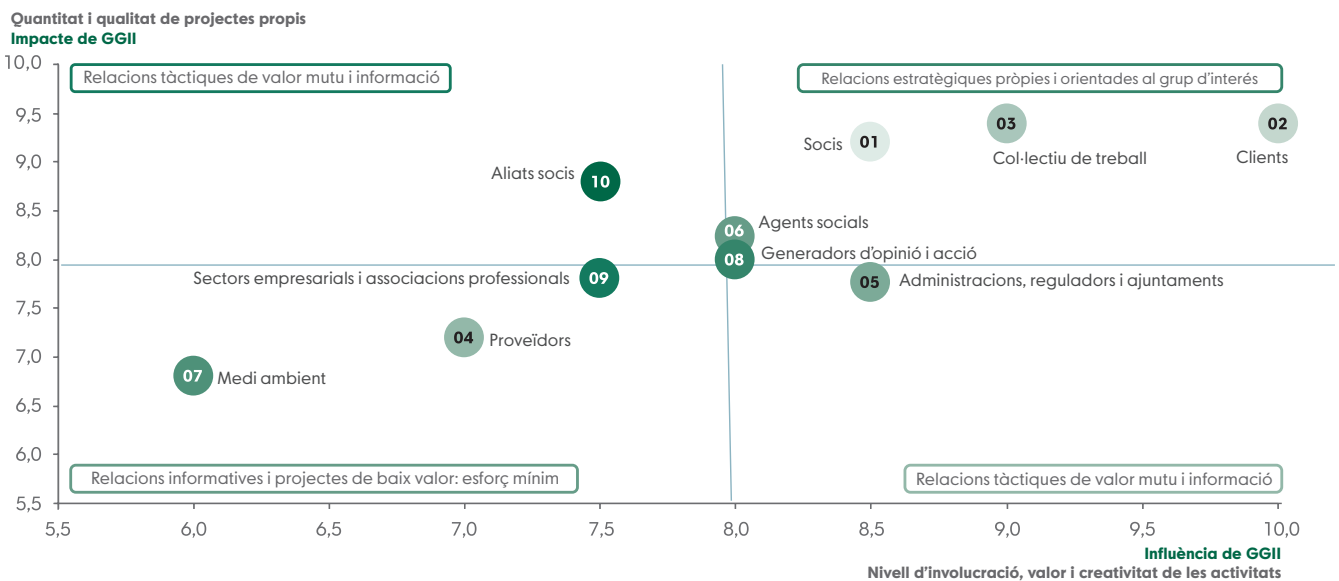
Model de gestió de grups d'interés

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

Gestió de grups d'interés



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



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

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

Valor de la relació amb els grups d'interés

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

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

(*) Administracions, reguladors i ajuntaments

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

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

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

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

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

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

Assumptes rellevants i materialitat del negoci

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

Des de la fi de la primera dècada del segle XXI, les organitzacions capdavanteres en el desenvolupament i en la consolidació de la responsabilitat i de la sostenibilitat han publicat la seua definició d'assumptes rellevants i l'anàlisi de materialitat dels seus negocis. Com a conseqüència de les propostes de les entitats Global Reporting International (GRI), International Integrated Reporting Council, AccountAbility i Sustainability Accounting Standards Board (SASB), les organitzacions han comprés com han d'identificar els aspectes de la gestió que tenen prou rellevància per a ser analitzats, tractats i difosos per la importància i

la criticitat que tenen en la seua capacitat per a crear valor, per a assegurar el desenvolupament sostenible i per a enfortir la permanència en el mercat en el mitjà i en el llarg terminis. Aquests assumptes rellevants, tant individualment com de manera agregada, són la millor representació del valor de la posició financera i operacional de qualsevol organització.

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

Assumptes rellevants

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

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

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

Anàlisi de materialitat

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

1

Intern. La valoració interna es va fer a través d'una mostra de l'equip directiu de Caixa Popular (25 persones), d'un representant del Consell Rector i d'una persona del col·lectiu de treball, amb coneixement dels principis associats a la materialitat.

2

Extern (grups d'interés). L'avaluació dels assumptes rellevants es va fer a una mostra de 22 persones que cobrien les 10 categories de grups d'interés de l'organització.

3

Experts en responsabilitat social i en gestió de grups d'interés. L'enquesta i l'entrevista es va fer a cinc experts en aquesta matèria amb experiència nacional i internacional.

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

1

Matriu de materialitat de grups d'interés i avaluadors interns de l'empresa.

2

Matriu de materialitat de grups d'interés i experts en responsabilitat social.

3

Matriu de materialitat de grups d'interés i impacte en el negoci (interna + experts).

4

Matriu de maduresa d'assumptes rellevants (sector mostra vs. experts en responsabilitat social).

5

Matriu de riscos dels assumptes rellevants per probabilitat i impacte.

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

Grups d'interès



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

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

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

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

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

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

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