

## 1.2 Cartes de la Presidència i la Direcció General



*Amadeo Ferrer*

President de Caixa Popular

Durant l'any 2020, hem fet passos decidits cap a la consolidació i el desenvolupament de la nostra missió empresarial, que no és altra que *ser una banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent*, cosa que, sens dubte, ens convertirà en un futur pròxim, sinó ho hem aconseguit ja, en l'entitat financera valenciana amb més implicació i impacte social dins del nostre àmbit d'actuació, la Comunitat Valenciana.

No ho hem tingut fàcil, la veritat. L'any 2020 ha sigut un any molt complex, en què la pandèmia global provocada per la COVID-19 ha impactat en la societat i ha generat una crisi sanitària, econòmica i social sense precedents.

Caixa Popular ha fet front a aquesta situació de crisi fent el que millor sabem fer, a partir dels aspectes

fonamentals i bàsics que sempre ens han definit com a entitat cooperativa defensora i promotora del model d'economia social. D'una banda, des de la nostra cultura, composta per uns valors sòlids que ens identifiquen com a empresa i que guien la presa de decisions i les actuacions de totes i cadascuna de les persones que la integrem. De l'altra, a través de la nostra estratègia, en què mitjançant processos deliberats i adaptatius, tractem d'anticipar i donar resposta a les tendències, els riscos i les oportunitats que l'entorn ens presenta.

Els nostres grups d'interés, els nostres clients, proveïdors, aliats, entitats del teixit social, persones sòcies i treballadores, entre molts altres, també han hagut de fer front a aquesta crisi que els ha generat tantes dificultats en

l'àmbit personal, professional i familiar i, creiem, que Caixa Popular ha estat a l'altura esperada per aquests grups a l'hora de donar resposta a les necessitats i les expectatives que aquests han posat sobre nosaltres en un any tan complicat per a tots.

Així doncs, per exemple, hem atés amb rapidesa i flexibilitat les noves necessitats de finançament de tots els nostres clients per ajudar-los a capejar els pitjors moments de la crisi. Hem fet un gran esforç a l'hora de garantir les millors condicions higienicosanitàries, no solament de totes i cadascuna de les persones que treballem en Caixa Popular, sinó també de tots i cadascun dels nostres clients. Amb agilitat, hem adaptat els nostres entorns de treball per facilitar el treball a distància de les nostres persones a través d'un procés vertiginós de digitalització i provisió de recursos TIC individuals, mentre ateníem les noves necessitats emocionals que la situació provocava. Hem incrementat la nostra aposta pel desenvolupament d'aliances d'impacte social, fonamentalment de les que han tractat de millorar-lo en àrees com la generació d'ocupació i el desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana. Aquests són alguns dels exemples del conjunt d'accions desenvolupades dins de la nostra *Resposta COVID-19*, sobre els quals podreu aprofundir amb la lectura d'aquesta memòria anual.

L'any 2020 també ha sigut el primer any d'implementació del nostre Pla Estratègic *TransformAcció 2022*, un pla estratègic il·lusionant, ple de reptes motivadors que pretén guiar-nos per la senda de l'èxit i sobre el qual rendim comptes en aquesta memòria anual de l'any 2020.

El 2020 ha sigut l'any de la consolidació i el desenvolupament transversal dels nostres enfocaments de responsabilitat social i desenvolupament sostenible, aspectes tots dos inherents a la nostra manera de ser,

i és que ser una banca amb uns principis cooperatius tan arrelats ens ho posa més fàcil a l'hora de perseguir i tractar de millorar i donar solució als problemes del nostre planeta per construir un món millor per a les generacions esdevenidores.

Durant aquest exercici, hem desenvolupat les nostres polítiques de sostenibilitat i medi ambient entre altres, també hem començat a desplegar el nostre enfocament de desenvolupament sostenible, alineant les nostres iniciatives, projectes i accions amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible proposats per les Nacions Unides en la seua Agenda 2030, amb la intenció de provocar impactes positius significatius sobre la societat valenciana.

No voldria acomiadar-me sense llançar un missatge clar pel que fa a la nostra intenció de continuar treballant per ser cada dia millors, per ser una empresa cooperativa ètica, competitiva, innovadora, social, defensora del desenvolupament sostenible i transparent.

De la mateixa manera, com no podia ser d'una altra manera, m'agradaria manifestar en nom de tot el Consell Rector el nostre agraïment i la més profunda admiració i respecte per totes i cadascuna de les persones que treballen en la nostra empresa, persones que ens han demostrat a través de l'exemple, el compromís i la implicació que podem fer front a les situacions més adverses sent millors professionals i persones, fent millor Caixa Popular.



*Rosendo Orti*

Director general de Caixa Popular

Després dels bons resultats assolits en el nostre anterior període estratègic acabat l'any 2019, representat i desenvolupat a través del Pla *Reinventar-se 2020*, aquest any 2020 hem començat a implementar el nostre nou Pla Estratègic *TransformAcció 2022*.

Vam començar l'any amb tota la il·lusió i la determinació posades en el desenvolupament d'aquest pla, quan, el mes de març, la pandèmia global provocada per la COVID-19, sacsejava tots els fonaments que com a societat havíem construït en els últims anys, i posava en dubte moltes de les creences en què es basa aquesta societat en què vivim i actuem, no sols com a ciutadans, sinó com a empreses, actors fonamentals per al desenvolupament d'aquesta.

Ha sigut en el nostre 43 aniversari treballant en el sector financer que hem sigut més conscients, si és que es pot, que el nostre model d'empresa cooperativa, ètica i social és més necessari ara que mai pels valors que representa i pel seu enfocament de generació d'impactes positius de caràcter econòmic, mediambiental i social, en les comunitats amb què interactuem, en concret, i en la societat, en general, mentre creem i generem valor compartit amb els nostres grups d'interès, millorant la nostra competitivitat i col·laborant en el progrés de les condicions econòmiques i socials de les comunitats en què desenvolupem la nostra activitat.

El sector econòmic en què despleguem la nostra activitat, el sector financer, s'ha vist afectat en els últims

anys per aspectes o tendències com ara la necessitat de digitalitzar els seus serveis mentre es garanteix la seguretat dels seus usuaris, la reducció de l'activitat econòmica, la reducció dels tipus d'interès i, per tant, dels marges, les exigències reguladores més grans en termes de seguretat i transparència, la necessitat de treballar i aportar en el desenvolupament d'una economia descarbonitzada pels efectes que el canvi climàtic té en el nostre planeta i la nostra societat, entre altres, aspectes tots aquests que des de Caixa Popular hem abordat, no solament en anys precedents, sinó a través del nostre nou pla estratègic.

A més, tots aquests aspectes han cobrat una rellevància especial i s'han accelerat amb l'arribada de la pandèmia, cosa que ens ha obligat a reaccionar i a posar en marxa accions que han facilitat, per exemple, el teletreball o mitjançant l'increment dels nostres consums elèctrics provinents de fonts renovables en les nostres instal·lacions, en què durant l'any 2020, el 80% de les nostres oficines consumeixen aquest tipus d'energia.

El nostre Pla Estratègic *TransformAcció 2022*, fruit de la col·laboració i el coneixement compartit del nostre Consell Rector, grups d'interès i col·lectiu de treball, busca desplegar elements de diferenciació que aporten valor als nostres grups d'interès, i oferir també seguretat a tots aquests grups sobre els passos que estan fent-se i dels resultats, tant sobre els obtinguts com dels esdevenidors.

Com s'ha comentat anteriorment, aquest pla s'ha començat a desenvolupar el 2020 i ha començat a fer els primers fruits. Així doncs, enguany:

- Hem iniciat les transformacions necessàries pel que fa a les nostres persones, escometent el desenvolupament i la millora dels processos de contractació, de compensació i de desenvolupament a través de la formació i l'aprenentatge, en definitiva, hem fet els primers passos per a construir l'ecosistema de la felicitat de Caixa Popular.
- Hem potenciat les nostres estructures i els nostres processos de generació de la innovació amb resultats excel·lents.
- S'ha continuat creixent tant en persones com en oficines, així l'any 2020 hem creat 19 llocs de treball i hem obert 2 oficines noves, continuant amb la nostra estratègia de creixement. Al tancament d'aquest exercici, tenim 75 oficines comercials distribuïdes per tot el territori de la Comunitat Valenciana.
- Pel que fa a la nostra solvència, l'hem reforçada millorant les dades del 2019 en un 12%.
- La rendibilitat continua sent una de les forteses del nostre negoci, encara que la situació de tipus d'interès negatius, les dotacions més elevades i el creixement dels actius totals han provocat un descens en la rendibilitat l'any 2020. No obstant això, la nostra es manté per damunt de la mitjana del sector.
- Durant l'any 2020 hem reduït respecte de l'any anterior els nostres actius dubtosos en un 3,82%.
- Hem començat a desenvolupar el nostre nou model comercial que desenvolupa la nostra estratègia de proposta de valor basada en el nostre model cultural i en el nostre model de relació amb el client.
- Durant el 2020, pel que fa a la simplificació de la nostra estructura, hem avançat des del concepte d'organització líquida cap a estructures més transversals en què es trenca amb l'estructura jeràrquica tradicional i s'aprofita al màxim el coneixement i les capacitats col·lectives dels nostres equips de treball per aconseguir una millor orientació al negoci i als clients. Així doncs, el 2020 hem potenciat tota l'estructura de gestors en l'organització, s'ha desenvolupat la figura dels especialistes o responsables de determinats segments o línies de negoci, també la de

responsable de productes emmarcats en 3 àrees, Banca Empresa, Negoci i Riscos. En aquesta mateixa línia, a més, s'ha creat la figura de gestors de sectors empresarials dins de l'Àrea de Banca Empresa i s'han desenvolupat equips de projecte que el 2020 han abordat 13 projectes concrets.

- L'any 2020, hem continuat avançant en els processos de transformació digital i de protecció davant la "ciberdelinqüència".
- Com no podia ser d'una altra manera, hem continuat consolidant els nostres enfocaments de gestió pel que fa a la responsabilitat social i al desenvolupament sostenible, avançant en el model d'impactes sobre els diferents Objectius de Desenvolupament Sostenible que ens hem marcat com a prioritaris.

Per als dos pròxims anys restants dins del Pla *Transformació 2022*, ens plantegem continuar aprofundint en els

diversos eixos de la nostra estratègia, així, en els anys 2021 i 2022, volem:

- desenvolupar al complet el nostre ecosistema de la felicitat,
- continuar millorant les nostres xifres de solvència i rendibilitat, alhora que continuem reduint els nostres actius danyats i incrementem els nostres ingressos.
- aplicar el nostre nou model comercial per desenvolupar la nostra nova proposta de valor.

Finalment, com a director general de Caixa Popular i en nom de tot l'equip de Direcció, no voldria deixar passar l'ocasió d'agrair a tot el col·lectiu de persones que treballen en la nostra cooperativa l'esforç, la dedicació i la capacitat d'adaptació que han demostrat durant a l'any 2020; sense vosaltres aquests resultats no haurien sigut possibles. Moltes gràcies.