

## CARTA DE LA PRESIDENCIA

# Amadeo Ferrer

**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.

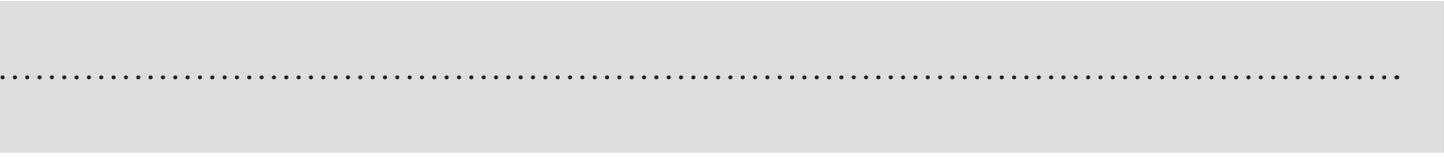
Este 2021 es el segundo año de nuestro plan Estratégico *TransformAcció 2022*, que establece las bases de una nueva Caixa Popular, bajo los mismos principios y valores que conforman

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

# Rosendo Ortí

**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 EN 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.