

CARTA DE LA PRESIDÈNCIA

Amadeo Ferrer

EL NOSTRE MODEL DE BANCA COOPERATIVA BASADA EN ELS VALORS, EN EL COMPROMÍS SOCIAL I ECONÒMIC AMB EL NOSTRE ENTORN MÉS PRÒXIM, ENS FA SER UNA ENTITAT DIFERENT. SÓN AQUESTS FETS DIFERENCIALS, JUNTAMENT AMB LA QUALITAT PERSONAL I PROFESSIONAL DEL COL·LECTIU DE TREBALL DE L'ENTITAT, ELS QUE FAN QUE CAIXA POPULAR VAJA AVANÇANT EN LA NOSTRA MISSIÓ "ACONSEGUIR QUE LA SOCIETAT VALENCIANA TRIE EL NOSTRE MODEL DE BANCA COOPERATIVA, VALENCIANA, AMB VALORS, SOCIAL I DIFERENT".



Aquest 2021, marcat encara pels efectes de la pandèmia global provocats per la Covid-19, no ha sigut fàcil, però gràcies als nostres valors i principis sòlids que ens identifiquen com a empresa cooperativa, que guien la nostra presa de decisions, així com les actuacions de totes i cadascuna



.....

de les persones que integrem Caixa Popular hem aconseguit superar-ho de manera molt positiva consolidant-nos com l'entitat financera valenciana de referència.

La nostra estratègia, en què a través de processos deliberats i adaptatius, ens han permés anticipar i donar respostes a tendències, oportunitats i riscos que l'entorn tan canviant ens presenta ha tingut resposta per part dels nostres grups d'interés, els nostres clients, proveïdors, aliats, entitats del teixit social, persones sòcies i treballadores, entre molts altres, i així ens ho demostren confiant cada dia en Caixa Popular.

Confien en un model cooperatiu defensor i impulsor de l'economia social, de l'economia real que genera riquesa a la Comunitat Valenciana tenint en compte aspectes com la igualtat entre les persones, la solidaritat amb els que més ho necessiten, amb el compromís per fer una societat millor en què ningú es quede arrere, en un entorn saludable que ens permeta gaudir d'un millor futur per a tots.

Aquest és el nostre somni: arribar a ser l'entitat financera amb més implicació i impacte social, i no tinguem dubte que des del Consell Rector i per tant tota Caixa Popular continuarem treballant perquè aquest somni arribe a complir-se.

Aquest 2021 és el segon any del nostre pla estratègic TransformAcció 2022, que estableix les bases d'una nova Caixa Popular, sota els mateixos principis i valors que conformen els nostres fonaments,

avancem en la creació d'un model més flexible, amb una aposta clara per desenvolupar tot el talent de l'equip humà així com la seua felicitat afavorint les diferents palanques que hi influeixen, apostant per la innovació orientada al client sense oblidar el desenvolupament transversal del nostre enfocament de responsabilitat social i desenvolupament sostenible inherents al nostre model cooperatiu, es tracta de donar solució als problemes del nostre planeta per construir un món millor per a les generacions presents i futures.

Un any ple de reptes motivadors, d'il·lusions, que tenen per objectiu mantindre'ns en la senda de l'èxit que estem forjant i sobre la qual rendim comptes en aquesta memòria anual del 2021.

No voldria acomiadar-me sense llançar un missatge clar respecte 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.

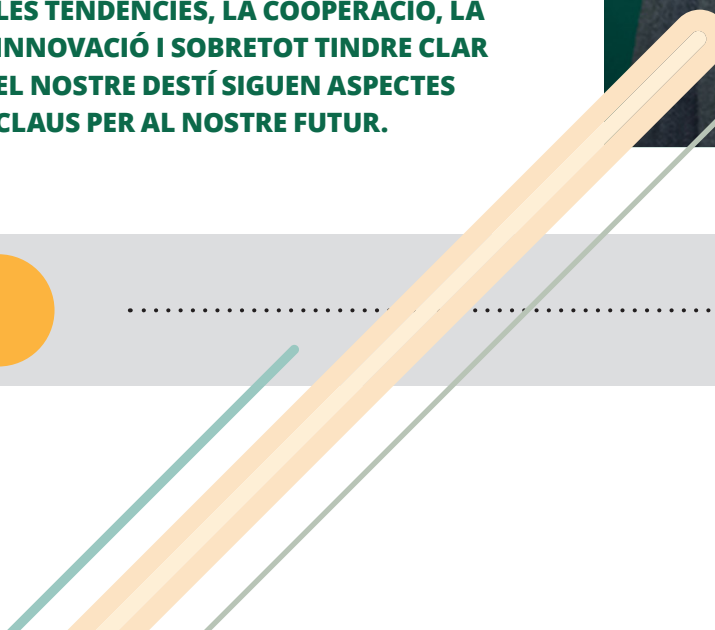
De la mateixa manera, com no podia ser d'una altra manera, m'agradaria manifestar en nom de tot el Consell Rector el nostre agraïment i la més profunda admiració i respecte per totes i cadascuna de les persones que treballen en la nostra empresa, persones que ens han demostrat a través de l'exemple,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



CARTA DE LA DIRECCIÓ GENERAL

Rosendo Ortí

CAIXA POPULAR ESTÀ OPERANT EN EL SECTOR FINANCER, UN SECTOR QUE, A MÉS DELS EFECTES PROVOCATS PER LA PANDÈMIA I QUE PATIM TOTS, PASSA PER UN MOMENT DE GRANS CANVIS QUE L'ESTAN TRANSFORMANT D'UNA MANERA MOLT IMPORTANT. LA PERSISTÈNCIA DELS TIPUS D'INTERÉS EN VALORS NEGATius QUE HAN CANVIAT EL PARADIGMA AMB QUÈ ENS MOVÍEM, ELS PROCESSOS DE DIGITALITZACIÓ, L'ENTRADA DE NOUS COMPETIDORS DE FORA DEL SECTOR, LES EXIGÈNCIES REGULADORES EN TEMES DE TRANSPARÈNCIA I SEGURETAT, LA NECESSITAT DE TREBALLAR EN PRO DEL DESENVOLUPAMENT D'UNA ECONOMIA DESCARBONITZADA, LA CONTINUACIÓ DELS PROCESSOS DE CONCENTRACIÓ, ELS CANVIS EN LES NECESSITATS DELS CLIENTS I DEL MERCAT FAN QUE ELEMENTS COM L'AGILITAT, L'ADAPTACIÓ RÀPIDA A LES TENDÈNCIES, LA COOPERACIÓ, LA INNOVACIÓ I SOBRETOT TINDRE CLAR EL NOSTRE DESTÍ SIGUEN ASPECTES CLAUS PER AL NOSTRE FUTUR.



En aquest marc som més conscients que el nostre model d'empresa cooperativa, ètica i social és ara més necessari 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'interés, 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.

En aquest segon any del nostre pla estratègic *TransformAcció 2022*, fruit de la col·laboració i el coneixement compartit del nostre Consell Rector, grups d'interés i col·lectiu de treball, hem treballat desplegar elements de diferenciació que aporten valor als nostres grups d'interés.

L'aposta decidida per un *Servici 5 Estrelles* per a facilitar la millor experiència financera dels nostres clients facilitant-los el millor tracte i deixant a elecció seua el model de relació amb l'entitat garantint la prestació de tots els servicis tant en l'àmbit presencial com a través de canals digitals.

L'aplicació d'aquest model de relació amb el client ha vingut acompanyada d'un canvi en el model de les nostres oficines comercials i dels servicis centrals apostant per la proximitat, la comoditat, la confidencialitat i l'obertura a la societat valenciana per a la realització de les seues activitats i que continuarem desenvolupant l'any vinent.

En aquest sentit s'explica el canvi en la dependència de la innovació que passa a transversalitzar-se en tota l'organització orientant-se a la millora de l'experiència dels clients tant interns

i externs impulsada per l'Àrea de Comunicació i Experiència de Clients.

Aquest 2021 ha sigut l'any de la consolidació de la creació del model d'organització líquida, un model que prepara l'entitat per al futur dotant-lo d'agilitat, proximitat, capacitat d'innovació, coneixement del client, així com un canvi en el model comercial que m'atreviria a dir que significarà un punt d'inflexió en la història de Caixa Popular.

L'aprofundiment en el model d'organització líquida i en el nou model comercial que suposa ens ha portat a posar en marxa enguany la revisió de la totalitat de processos comercials, un projecte ambiciós, que sota el nom de *RevoluciONA*, pretén aprofitar tota la capacitat comercial de l'organització millorant la seua eficiència, un projecte que ja ha començat a fer fruit.

Enguany podríem qualificar-lo de molt bo pels resultats obtinguts, en aquesta memòria estan els fets més rellevants de l'exercici, però m'agradaria destacar-ne dos que van a contra corrent de les actuacions del sector: hem obert 2 noves oficines a València capital i a la ciutat de Dénia (la nostra quarta oficina a la província d'Alacant) i la creació de 10 nous llocs de treball, mentre la resta de la banca està tancant oficines i acomiadant treballadors.

Els èxits són de tota l'organització. Sense l'esforç, la dedicació, la capacitat de treball i l'adaptació al canvi, aquests resultats no serien possibles. Com a director general de Caixa Popular i en nom de tot l'equip de direcció, vull agrair a tot el col·lectiu de persones que treballen en la nostra cooperativa el seu compromís amb el projecte de Caixa Popular. Sense vosaltres, el nostre projecte no seria possible

Moltes gràcies.