

BLOC 1.

1.3. Projectes i fets més rellevants 2021

L'any 2021 ha sigut segon any d'implementació del nostre pla estratègic *TransformAcció 2022* en què, malgrat les condicions adverses que ens ha imposat la pandèmia global, hem aconseguit uns resultats positius i rellevants en termes economicofinancers i de creixement d'oficines.

Marge d'interessos: **37,798 milions d'euros.**

Marge brut: **60,947 milions d'euros.**

Benefici brut: **16,276 milions d'euros.**

Ràtio d'eficiència: **59,72**

ROA: **0,65**

ROE: **12,42**

La penetració de Caixa Popular en el territori continua creixent pel fet d'obrir dues noves oficines a Dénia i València capital el 2021 i incorporant un agent financer a Xest, i hem arribat a un total de 76 punts comercials.

En la taula següent, s'informa dels principals assoliments de l'exercici 2020 en els camps en què hi ha hagut millores o actuacions rellevants:

Projectes o assoliments significatius del 2021 per cadascuna de les categories següents:

Estratègia:

- Implementació del model d'organització líquida sobre el model de relació amb el client.
- Reforç de l'estratègia de diferenciació a través del servici 5 estrelles, la responsabilitat social i el model comercial basat en el client.
- Implementació del model de generació de felicitat en Caixa Popular.

Negoci:

- A data 31 de desembre de 2021 Caixa Popular tenia 233.499 clients, un 8,30 % més que en l'exercici anterior.
- Hem aprofundit en el nostre model d'organització líquida consolidant les especialitats i els sectors com a eina clau de l'organització que genera dinamisme comercial i profunditat en la gestió del segment.
- Posada en marxa del projecte RevoluciONA que busca la millora en els processos comercials que permeten un avanç en capacitat de generació de negoci de l'entitat.
- Implantació del nou model d'oficina orientat a una experiència de client 5 estrelles

Tecnologia i digitalització:

- Incorporació de robots per a la millora de processos.
- Implantació d'una nova app de mòbil per a millorar l'experiència del client, desplegament del "Mur Digital" i el llançament de l'assistent de veu "Maia".
- Incorporació de sales de videoconferències i wifi en les noves oficines.

Empremta econòmica:

A més dels resultats economicofinancers assenyalats a l'inici d'aquest apartat, altres fites a destacar serien:

- Hem incrementat els nostres ingressos bruts un 9,81 % respecte del 2020.
- Els resultats d'explotació han millorat un 40,57 % respecte del 2020.
- El negoci total de l'entitat ha crescut en un 17,04 % respecte del 2020.

Empremta laboral:

- A data de 31 de desembre de 2021, Caixa Popular havia creat 10 nous llocs de treball, amb què arribava a la xifra de 395 persones contractades, cosa que suposa un 2,54 % respecte de la mateixa data del 2020.
- La mitjana d'hores de formació per persona el 2021 s'ha situat en 121.
- El nombre total de directius en un programa de desenvolupament s'ha incrementat el 2021 un 51,11 % respecte del 2020.

Empremta social:

- Hem incrementat la inversió en iniciatives de generació d'ocupació i desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana en un 17,23 % respecte del 2020.
- El 2020 es va posar en marxa la primera edició de les "Ajudes a la igualtat de gènere", el concurs fotogràfic "La mostra del canvi" que pretén conscienciar sobre els efectes de l'home en el nostre entorn natural i el llançament d'"Ajudes a projectes d'integració de persones amb discapacitat".
- El nostre col·lectiu de treball es va implicar en la generació d'impacte social de la iniciativa d'adhesió voluntària "Un dia del teu salari", recaptant **19.597,52€** als quals Caixa Popular va aportar el mateix import generant així un fons de **39 195,04€** per al suport a les ONG valencianes a través de les "Ajudes d'un dia de salari".

Empremta mediambiental:

- A través de la digitalització dels processos s'ha reduït l'enviament de documents físics al client en un 14,35 % respecte del 2020.
- Increment de l'1,58 % del consum elèctric, malgrat l'increment de la presencialitat, el creixement de clients i del negoci en taxes molt superiors.
- El 90,4 % del consum elèctric de la nostra entitat procedeix de fonts d'origen renovable.