

BLOQUE 1.

1.3. Proyectos y hechos más relevantes 2021

El año 2021 ha sido segundo año de implementación de nuestro Plan Estratégico *TransformAcció 2022* donde, a pesar de las condiciones adversas que nos ha impuesto la pandemia global, hemos logrado unos resultados positivos y relevantes en términos económico-financieros y de crecimiento de oficinas.

Margen de intereses: **37,798 millones de euros.**

Margen bruto: **60,947 millones de euros.**

Beneficio bruto: **16,276 millones de euros.**

Ratio de eficiencia: **59,72**

ROA: **0,65**

ROE: **12,42**

La penetración de Caixa Popular en el territorio continúa creciendo al abrir dos nuevas oficinas en Dénia y Valencia Capital en 2021 e incorporando un agente financiero en Cheste. Llegando a un total de 76 puntos comerciales.

En la siguiente tabla, se informa de los principales logros del ejercicio 2021 en aquellos campos en los que ha habido mejoras o actuaciones relevantes:

Proyectos o logros significativos de 2021 por cada una de las siguientes categorías:

Estrategia:

- Implementación del modelo de organización líquida sobre el modelo de relación con el cliente.
- Refuerzo de la estrategia de diferenciación a través del servicio 5 estrellas, la responsabilidad social y el modelo comercial basado en el cliente.
- Implementación del modelo de generación de felicidad en Caixa Popular.

Negocio:

- A fecha 31 de diciembre de 2021 Caixa Popular contaba con 233.499 clientes, un 8,30% más que en el ejercicio anterior.
- Hemos profundizado en nuestro modelo de organización líquida consolidando las especialidades y los sectores como herramienta clave de la organización que genera dinamismo comercial y profundidad en la gestión del segmento.
- Puesta en marcha del proyecto RevoluciONA que busca la mejora en los procesos comerciales que permitan un avance en capacidad de generación de negocio de la entidad.
- Implantación del nuevo modelo de oficina orientado a una experiencia de cliente 5 estrellas

Tecnología y Digitalización:

- Incorporación de robots para la mejora de procesos.
- Implantación de una nueva APP de móvil para mejorar la experiencia del cliente, despliegue del "Muro Digital" y el lanzamiento del chatbot "Maia".
- Incorporación de salas de videoconferencias y wifi en las nuevas Oficinas.

Huella económica:

Además de los resultados económico-financieros señalados al inicio de este apartado, otros hitos a destacar serían:

- Hemos incrementado nuestros ingresos brutos un 9,81% con respecto a 2020.
- Los resultados de explotación han mejorado un 40,57% con respecto a 2020.
- El negocio total de la entidad ha crecido en un 17,04% con respecto al 2020.

Huella Laboral:

- A fecha de 31 de diciembre de 2021, Caixa Popular había creado 10 nuevos puestos de trabajo llegando a la cifra de 395 personas contratadas, lo que supone un 2,54% respecto a la misma fecha de 2020.
- La media de horas de formación por persona en 2021 se ha situado en 121.
- El número total de Directivos en un programa de desarrollo se incrementado en 2021 un 51,11% con respecto a 2020.

Huella social:

- Hemos incrementado la inversión en iniciativas de generación de empleo y desarrollo económico en la Comunidad Valenciana en un 17,23% con respecto a 2020.
- En 2020 se puso en marcha la primera edición de las “Ayudas a la igualtat de gènere”, el concurso fotográfico “la mostra del canvi” que pretende concienciar sobre los efectos del hombre en nuestro entorno natural y el lanzamiento de “Ayudas a projectes d’integració de persones amb discapacitat”
- Nuestro colectivo de trabajo se implicó en la generación de impacto social de la iniciativa de adhesión voluntaria “*Un dia del teu salari*”, recaudando **19.597,52€** a los que Caixa Popular aportó el mismo importe generando un fondo de **39 195,04€** para el apoyo a las ONG valencianas a través de las “*Ayudas de un dia de salari*”.

Huella mediambiental:

- A través de la digitalización de los procesos se ha reducido el envío de documentos físicos al cliente en un 14,35% con respecto a 2020.
- Incremento de 1’58% del consumo eléctrico, a pesar del incremento de la presencialidad, el crecimiento de clientes y del negocio en tasas muy superiores.
- El 90,4% del consumo eléctrico de nuestra entidad procede de fuentes de origen renovable.