

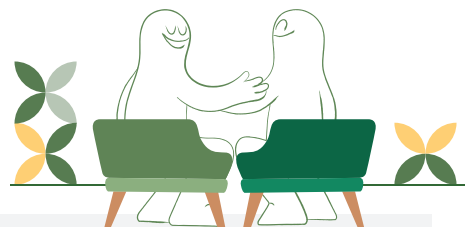


Memòria Anual

2023



Índex



1- Introducció. 6

1.1 Estat d'informació no financera 2023:
transparència i compromís amb
la sostenibilitat. 6

1.2 Cartes de la Presidència i la Direcció General. 8

1.3 Projectes i fets més rellevants del 2023. 12

2- Caixa Popular 14

2.1. Els fonaments del futur de Caixa Popular. 14

2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor
i estratègia corporativa. 18

3- RSC i sostenibilitat 28

3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular. 28

3.2. Model de gestió sostenible,
ètica i responsable. 33

4- Governança 46

4.1. Òrgans de govern: estructura
i composició. 46



4.2. Riscos i línies de defensa del negoci. 55

4.3. Ètica i valors corporatius. 72

5- Cadena de valor 76

5.1 Gestió comercial i clients. 76

5.2. Gestió de compres i proveïdors. 91

5.3. Administracions, reguladors
i ajuntaments. 96

5.4. Cooperativisme i associacionisme. 98

5.5. Aliats i socis. 101

6- Model de gestió 104

6.1. Gestió de la qualitat. 104

6.2. Gestió de la innovació. 107

6.3. Gestió de la tecnologia i la informació. 115

7- Empremta econòmica 122

7.1 Empremta econòmica i del negoci. 122

7.2. Gestió economicofinancera i fiscal. 124

8- Empremta laboral 132

8.1. Model de gestió de persones. 132

8.2. Departament Laboral. 136

8.3. Desenvolupament de persones. 153

8.4. Responsabilitat social interna. 170





9- Empremta social	174
9.1. Ingressos per a acció social.	174
9.2. Model d'acció social i participació.	177
9.3. Projectes i iniciatives d'acció social + voluntariat i cooperació internacional	179

10- Empremta mediambiental	182
10.1. Model d'empremta ambiental.	182
10.2. Gestió ambiental.	186

11- Annexos	194
11.1 Dades de l'empresa	194
1. Identificació.	194
2. Actius territorials.	195
3. Comissió i comitès interns de gestió.	197
4. Entitats participades del Grup Caixa Rural i, per tant, de Caixa Popular.	198
5. Dades financeres.	198
6. Grups d'interés de Caixa Popular: categories i segments.	207
7. Cooperatives sòcies.	208
8. Associacions.	211
11.2 Informació rellevant sobre l'informe	212

1- INTRODUCCIÓ

1.1 ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA 2023: TRANSPARÈNCIA I COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT.

Aquest estat d'informació no financera s'ha elaborat en línia amb els requisits establits en la Llei 11/2018 de 28 de desembre de 2018 d'informació no financera i diversitat aprovada el 13 de desembre de 2018 pel Congrés dels Diputats per la qual es modifiquen el Codi de comerç, el text refós de la Llei de societats de capital aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'auditoria de comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat (procedent del Reial decret llei 18/2017, de 24 de novembre).



En la seua elaboració també s'han considerat les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (2017/C 215/01) derivades de la Directiva 2014/95/UE. Així mateix, s'ha tingut en compte el que s'estableix en la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat de Global Reporting Initiative (estàndard GRI).

En aquest context, a través de l'estat d'informació no financera, Caixa Popular té l'objectiu d'informar de qüestions ambientals, socials i relatives al personal i en relació amb els drets humans rellevants per a la companyia en l'execució de les seues activitats pròpies del negoci.

Aquest estat d'informació no financera s'ha sotmés a un procés de revisió externa independent. L'informe d'assegurament independent en què s'inclouen els objectius i l'abast del procés, així com els procediments de revisió utilitzats i les seues conclusions, s'inclou al final d'aquest document.

Aquest EINF forma part de l'Informe de Gestió 2023 de Caixa Popular, però es presenta com a annex d'aquest.

Caixa Popular presenta el seu EINF-Estat d'informació no financera, un exercici de transparència, compliment legal i seguint la normativa mercantil vigent per a rendir comptes a la societat i als seus diferents grups d'interés.

L'EINF s'elabora prenent com a guia els indicadors dels estàndards internacionals de Global Reporting Initiative (GRI) seleccionats i la normativa legal en matèria d'informació no financera i diversitat. A través d'aquesta, Caixa Popular exposa el seu enfocament en la transparència, l'ètica empresarial, el govern corporatiu, la responsabilitat social i el desenvolupament sostenible.

En les seues pàgines es detallen:

- L'estratègia i l'enfocament de Caixa Popular en matèria de sostenibilitat, incloent-hi els processos de participació de grups d'interés i la identificació d'aspectes materials.
- La cadena de valor i les relacions amb clients, proveïdors, aliats i associats.
- El sistema de gestió de l'entitat, que assegura la integració de la sostenibilitat en tots els nivells de l'organització.
- Les empremtes econòmica, financera, laboral, social i ambiental de Caixa Popular.

L'objectiu principal de l'EINF és contribuir al mesurament i la comunicació de l'acompliment sostenible de l'entitat. D'aquesta manera, es facilita l'avaluació per part dels grups d'interés i s'assegura l'ajust a les seues necessitats i expectatives.

En Caixa Popular ens comprometem a continuar avançant en la definició, el desenvolupament i la comunicació d'estratègies, polítiques i accions que generen impactes positius en la societat. L'EINF és una mostra d'aquest compromís i un instrument clau per a la construcció d'un futur més sostenible.

Aspectes rellevants de l'EINF:

- **Transparència i rendició de comptes:** l'EINF ofereix informació detallada sobre l'acompliment de Caixa Popular en totes les seues dimensions.



- **Enfocament en la sostenibilitat:** es destaca el compromís de l'entitat amb la generació de valor compartit i la gestió responsable.
- **Participació de grups d'interés:** es descriu el procés d'identificació i participació dels grups d'interés en la definició de l'estratègia de sostenibilitat.
- **Mesurament de l'impacte:** l'EINF inclou indicadors que permeten avaluar l'acompliment de Caixa Popular en termes econòmics, socials i ambientals.

Des de Caixa Popular vos convidem a llegir l'EINF i a conèixer en profunditat el nostre compromís amb la societat.

Aquest document és una eina fonamental per a la transparència, la rendició de comptes i la construcció d'un futur més just i sostenible.

Carta de la Presidència

Amadeo Ferrer



La missió de Caixa Popular és “aconseguir que la societat valenciana trie el nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent”,

una declaració d'intencions d'un model de banca cooperativa basada en els valors, en el compromís social i econòmic amb el nostre entorn més pròxim, que ens fa ser una entitat diferent formada per persones i per a, que ofereix un servei de qualitat, un Servei 5 Estrelles. 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 siga cada vegada més coneguda i reconeguda.

El context internacional ha presentat desafiaments significatius, els efectes de la guerra a Ucraïna i el conflicte a l'Orient Mitjà han impactat en els preus de les matèries primeres i l'economia global, amb el trasllat consegüent als preus. Les mesures preses per les autoritats monetàries per a controlar-los han significat pujades del tipus d'interés, aspecte clau en el món financer. Aquest nou escenari ha suposat un

encariment del preu del finançament, una caiguda en la seua demanda i la necessitat d'empreses i famílies de destinar més renda al pagament d'aquesta. La pujada dels tipus d'interés han afavorit la generació d'ingressos que, acompanyada per la consolidació del model d'organització líquida, els nostres sòlids valors i principis, que ens identifiquen com a empresa cooperativa i guien la nostra presa de decisions, així com les actuacions de totes i cadascuna de les persona que integrem Caixa Popular, hem aconseguit uns resultats molt positius en el primer any del nostre nou pla estratègic Revoluciona 2025, que ens consoliden com l'entitat financera valenciana de referència.

El model d'organització líquida està convertint-se en un element de diferenciació que ens permet, juntament amb el Servei 5 Estrelles, el model d'innovació i l'estratègia social de l'entitat, crear unes bases sòlides per als pròxims anys que permetran a Caixa Popular aprofitar un futur ple d'oportunitats.

El lideratge per influència, la potenciació del talent, de la responsabilitat, de l'autonomia, de la capacitat

de decisió i de la cerca de la felicitat de l'equip humà que formem Caixa Popular ens fa albirar el futur amb optimisme.

Creiem en el cooperativisme com a fórmula per a impulsar l'economia social, entesa com a economia real que genera riquesa a la Comunitat Valenciana tenint en compte aspectes com la igualtat, 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 futur millor per a tots.

Aquest és el nostre somni: arribar a ser l'entitat financera amb més implicació i impacte social, i és un compromís compartit del Consell Rector i del conjunt de les persones que integrem Caixa Popular. Continuarem treballant perquè aquest somni es complisca.

Tancat aquest any 2023, del qual donem compte en aquesta memòria, i l'inici del Pla Estratègic Revolucionari 2025, hem començat a construir sobre els fonaments consolidats d'una nova Caixa Popular. Sota els mateixos principis i valors que conformen la nostra

identitat, continuarem avançant generant valor compartit per als nostres grups d'interés i la societat valenciana en general, 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 a construir un món millor per a les generacions presents i futures.

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 gran 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 l'admiració i el respecte més profunds per totes i cadascuna de les persones que treballen en Caixa Popular, persones que ens han demostrat a través de l'exemple, el compromís i la implicació, que són millors professionals i persones, i que fan millor la cooperativa.



Carta de la Dirección General

Rosendo Ortí



**La nostra fortalesa resideix en les
persones. Els canvis que estan
produint-se en el sector financer,**

en què opera Caixa Popular, a conseqüència de les noves tecnologies, la intel·ligència artificial, els nous comportaments dels clients més conscients, la normativa financera, ambiental, social i de govern corporatiu, significaran nous reptes, amenaces i oportunitats que ens obliguen a ser àgils, ràpids en l'adaptació a les tendències, la cooperació, la innovació com a eix fonamental i això no és possible sense persones formades, compromeses i implicades en un projecte com és el de Caixa Popular.

El canvi d'un paradigma purament transaccional, en què les persones són considerades un recurs i els clients, un mer intercanvi monetari, a un sistema més humanista en què les persones són el centre del nostre model d'empresa cooperativa, ètica i social, un model que ens permet generar riquesa i 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, aportant riquesa i progrés econòmic i social allí on estem.

El Pla Estratègic Revoluciona 2025 que hem encetat enguany millora el concepte de la importància de la persona; en l'àmbit intern a través del marc de l'Ecosistema de la felicitat generant una estructura que ens permet desenvolupar el talent i el lideratge per influència de les persones que formem part de Caixa Popular. L'èxit del model es basa en l'organització líquida, en què la responsabilitat, l'autonomia, la capacitat de decisió, la confiança i la innovació són parts fonamentals que ens proporcionen els instruments per a afrontar qualsevol repte o amenaça en un entorn ple d'oportunitats.



L'aposta decidida per la millora del Servici 5 Estreles, que facilita la millor experiència financera dels nostres clients, oferint el millor tracte i deixant a la seua elecció 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, és una mostra del nostre compromís ferm amb les persones.

Tenim els fonaments per a poder ser una entitat generadora de riquesa i benestar a la Comunitat Valenciana amb un model àgil, amb capacitat d'innovació, escoltant la societat, donant respostes a les seues necessitats, que pensa en les persones i, per definició, en el seu entorn, en la sostenibilitat i en el medi ambient.

Aquest any podríem qualificar-lo de molt bo pels resultats obtinguts. En aquesta memòria estan els fets més rellevants de l'exercici, no obstant això, m'agradaria destacar-ne dos que van a contra corrent de les actuacions del sector: l'aposta decidida per oferir el millor servici a les persones que confien en Caixa Popular recollint-lo en un decàleg a manera de compromís i la creació de 13 nous llocs de treball mentre la resta de la banca continua tancant oficines i despatxant 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 vostés, el nostre projecte no seria possible.

Moltes gràcies.



1.3 Projectes i fets més rellevants del 2023.

L'any 2023 ha sigut el primer del nostre Pla Estratègic Revoluciona 2025 marcat per una de les conseqüències de la invasió a Ucraïna, com va ser l'alça dels preus de les matèries primeres i el seu trasllat a una inflació persistent que ha obligat les autoritats monetàries a aplicar polítiques restrictives, incrementant els tipus d'interés, amb les conseqüències que això reporta en les entitats financeres, encariment dels préstecs, retraïment de la demanda i possibles dificultats de pagament dels clients, per contra aquesta alça de tipus ha beneficiat els estalviadors, que veuen que els seus depòsits es remuneren després d'anys de no ser així.



L'entitat ha obtingut uns resultats positius i rellevants en termes economicofinancers superant els objectius previstos en la planificació.



Marge d'interessos: **84,808 milions d'euros.**

Marge brut: **111,9616 milions d'euros.**

Benefici brut: **28,618 milions d'euros*.**

Ràtio d'eficiència: **42,83**

ROA: **1,00**

ROE: **17,07**

*Als quals s'han d'afegir les dotacions a fons de l'obra social (Fons de Formació i Promoció Cooperativa): 1,845 milions d'euros. El total dels beneficis generats són: 34,463 milions d'euros.



En la taula següent, s'informa dels principals assoliments de l'exercici 2023 en els camps en què hi ha hagut millores o actuacions rellevants:

Projectes o assoliments significatius del 2023 per cadascuna de les categories següents:

Estratègia:

- Posada en marxa del nou Pla Estratègic Revoluciona 2025.
- Elaboració de la Guia de Cultura Cooperativa.
- Establiment del model de lideratge basat en la influència.

Negoci:

- Creació de la Unitat del Servei 5 Estrelles, com a suport a les oficines per a millorar el servei prestat als clients.
- Llançament de préstecs hipotecaris amb mecanismes per a blindar els titulars davant pujades del tipus d'interés (hipoteca amb sostre i hipoteca amb quota blindada)
- Creació del Compte Verd.

Tecnologia, digitalització i innovació:

- Instauració del WhatsApp com a canal de comunicació amb el client.
- Incorporació de la intel·ligència artificial en processos.
- Potenciació de la figura de l'animador creatiu.

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 109,50% respecte del 2022.
- Els resultats d'explotació han millorat un 42,71% respecte del 2022.
- El negoci total de l'entitat ha crescut en un 13,22% respecte del 2022.

Empremta laboral:

- El 31 de desembre de 2023, Caixa Popular havia creat 13 nous llocs de treball i arribava a la xifra de 419 persones contractades, cosa que suposa un 3,20% respecte de la mateixa data del 2022.
- La mitjana d'hores de formació per persona el 2023 s'ha situat en 119.
- Desenvolupament del model de lideratge basat en la influència

Empremta social:

- Hem col·laborat amb 1.545 organitzacions socials durant el 2023 i hem invertit 2.493.712€
- El 2023 es va posar en marxa en totes les oficines un sistema de traducció de llengua de signes per a ajudar a la integració de persones sordes.
- Creació de l'Ecosistema Social per a la millora de l'impacte social de les nostres oficines en la seua àrea d'influència.

Empremta mediambiental:

- El 94,8% del nostre consum elèctric procedeix de fonts renovables.
- Reducció de les emissions de tones de CO₂ equivalents en un 36%.
- Reducció del 6,19% del consum elèctric, malgrat el creixement d'oficines i negoci.

2- CAIXA POPULAR

2.1. ELS FONAMENTS DEL FUTUR DE CAIXA POPULAR.

Els primers passos de Caixa Popular.

El naixement de Caixa Popular fa més de quatre dècades va ser impulsat per un grup de cooperativistes valencians socis de COVIPO (Cooperativa de Vivendes Populars), després d'una visita inspiradora al Grupo Cooperativo Mondragón al País Basc.

Eren joves que no tenien experiència financera, però tenien il·lusió per aconseguir un somni.



La senda de l'èxit.

El que va començar sent un somni meravellós, s'ha convertit en una meravellosa realitat econòmica, d'èxit. Per què ens atrevim a dir que el nostre projecte és un model d'èxit?

Perquè la nostra entitat financera està ja 45 anys en el mercat, tot i que altres entitats conegudes de sobra ja no existeixen, fruit de processos de fusió, adquisició, etc.

Perquè en aquests anys no hem deixat de generar llocs de treball i d'obrir oficines, a diferència d'altres entitats.

Perquè mai hem necessitat ajudes de l'Estat.

Perquè s'ha estudiat el nostre model de gestió en diverses universitats.

I el més important, perquè tots els dies més de 250.000 clients ens atorguen la seua confiança utilitzant els nostres productes i servicis.

Quines han sigut les claus de l'èxit?

1. El model de propietat.

Les persones que treballem en Caixa Popular som propietaris de l'entitat, amb tot el que això significa a l'efecte de la motivació, de sentir-se part del projecte i de gaudir en la faena. Com que som propietaris, som amos del nostre destí.

2. La nostra cultura d'empresa.

La major part de les persones que treballem en Caixa Popular som universitaris, amb el que això significa, com a mecanisme d'aprendre i tindre curiositat en la vida.

En Caixa Popular no poden treballar familiars directes de les persones sòcies de treball. Les bandes salarials estan molt equilibrades. A més, s'aposta pel "planter" com a mecanisme fonamental de desenvolupament directiu, i som l'acompliment professional i el lideratge els aspectes claus.

La nostra cultura de gestió fomenta la creativitat i la innovació. Es basa en la tolerància a l'error com a mecanisme d'aprenentatge. A més, el sistema de gestió és transparent i participatiu, com a exemple totes les persones sòcies mensualment reben el mateix informe de gestió que reben els membres del Consell Rector.

3. L'estratègia de diferenciació.

La nostra estratègia per a competir està basada en la diferenciació, no en el preu ni en la grandària. El nostre element diferenciador més visible és l'horari. Caixa Popular és l'entitat que més horari presencial ofereix als seus clients, obrim tots els matins i totes les vesprades.

Les nostres polítiques de localisme i associacionisme fan que vulguem ser l'entitat de cada poble o barri on ens situem, implicant-nos en el nostre entorn social més pròxim.

El suport a tota mena d'associacions socials, culturals, esportives, de comerciants, d'empresaris, etc., és un dels elements més importants del nostre ADN fundacional.

Així com el nostre compromís pel valencià. Caixa Popular és la banca que parla valencià i utilitzem la llengua en tots els seus vessants de comunicació. A més cooperem amb entitats que divulguen i promouen l'ús del valencià amb elements diferenciadors com la Targeta Compromís pel Valencià.



4. Les aliances.

Caixa Popular sempre busca la cooperació. És aquests moments la gran aliança és la pertinença a l'AEER –Associació Espanyola de Caixes Rurals formada per 29 Cooperatives de Crèdit– Caixes Rurals que tenim la mateixa filosofia: ser els amos del nostre destí. Tenim un model federat de relació i som amos de:

- Un banc: Banco Cooperativo.
- Una companyia d'assegurances: Seguros RGA
- Una companyia informàtica: RSI

A més, tenim en comú un fons de solidaritat dotat amb 300 milions d'euros que serveix per a ajudar aquella entitat del grup que en algun moment puga experimentar dificultats. Aquesta aliança permet que puguem oferir als nostres clients tots els productes i servicis de qualitat que ens demanen, estant a l'altura de qualsevol entitat de la competència.

5. Professionalitat del Consell Rector.

El nostre Consell Rector està constituït per 12 persones: representants de cooperatives sòcies, socis de treball i independents.

Una de les funcions del Consell Rector és el control de la direcció amb professionalitat i coneixements. Els 12 consellers tenen la formació i la solvència necessàries i exigides pel regulador per a poder desenvolupar les seues funcions.

6. Compromís social.

És un element clau en el nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent. Tenim clara la nostra vocació social i tractem de generar valor per a la societat valenciana.

Donem suport a multitud d'associacions de caràcter social, cultural, esportiu, etc., com, per exemple, les Falles, germanors de Setmana Santa, filades de Moros i Cristians, escoles d'adults, AMPA de centres d'ensenyament, associacions de comerciants i empresaris, etc.

A més, tenim la línia de l'Estalvi Solidari i les nostres Targetes Solidàries per a col·laborar amb aquestes associacions, en què cedim una part dels ingressos que aquestes productes generen a les associacions per complir les seues finalitats socials.

Apostem per la igualtat amb programes específics com Caixa Popular Sense Barreres, per a afavorir la integració de persones amb discapacitat o amb el programa Caixa Popular Dona a la recerca de la igualtat de gènere amb un producte innovador com la "Targeta Dona".

També tenim com a activitat social important la *Campanya Un dia de Salari*, en què voluntàriament les persones sòcies de treball d'aquesta empresa donem un dia del nostre salari per a secundar projectes solidaris i de cooperació al desenvolupament.

Col·laborem amb fundacions importants de la Comunitat Valenciana. Com la Fundació Horta Sud per a promoure tot el moviment associatiu, la Fundació Novaterra per a promoure l'ocupació per a persones en risc d'exclusió social. Amb aquesta Fundació tenim també un projecte de microcrèdits "Dona Emprén" per a empoderar les dones a través de l'autoocupació.

Tenim aliances amb entitats de referència com Càritas i la Creu Roja amb l'objectiu de fer costat a les persones que més ho necessiten.



Els fonaments per a l'èxit futur.

La supervivència futura de Caixa Popular implica **continuar aprofundint en els aspectes que ens han portat fins a on estem** i establir-ne de nous que ens permeten continuar avançant, elements que ens aporten un element diferencial difícil de copiar i que multipliquen el valor:

1. Model de gestió per lideratge.

Aquests últims temps hem establert un model en què cada persona desenvolupa el seu potencial sobre la base de l'autonomia, la responsabilitat, la influència i el lideratge. En el centre de l'estratègia està la persona i la seua capacitat d'influir de manera positiva i contribuir al bé comú.

2. L'organització líquida.

La cerca d'una organització àgil, ràpida en la presa de decisions, pròxima als clients i els diferents grups d'Interès, que permeta a tota l'organització adaptar-se als canvis, detectar les tendències, generar diferenciació i valor és la que ens ha portat a establir unitats que trenquen amb les tradicionals

jerarquies organitzacionals. Les especialitats, els sectors, els equips de pilotatge, els equips de facilitadors, els gestors són alguns dels exemples en què les persones aporten de manera voluntària tot el seu saber i compromís.

3. El Servei 5 Estrelles.

El servei excel·lent, siga en l'àmbit intern com amb els clients és un element clau que ens permetrà generar valor. Les persones són el centre de la nostra activitat més enllà del rol de clients; és per això que els oferim un servei adaptat a les seues necessitats on ells trien la forma de relació (presencial o en línia), l'horari i sense l'obligació de cita i a aquest Servei 5 Estrelles s'enfoca tota l'organització.

4. La innovació.

La innovació que aporta valor al client és clau en el futur de Caixa Popular, una innovació basada en la millora de tots els aspectes de l'organització i protagonitzada per totes les persones que formen part del projecte. Sostinguda per una cultura empresarial de tolerància a l'error del qual s'ha d'aprendre per a poder continuar avançant.



2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa

1. Introducció.

A causa de la volatilitat i la complexitat de l'entorn que ens acompanya en els últims anys, Caixa Popular dissenya els seus plans estratègics cada tres anys, cosa que ens permet ser flexibles i àgils a l'hora d'adaptar-nos, tant a l'elevat nivell d'incertesa del negoci, com a la situació econòmica i social existent. A més, anualment, al final del primer semestre de cada any, es duen a terme les "Jornades anuals de reflexió estratègica" en què l'equip de direcció revisa i actualitza les polítiques i les palanques per a assegurar el valor, la coherència i la utilitat de les estratègies, i són precisament aquests processos de revisió de l'estratègia els que ens confereixen una flexibilitat i una operativitat, essencials en l'èxit de l'organització i en l'eficiència per a gestionar el canvi.

Així doncs, la nostra estratègia és un exercici deliberat de definició d'accions que ens ajuden a assolir una sèrie d'objectius que s'estableixen sobre l'estimació que fem del que podria esdevenir en el futur, però que, d'altra banda, també té característiques d'estratègia emergent o adaptativa, ja que ens ajuda a anticipar i/o reaccionar per a definir un conjunt d'accions que inicialment no s'havien previst.

Aquesta característica dota Caixa Popular d'una capacitat estratègica distintiva que ens permet explotar les capacitats actuals sense deixar d'explorar noves oportunitats per al desenvolupament futur, cosa que, al seu torn, facilita la definició de les nostres estratègies de diferenciació i creixement sostingut.

Aquest és el primer any del nostre pla estratègic per als pròxims 3 anys *Revoluciona 2025*



2. Missió, visió i valors.

Aquests tres elements marquen el comportament de les entitats perquè donen resposta a dues preguntes que tota empresa ha de fer-se: per a què està l'empresa? Com assolirà els seus objectius?, en definitiva, estableixen un propòsit que va més enllà del merament econòmic.



La nostra **missió**:

"Aconseguir que la societat valenciana trie el nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent."



La nostra **visió**:

"Volem ser l'entitat financera valenciana amb més implicació i impacte social."



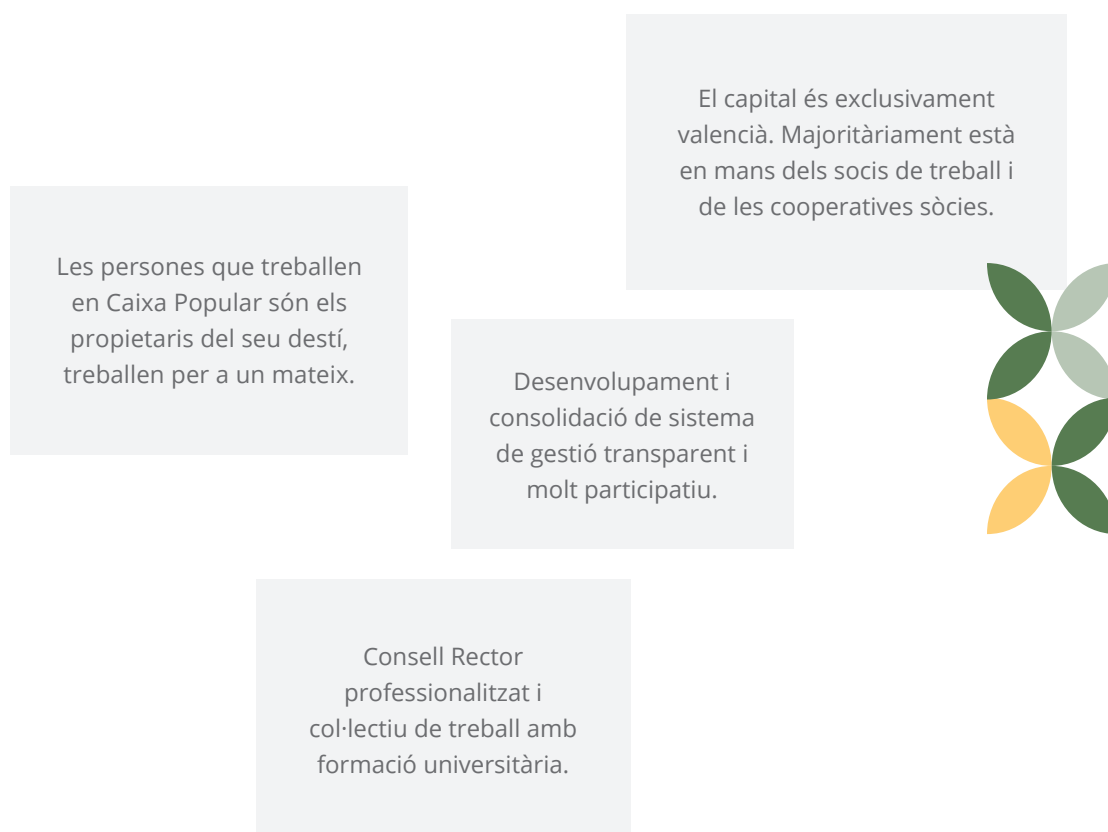
I els nostres **valors**:

- Actuem amb ètica i professionalitat.
- Som solidaris.
- Vivim arrelats als nostres pobles i barris.
- Donem suport a l'associacionisme.
- Estem implicats en la societat valenciana.
- Potenciem l'educació i la formació.
- Cuidem el medi ambient.
- Estem al servici dels nostres clients.
- Som una cooperativa de treball associat.
- Creiem en la igualtat entre les persones.

3. Proposta de valor.

Aquests són els pilars de la nostra **proposta de valor**, és a dir, la proposta basada en el nostre **model cultural** i en el nostre **model de relació amb el client** que aporten el màxim possible a les persones.

La **proposta de valor, basada en el model cultural de Caixa Popular**, es fonamenta en les idees següents, tal com veiem en la imatge següent:



- Les persones que treballen en Caixa Popular són els propietaris del seu destí, treballen per a un mateix.
- El capital és exclusivament valencià. Majoritàriament està en mans dels socis de treball i de les cooperatives sòcies.
- Desenvolupament i consolidació de sistema de gestió transparent i molt participatiu.
- Consell Rector professionalitzat i col·lectiu de treball amb formació universitària.

Per a establir i mantindre la **proposta de valor basada en aquest model cultural**, es plantegen les accions següents:

- Apostar pel “planter” com a mitjà de desenvolupament professional.
- Desenvolupar polítiques higièniques de gestió que milloren la productivitat, entre altres:
- Proporcionar bandes salarials molt equilibrades que es perceben com a equitatives.
- Treballar i fomentar la implicació, la motivació i el compromís del col·lectiu de treball
- Ser coherents amb els nostres valors.
- Fomentar de la innovació i creativitat
- Desenvolupar la resiliència com a organització i com a persones, per a aprendre a afrontar les situacions adverses, superar-les i eixir-ne enfortit.
- Ser amables i humils.
- Desenvolupar el lideratge de totes les persones.



L'enfortiment de la **proposta de valor basada en el nostre model de relació amb el client** es fonamenta en el desenvolupament de competències com:

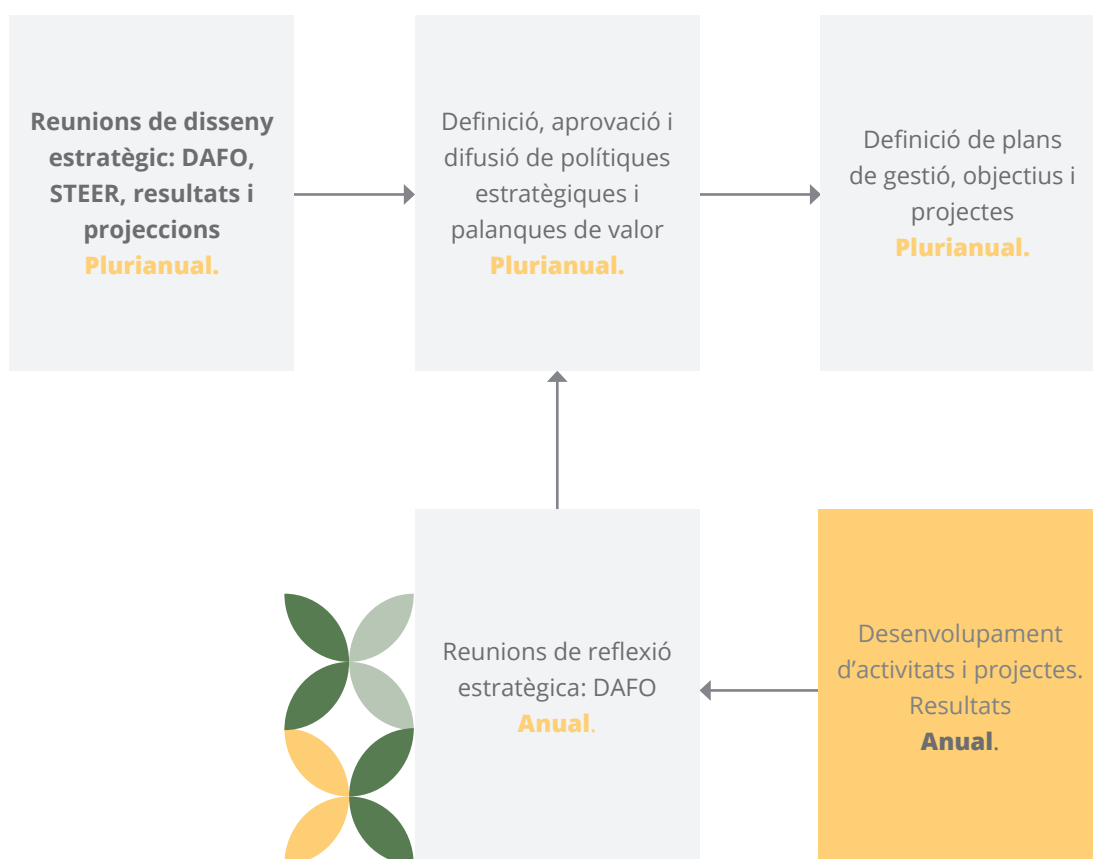
- l'escolta activa,
- la proximitat,
- l'empatia,
- la vocació de servici i tracte personal,
- la gestió ètica i professional,
- la cerca del benefici mutu,
- a oferir i assessorar,
- oferir l'horari presencial d'atenció al client més ampli del mercat.



4. Procés de disseny, definició i revisió de l'estratègia de Caixa Popular.

El procés estratègic a través del qual es dissenyen i es defineixen els plans estratègics és el que es mostra en la imatge.

Model de definició i actualització de les estratègies



En les reunions de disseny estratègic de l'equip de direcció es dibuixen i s'estableixen les polítiques estratègiques i les palanques necessàries per a la seua gestió, polítiques i palanques que s'enriqueixen amb les aportacions de tot el col·lectiu de treball. Finalment, aquests plans plurianuals es revisen i s'aproven pel Consell Rector i es difonen en l'organització.

La definició del pla estratègic "Revoluciona 2025", establert per al període 2023-2025, es va basar en un diagnòstic estratègic previ que preveia una anàlisi externa, tant de l'entorn general com específic o competitiu de la nostra empresa, així com una anàlisi interna dels nostres recursos i capacitats, que es va plasmar a través de la validació de la matriu DAFO treballada en anys anteriors, aprofundint en algunes fortaleeses i afrontant les debilitats entre altres eines de diagnòstic estratègic. Els aspectes més significatius de la DAFO:

FORTALESES

1. Model cultural i persones.
2. Model de relació amb el client.
3. Pertinença al Grup Caixa Rural (Associació Espanyola de CR).
4. Posicionament com a entitat valenciana de referència; en el món cooperatiu i l'associacionisme.
5. Presa de decisions àgil.
6. Banca de proximitat i localisme.
7. Cultura d'innovació com a agent de canvi.
8. Horari.
9. Cultura de transparència i participació.
10. Cultura meritocràtica i adaptació al canvi.

DEBILITATS

1. Pèrdua de l'esperit de Caixa Popular
2. Necessitat d'incrementar el talent.
3. Negoci fora de balanç.
4. Productivitat.
5. Eficiència.
6. Solvència.
7. Posicionament.
8. Actius danyats.
9. Pèrdua d'elements de diferenciació.
10. Baixa penetració client digital.

OPORTUNITATS

1. Especialització en segments de valor.
2. Atracció de clients pel model de banca Cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.
3. Captació del talent.
4. Expansió geogràfica.
5. Gestionar les dades dels clients per a créixer en negoci.
6. Sensibilitat mediambiental.
7. Nous usos i models d'oficina.
8. Evolució del món empresarial i potenciació dels sectors emergents.
9. Potencialitat dels 'vellenistes'.
10. Auge de la cultura col·laborativa.

AMENACES

1. Competència: nous competidors.
2. Canvis reguladors, inseguretat jurídica.
3. Canvis socials, demogràfics i de comportament dels clients.
4. Estratègia: adaptar el model de negoci.
5. Persones: cultura & talent.
6. Incertesa en l'evolució dels mercats.
7. Reputació.
8. Tecnologia.
9. Ciberseguretat.
10. Contingències jurídiques.

A partir del resultat del nostre diagnòstic estratègic, Caixa Popular va formular el pla estratègic **"Revoluciona 2025"** basat en 4 polítiques estratègiques i en la construcció de 6 tipologies d'hàbits com a palanques estratègiques.

L'aposta per l'aprofundiment del model de gestió basat en la persona, en el Servici 5 Estreles, en el lideratge entés com a influència positiva, l'autonomia, la responsabilitat i l'organització líquida, sense renunciar al nostre ADN social, són els fonaments de la revolució en Caixa Popular.

Les polítiques establides són:

Pol. estratègiques 2021	Pol. estratègiques 2022	Pol. estratègiques 2023
Créixer en felicitat	Servici 5 Estreles	Millorar el Servici 5 Estreles
Nova diferenciació	Més ingressos per a millorar l'eficiència	Millorar l'eficiència
Generar ingressos	Previndre i millorar la morositat	Millorar la morositat
Agilitat	Créixer en felicitat	Millorar la felicitat
Innovació		

La palanques sobre les quals es potencien les polítiques estratègiques són:

Palanques 2023



Hàbits Servici 5 Estreles



Hàbits operatius



Hàbits de riscos



Hàbits de lideratge



Hàbits socials



Hàbits de negoci

Aquest nou Pla Estratègic reforça la nostra aposta per la diferenciació com a element de competitivitat, amb una atenció, un servei i uns productes que volem que siguin percebuts pels nostres grups d'interès com a únics, originals i difícilment imitables, i on la responsabilitat social, la sostenibilitat fan un paper fonamental per a afegir valor.

El creixement a través del desenvolupament de mercats continua sent un dels pilars de l'entitat, el 2023 Caixa Popular va acabar amb 77 punts de venda, 76 oficines i un agent financer en la localitat de Xest, al llarg de territori de la Comunitat Valenciana.

5. El model de *revolució* per a aconseguir la nostra estratègia.

Per a poder aconseguir els objectius marcats, Caixa Popular ha establert el marc d'actuació següent.



El desenvolupament de l'organització líquida, en què s'incorporen nous actors, i el foment de les actituds necessàries per al seu desenvolupament, com ara la generositat, la humilitat, la visió estratègica, el sentit comú, la personalitat, la capacitat de decisió, el lideratge per influència, pensar sempre en el que és millor per a Caixa Popular, el consens i el treball en equip, i en què:

- Les responsabilitats de gestió estan assignades de manera diferent d'una estructura jeràrquica.
- Conviven diferents estructures de poder i de presa de decisions, que han de consensuar decisions.
- El poder i l'autoritat es té per la capacitat d'influir en les decisions i no per la posició en l'organigrama.
- Les persones poden tindre responsabilitats diverses en funció del rol que tinguen.
- Permet optimitzar estructures, estalviar costos i possibilita un funcionament àgil, flexible i adaptable per a competir en el mercat.
- La relació i el coneixement del client és capital

A la consolidació d'agents com les especialitats o responsables de segment, els responsables de producte, els sectors empresarials, s'uneixen nous elements, com ara els equips de facilitadors, els equips de pilotatge, els tutors comercials, que reforcen aspectes relacionats amb el coneixement i les millors maneres comercials d'actuar, enrobustint el sistema, mostrant la seua eficàcia en la generació de negoci i diferenciació de l'entitat.

- El nostre marc d'actuació, també inclou aspectes tan necessaris com:
- continuar avançant en els processos de robotització, mecanització i digitalització de la nostra entitat,

- l'aposta necessària cap a una organització més creativa i innovadora,
- que siga capaç d'implementar i d'enfortir el model de gestió comercial,
- en què es revisen, es milloren o s'eliminen processos,
- incorporant la responsabilitat social i la sostenibilitat com a element fonamental en l'aportació de valor,
- en què a partir del nostre model cultural puguem influir en les persones que, bé treballen en Caixa Popular, bé es relacionen amb nosaltres, i
- en què siguem capaços de crear un entorn de treball reptador on captem, desenvolupem, compensem i retinguem el millor talent disponible, tant fora com dins de la nostra organització,
- en què el client, en la seua relació amb l'entitat, a través de totes les accions dutes a terme, se senta satisfet i orgullós del tracte rebut i perceba un Servei 5 Estrelles

Tot el marc es basa en la persona, en el fet que el col·lectiu de treball siga soci de l'entitat, amos del nostre propi destí, que atorga una implicació i un compromís que permet una gestió en què la felicitat i el benestar de la persona siga clau per a la captació i la retenció del talent necessari per a l'èxit futur de l'entitat.



3- RSC I SOSTENIBILITAT

3.1. L'RSC I LA SOSTENIBILITAT EN CAIXA POPULAR.

Des de l'any 1977 i després de complir en l'exercici 2023 46 anys d'activitat, la nostra entitat ha desenvolupat les seues estratègies de creixement i diferenciació, incloent-hi els conceptes d'empresa responsable i sostenible. Sens dubte, el nostre caràcter d'empresa d'economia social, desenvolupada a partir d'uns principis cooperatius sòlids, ens ha ajudat al fet que, d'una manera natural, hàgem pogut convertir-nos hui dia en una banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.



Per a Caixa Popular, el nostre enfocament o la nostra perspectiva estratègica incorpora l'RSC i la sostenibilitat d'una manera holística, incloent-la en la nostra planificació estratègica i en les nostres operacions centrals per a poder gestionar, d'aquesta manera, les necessitats i les expectatives d'un ampli conjunt de grups d'interès, cosa que ens portarà a maximitzar el valor econòmic i social, tant a mitjà com a llarg termini.

Per a Caixa Popular, incloure la responsabilitat social i la sostenibilitat en la nostra estratègia suposa donar resposta a aspectes com:

- Complir les nostres obligacions a llarg termini envers la societat, obligacions que van més enllà dels requisits legals i els deures de l'empresa envers la propietat de la nostra empresa. El compliment d'aquestes obligacions té com a objectiu minimitzar qualsevol mal i maximitzar l'impacte beneficiós a llarg termini de Caixa Popular en la societat.
- Crear valor compartit a partir de polítiques i pràctiques que milloren la competitivitat de la

nostra empresa mentre s'impacta positivament en el progrés de les condicions econòmiques i socials de les comunitats en què operem.

- Dur a terme una gestió d'impactes, o d'oportunitats i riscos, des de la perspectiva del triple compte de resultats, en què parem atenció i gestionem els possibles impactes econòmics, mediambientals i socials que la nostra entitat pot generar.
- Demostrar que la nostra gestió econòmica és coherent i responsable, que l'ètica i el respecte són essencials per a una entitat emmarcada en el sector financer.
- Demostrar un suport incondicional a l'entorn més pròxim, a la seua cultura, al desenvolupament dels seus mercats i als valors de la societat de la Comunitat Valenciana com a plataforma per al nostre èxit.

Aquest enfocament estratègic de responsabilitat social i sostenibilitat, inherent a la nostra estratègia i les nostres operacions, s'ha vist reforçat en els últims temps per diverses iniciatives internacionals i nacionals de caràcter institucional que han provocat un impuls a escala global del desenvolupament de tots dos conceptes; directives europees, lleis estatals i autonòmiques que es van promulgar, així ho mostren.

Així doncs, especialment des de l'any 2018, la responsabilitat social i la sostenibilitat s'han incorporat com una palanca clau de la nostra competitivitat als processos de diagnòstic, formulació, implementació, seguiment i control estratègic, en què la sostenibilitat i la responsabilitat es converteixen en un dels principals generadors de valor de la nostra entitat.

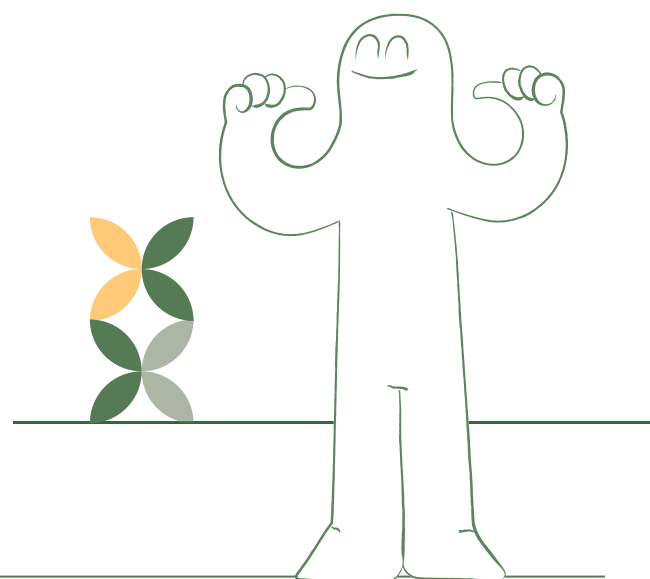
Fruit d'aquest enfocament estratègic i per a garantir-ne el desplegament, Caixa Popular disposa i desenvolupa la seua **política de sostenibilitat**, aprovada en Consell Rector el juliol del 2020, política que estableix l'**enfocament de gestió i els compromisos** que en aquesta matèria adquireix Caixa Popular. Som conscients que la cura del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic és responsabilitat de tots, en aquest

sentit les entitats financeres tenim un paper fonamental per la nostra capacitat d'influir en l'entorn, per això tenim una **política mediambiental des de 2020** que desenvolupa el nostre **compromís amb la millora ambiental** del nostre entorn. Totes dues polítiques són un compromís públic de comportament accessible fàcilment en el nostre [web](#).

La **visió** que persegueixen aquestes polítiques de sostenibilitat i medi ambient és, "*ser l'entitat financera valenciana amb més implicació i impacte social*" a través del nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.

Conscient de la repercussió que el seu impacte directe i indirecte exerceix sobre l'entorn a través de la seua cadena de valor, **la política de sostenibilitat estableix els principis sobre els quals la nostra entitat basa la seua actuació en tots els nivells**, entenent la sostenibilitat com un concepte en què han d'estar presents aspectes ambientals, socials i de governança (ASG), buscant l'equilibri just amb la viabilitat econòmica, necessària per a la seua continuïtat futura com a empresa i aconseguir així acostar-se a la seua visió, aportant valor als seus grups d'interès i a la societat valenciana en general.

Aquesta política **es basa en els valors del cooperativisme i els propis de l'entitat**, i té per objecte inspirar els comportaments, les accions de totes les persones que formen part de l'entitat, així com d'altres polítiques, normatives o actuacions que es desenvolupen en el si de l'activitat de Caixa Popular.



Per a fer-ho, en aquesta política es fixen els **principis d'actuació** següents:

- Caixa Popular es regeix per un model de governança basat en la integritat, l'ètica, la transparència i la democràcia interna, el respecte a la persona i els drets humans.
- Complir la normativa fiscal, social, econòmica i mediambiental vigent on opere, així com els compromisos que en aquestes matèries adoptara de manera voluntària.
- Fomentar la gestió activa del desenvolupament de les persones, el seu benestar i el de les seues famílies, a través de la igualtat d'oportunitats, la conciliació de la seua vida familiar, personal i professional, el desenvolupament personal i professional, en un ambient de treball segur i saludable en què el clima laboral siga propici.
- Secundar i dissenyar, dins de les seues possibilitats, iniciatives socials que tinguén com a objectiu millorar el benestar de les persones, les seues famílies l'entorn social, cultural i econòmic dels pobles i els barris on Caixa Popular opere.
- Dissenyar i comercialitzar productes i servicis financers que atenguen les necessitats de la nostra societat.
- Establir una gestió de riscos integral en l'entitat que arreplegue gradualment els riscos socials, ambientals i de governança.
- Promoure les finances inclusives i l'educació financera dels seus grups d'interés, bàsiques per a unes finances sostenibles.
- Perseguir un impacte en el medi ambient neutre o positiu a través de sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que pogueren tindre un impacte mediambiental negatiu en el nostre entorn, així com fomentar aquells l'impacte dels quals siga positiu.
- Promoure un comportament responsable amb el medi ambient, conscienciant i actuant a través d'accions formatives i de sensibilització.
- Desenvolupar estratègies i accions encaminades a sumar en l'esforç comú per a assolir les metes dels Objectius de Desenvolupament Sostenible establits per l'ONU.
- Propiciar el diàleg constant amb tots els seus grups d'interés.
- Reportar periòdicament informació econòmica, social i ambiental, d'una manera integrada.



La política mediambiental, com a concreció dels apartats de la de sostenibilitat referits a aquest aspecte, **es basa en els principis de preocupació per l'entorn del cooperativisme i els propis de l'entitat**, inspirant comportaments, accions, altres polítiques, normatives o actuacions que es desenvolupen en el si de Caixa Popular.

El **Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat de l'entitat** és l'encarregat de promoure aquests principis i compromisos en l'organització, i és el **Consell Rector** de l'entitat qui té facultats per a **modificar i aprovar aquestes polítiques**.

Caixa Popular, basa tota la seua activitat en la relació amb les persones i assumeix els seus drets inalienables reconeguts a escala internacional, i aquests suposen una inspiració sobre la qual basar la relació de l'entitat, i totes les persones que hi treballen, amb tots els seus grups d'Interés i amb qualsevol altra persona amb qui es relacione.

L'entitat assumeix els compromisos de respecte dels drets humans reconeguts internacionalment en:

- La Declaració Universal dels Drets Humans;
- La Carta Internacional dels Drets Humans;
- El Pacte Mundial de les Nacions Unides;
- La Declaració de les Nacions Unides sobre els Drets dels Pobles Indígenes;
- Els Principis per a l'Empoderament de les Dones.
- Els convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball (OIT);
- Els Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides;
- La Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient
- El Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals.
- El Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics.
- La Convenció Internacional dels Drets de l'Infant
- La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- La Convenció contra la Tortura i Altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants
- La Convenció Internacional sobre l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació Racial
- La Convenció per a l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació contra la Dona
- La Convenció Internacional sobre la Protecció dels Drets de tots els Treballadors Migratoris i dels seus Familiars

Per a fer-ho, adquireix el compromís de contribuir al fet que les seues activitats estiguen orientades a la satisfacció dels seus clients i al respecte i la promoció dels drets humans establint les línies d'actuació següents:

- Basar les relacions amb totes les persones sobre la no-discriminació per qualsevol circumstància, la igualtat, el respecte, l'ètica, la transparència i la professionalitat.
- Establir sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que pogueren tindre un impacte en els drets fonamentals de les persones, així com fomentar els aspectes l'impacte dels quals siga positiu.
- Promoure el desenvolupament professional i personal del col·lectiu de treball, sobre la base de la igualtat d'oportunitats, la no-discriminació per qualsevol motiu, respecte a la diversitat i la meritocràcia.
- Facilitar la inclusió de persones amb diversitat funcional o intel·lectual.
- Propiciar el diàleg i la participació constant amb els grups d'interés per a conèixer i donar resposta a les seues expectatives i requeriments sobre els drets fonamentals de les persones.
- Dissenyar i comercialitzar productes i servicis financers que atenguen la millora de la societat, així com a l'afavoriment de la inclusió financera.
- Secundar, dins de les possibilitats, les iniciatives que estiguen concordes amb els valors i els principis de l'entitat que afavorisquen la difusió i la protecció dels drets humans.
- Col·laborar amb els nostres grups d'interés, especialment amb els proveïdors, amb la finalitat de contribuir i impulsar els drets humans, exigint-los un respecte estricte als drets humans i laborals en les seues actuacions i comportaments.
- Establir una relació d'activitats restringides per a l'actuació comercial de l'entitat, entre les quals la producció, la comercialització i la venda d'armes, les activitats que encobrisquen explotació de les persones incloent-hi la pornografia o el joc en línia, així com altres que en el seu moment es determinaren.
- Reportar periòdicament informació sobre el comportament en matèria de dret de les persones, d'una manera integrada a la social i econòmica.

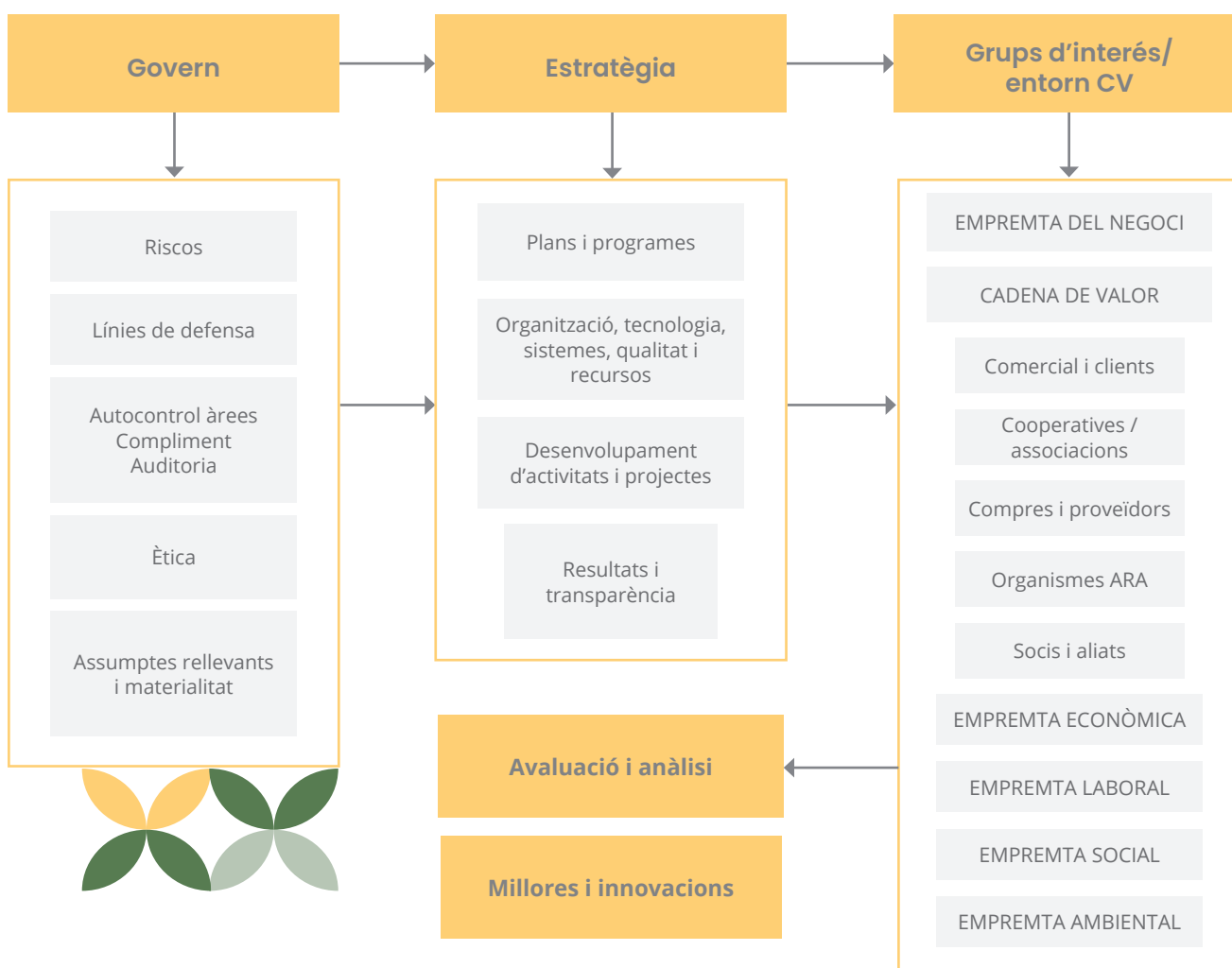


3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable.

Per a poder desplegar la nostra estratègia i la nostra política de sostenibilitat, en Caixa Popular comptem amb el model següent de gestió responsable, ètic i sostenible del negoci, tal com podem veure en la imatge següent, en què a partir de,

- la gestió del nostre **govern corporatiu**, en què identifiquem riscos, establim diverses línies de defensa per a garantir el comportament ètic i responsable i en què identifiquem els diferents aspectes rellevants o materials que hem d'abordar a través de la gestió, pels efectes que genera la nostra activitat,
- definim la nostra **estratègia**, que despleguem a través de plans i programes, en què generem els impactes finals del nostre acompliment corporatiu, provocant,
- la nostra **empremta de negoci** sobre els diferents **grups d'interès de la nostra entitat**, en termes de gestió de la **cadena de valor** i en termes de generació de les empremtes **econòmica, social, laboral i mediambiental**.

Gestió sostenible, ètica i responsable del negoci

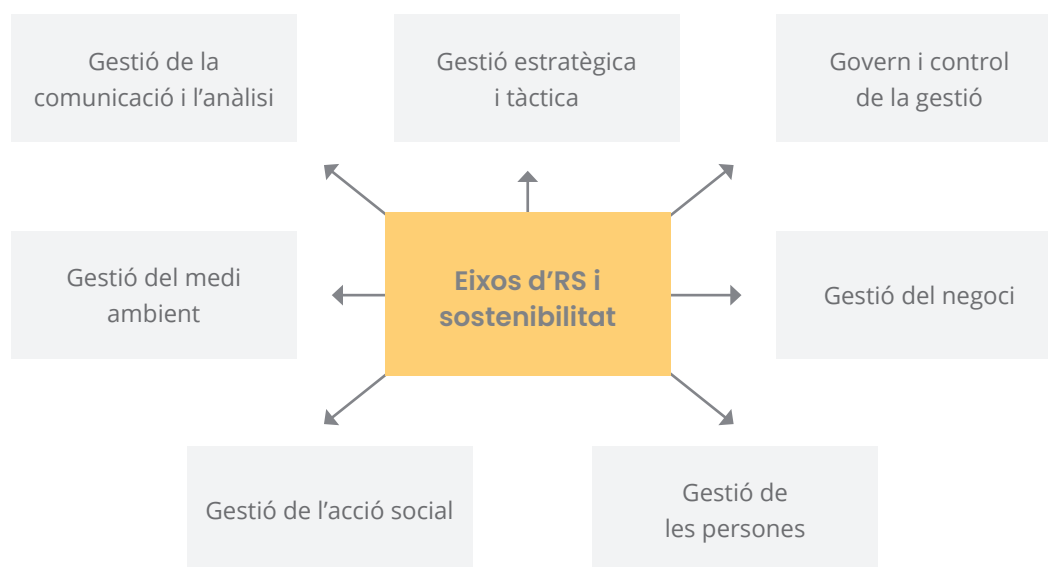


La meta és avançar sistemàticament en la millora dels enfocaments de gestió de la responsabilitat social i la sostenibilitat. Amb el desenvolupament d'aquest model de gestió sostenible, ètic i responsable del negoci, Caixa Popular pretén en els pròxims anys convertir aquests elements en:

- Una nova font de diferenciació en el sector financer.
- Una imatge de marca més poderosa i responsable.
- Un marc de relacions amb els grups d'interés, complet, ètic i de valor compartit.
- La consolidació de la millor reputació.
- Un millor clima laboral i més orgull de pertinença.

La gestió d'impactes en els nostres grups d'interés.

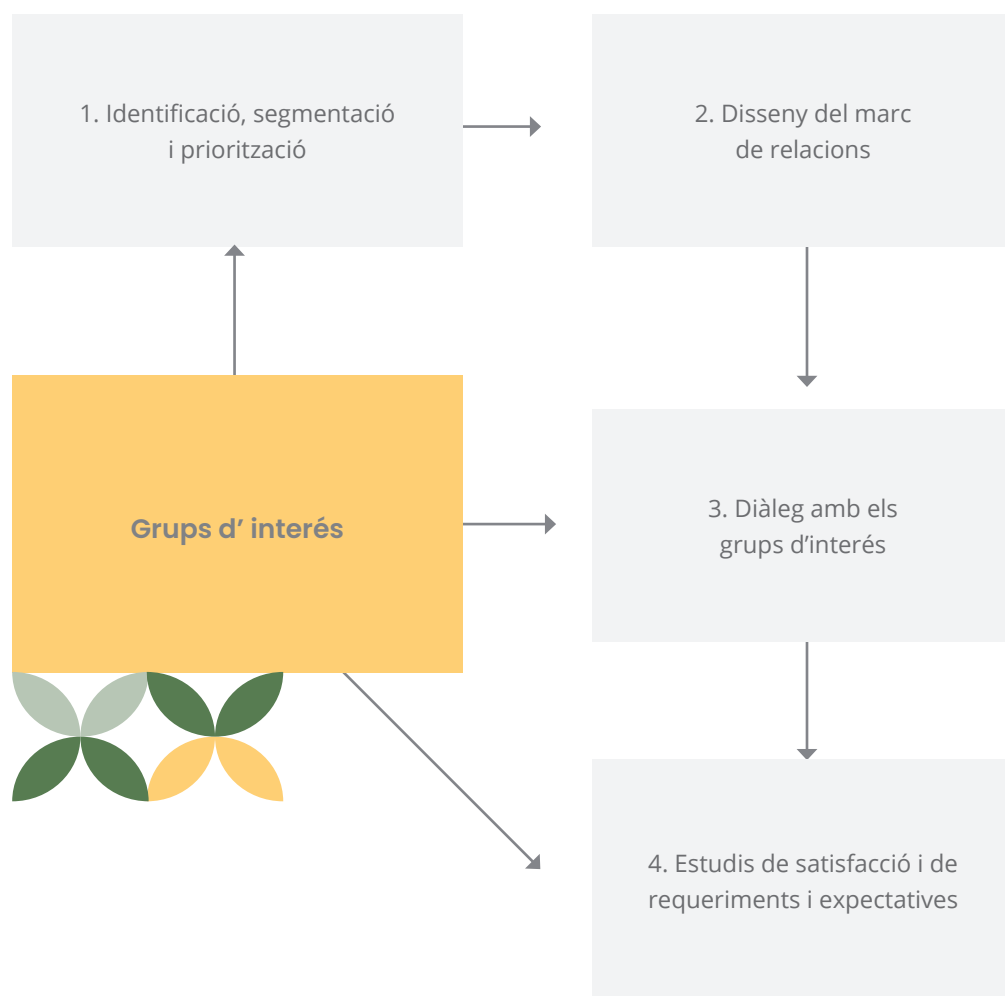
Per a donar cobertura a totes les matèries que d'alguna manera condueixen a una gestió sostenible, ètica i responsable i als requeriments de prescriptors i reguladors, Caixa Popular, tal com podem veure en la imatge següent, ha definit els àmbits d'actuació des de la perspectiva de les necessitats i les expectatives dels nostres grups d'interés i dels impactes que generem sobre aquests.



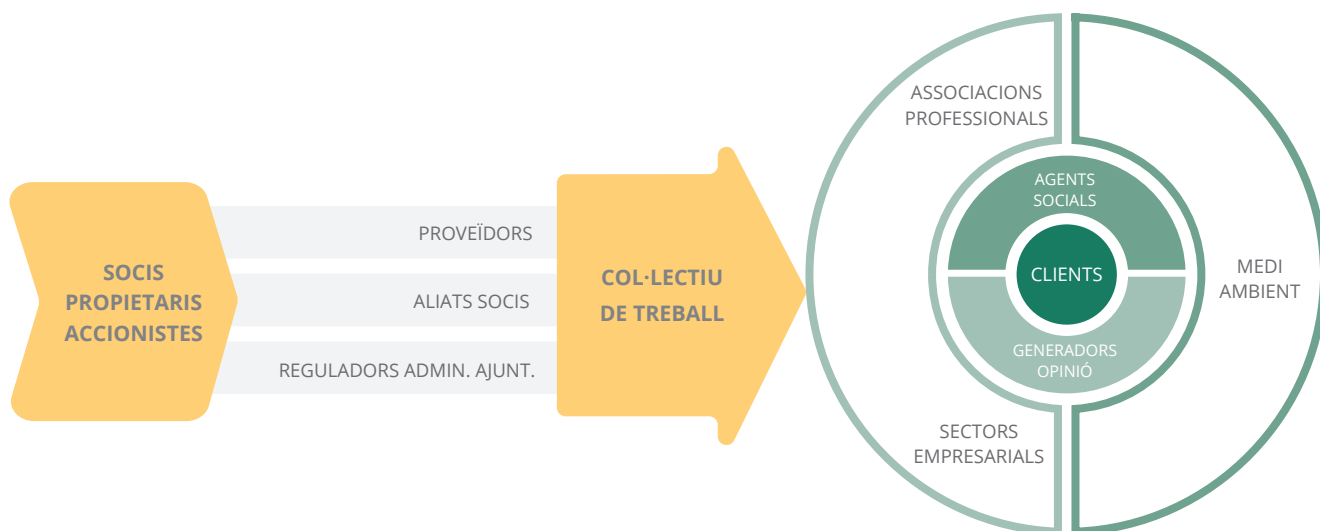
La gestió de grups d'interés en Caixa Popular.

El sistema de gestió dels grups d'interés establert el 2018, revisat i actualitzat el 2022, basat en les directrius de l'organització AccountAbility i en el seu estàndard AA1000SES Stakeholder Engagement Standard, dona resposta a la necessitat d'escoltar la "veu dels grups d'interés" en aspectes tan importants com les estratègies, la identificació de projectes i millores en la gestió, la detecció de requeriments, necessitats i expectatives, i, finalment, la definició i la prioritització dels seus assumptes rellevants.

El sistema seguit per a dur a terme aquest **procés de vinculació i participació de grups d'interés** es resumeix en la imatge següent, en què, després d'una primera etapa d'identificació, classificació i prioritització d'aquests, es dissenya el marc relacional per a propiciar el diàleg amb aquests grups d'interés a través de diferents metodologies, entre les quals desenvolupem diversos estudis, no sols de satisfacció, sinó que també identifiquem diversos requeriments i expectatives que aquests grups tenen sobre Caixa Popular.



Amb la sistema establert, Caixa Popular definim i desenvolupem el **Mapa de Grups d'Interés**, tal com veiem a continuació en la imatge següent.



Des d'una perspectiva de cadena de valor, s'ha procedit a **prioritzar** els grups d'interés **segons la capacitat d'influència i d'impacte** que tenen sobre l'entitat, cosa que ens permet **focalitzar els esforços** de la nostra empresa sobre els grups de més impacte estratègic. Els grups seleccionats com a prioritaris per a l'atenció responsable i sostenible, són:

- Ajuntaments i barris.
- Cooperatives.
- Teixit associatiu empresarial i comercial.
- Societat concreta, en el cas de desastres o catàstrofes.
- Persones amb discapacitat i diversitat.
- Persones amb el risc d'exclusió.
- Empoderament de la dona.
- Persones majors.



La identificació d'aspectes rellevants o materials. El procés de materialitat.

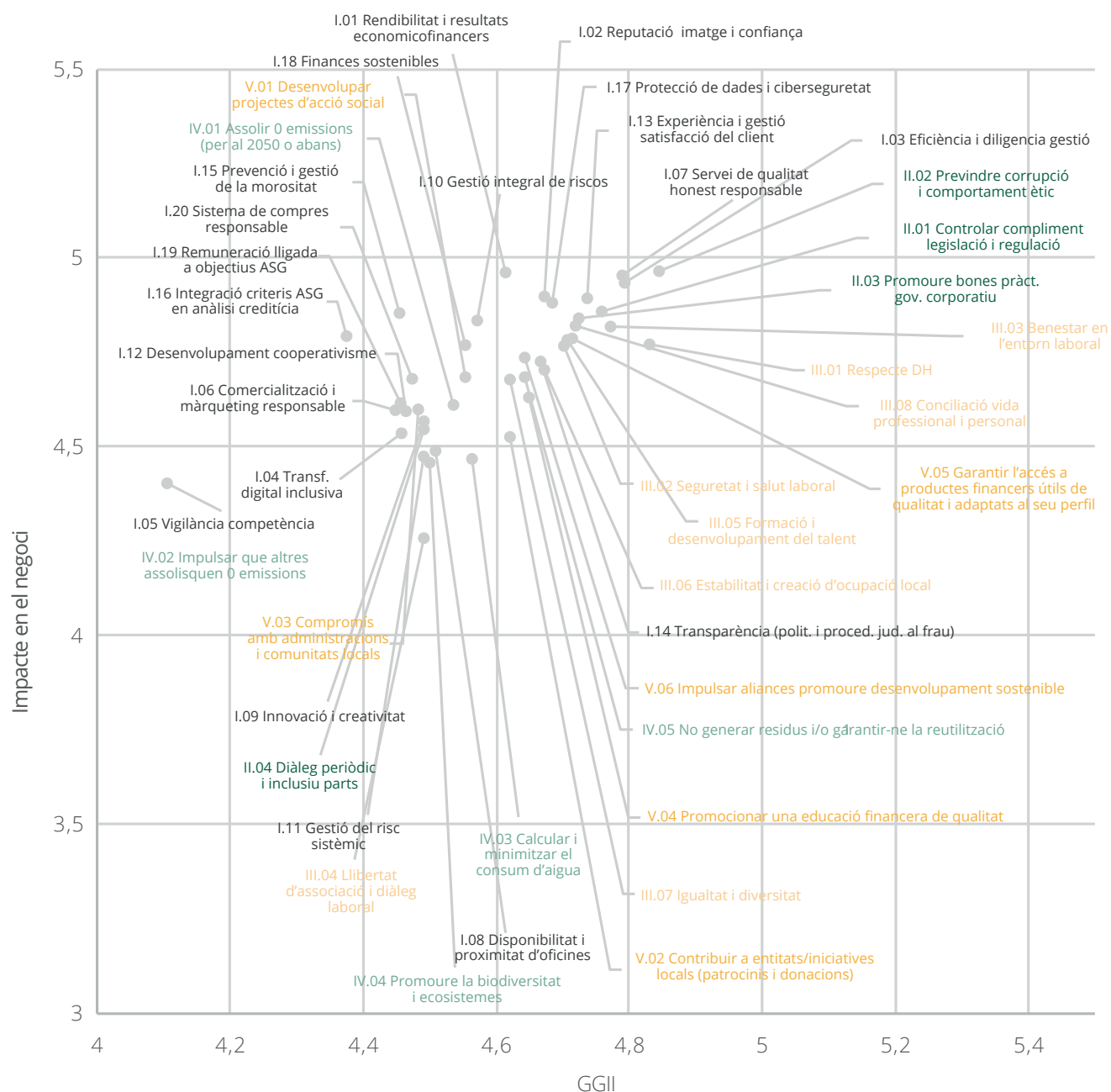
La materialitat és la identificació dels aspectes de la gestió que tenen prou rellevància per a ser analitzats, gestionats i difosos per la seua importància i criticitat en la seua capacitat per a crear valor, per a assegurar el desenvolupament sostenible i per a enfortir la seua permanència en el mercat en el mitjà i en el llarg termini de l'empresa. Aquests assumptes rellevants, tant individuals com de manera agregada, són la millor representació del valor de la posició financera i operacional de qualsevol organització.

Al final del 2022 s'han revisat els assumptes rellevants o materials a què Caixa Popular havia de parar atenció, i els seus resultats són la base dels de 2023, que ens van permetre analitzar en profunditat els reptes i les estratègies de l'organització, els temes materials de més valor per a les empreses del sector i les propostes concretes de les entitats GRI i SASB per al sector financer i experts internacionals en sostenibilitat i responsabilitat.

D'acord amb les metodologies establides per entitats internacionals com Global Reporting Initiative (GRI), International Integrated Reporting Council, AccountAbility i Sustainability Accounting Standards Board (SASB), el pas següent va ser prioritzar els assumptes rellevants identificats prèviament a través de la participació de diferents grups d'interès, tant interns com externs, de Caixa Popular.



Aquest exercici de priorització va quedar plasmat en la **matriu de materialitat** següent, en què es valora, d'una banda, la **rellevància que per als grups d'interès** consultats tenen els temes o els aspectes proposats i, de l'altra, l'**impacte que aquests aspectes tenen en termes d'estratègia i negoci** per a Caixa Popular. Vegem a continuació la matriu de materialitat, fruit d'aquest exercici.



Com a resultats d'aquest exercici de materialitat, els assumptes rellevants estratègics i de més impacte en la gestió responsable i sostenible de Caixa Popular que es van identificar, van ser els següents:

I GESTIÓ DEL NEGOCI	
I.01	Rendibilitat i resultats economicofinancers
I.03	Eficiència i diligència en la gestió
I.07	Servici de qualitat, honest, responsable i personalitzat
I.10	Gestió integral del risc
I.13	Experiència i gestió de la satisfacció del client
I.17	Protecció de dades i ciberseguretat
II ÈTICA I BON GOVERN	
II.01	Executar i controlar rigorosament el compliment de la legislació i la regulació
II.02	Prevenició activa de la corrupció i comportament ètic (blanqueig, etc.)
II.03	Govern corporatiu: bones pràctiques
III EMPREMTA LABORAL	
III.01	Respecte dels drets humans
III.03	Benestar del col·lectiu de treball en l'entorn laboral
III.05	Formació (integral) i desenvolupament del talent
III.08	Conciliació de la vida professional i laboral
V EMPREMTA SOCIAL	
V.01	Desenvolupar projectes d'acció social
V.05	Garantir a tots els públics l'accés a productes financer útils de qualitat i adaptats al seu perfil

Adicionalment, i en relació amb els assumptes rellevants, es va decidir:

- Incorporar i reportar com a assumptes rellevants els cinc assumptes corresponents a l'empremta ambiental, a la integració de factors de risc ESG en anàlisi de crèdits, a la seguretat i la salut laboral i a l'ocupació estable i la igualtat d'oportunitats.
- Monitorar i reportar en la mesura justa la resta dels assumptes rellevants no seleccionats com a posicionament d'excel·lència en la gestió i prevenció de riscos i amenaces.

L'enfocament de desenvolupament sostenible de Caixa Popular.

Caixa Popular és conscient de la importància i el valor dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides. Com hem comentat anteriorment, la nostra política de sostenibilitat inclou un compromís en aquest sentit, en concret, *"Desenvolupar estratègies i accions encaminades a sumar en l'esforç comú per a assolir les metes dels Objectius de Desenvolupament Sostenible establits per l'ONU"*.

Fruit d'aquest compromís, i de les accions dutes a terme des de l'any 2019, Caixa Popular va fer una anàlisi detallada dels 17 ODS i de les 169 metes que els desenvolupen, i va identificar aquells sobre els quals podria impactar més.

A continuació, en la imatge següent, veiem **el nostre enfocament de desenvolupament sostenible** amb la **identificació dels ODS en què pretenem generar impactes positius**.



Pel que fa a la contribució feta per Caixa Popular als ODS inclosos en el seu model de desenvolupament sostenible, podem veure'n en la taula següent alguns exemples de duts a terme a través d'aliances.

ODS PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 3 i 10	Fundació Llevant UE. Impulsem l'esport inclusiu de persones amb discapacitat a través del projecte social granota contribuint al progrés de les persones i de la seua qualitat de vida, amb incidència especial en els col·lectius més vulnerables.	ODS 5 i 17
ODS 3	Pilota valenciana. Potenciem l'esport que ens identifica com a poble, col·laborant en la difusió i el foment des de la base amb la Federació de Pilota Valenciana i les lligues professionals juntament amb la Fundació de Pilota Valenciana.	ODS 5, 11 i 17
ODS 4	Escola d'Emprenedors Sostenibles de Natura i Cultura. Fomentar l'esperit innovador i emprenedor dels més joves basat en la sostenibilitat i el cooperativisme.	ODS 8, 11 i 17
ODS 4	Projectes d'educació per al desenvolupament i la sensibilització. Convocatòria d'ajudes juntament amb la Coordinadora Valenciana d'ONGD destinades a afavorir l'educació per al desenvolupament i la sensibilització per a promoure una ciutadania crítica, global i conscient de les desigualtats mundials.	ODS 10, 11 i 17
ODS 4	Florida Universitària. A través de la nostra aliança, promovem l'educació, la cultura i el cooperativisme, acostant la formació en tots els nivells	ODS 8, 11 i 17
ODS 4	Col·laboracions amb universitats i centres educatius. Fomentem la formació, juntament amb les universitats i els centres educatius valencians, participant en diferents iniciatives educatives que faciliten la innovació i la difusió del coneixement en la societat valenciana	ODS 17
ODS 4	Ajudes a projectes interassociatius. Amb aquestes ajudes, juntament amb la Fundació Horta Sud i el Grupo Ugarte, impulsem la creació de projectes de desenvolupament cultural, social o educatiu que promouen la col·laboració entre associacions de la comarca de l'Horta.	ODS 11 i 17

ODS PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 5	Projecte Dona Emprén. A través d'aquest projecte, juntament amb Novaterra, fomentem l'autotreball i la igualtat d'oportunitats per a dones amb accés difícil al crèdit, inspirat en el model de microcrèdits del Nobel de la Pau Muhammad Yunus	ODS 8, 9, 11 i 17
ODS 5	València Basket. Mantenim una relació consolidada amb l'equip taronja, amb qui compartim valors, apostant per la igualtat fent costat tant a l'equip masculí i com al femení	ODS 11 i 17
ODS 8	Col·laboració amb COCEMFE. Participem en diferents accions impulsades per aquesta organització que treballa el desenvolupament integral de les persones amb discapacitat, per a afavorir la seua inclusió laboral i social com a membres actius de la societat.	ODS 10 i 17
ODS 8	Operació Consolida amb AJEV. Patrocinem aquest programa formatiu en què líders d'empreses referents contenen les seues experiències a empreses en fase de consolidació	*ODS 9 i 17
ODS 9	Aliança amb La Pinada Lab. La innovació és una via per a generar noves idees i iniciatives. Amb aquesta aliança volem generar sinergies amb el món de la innovació valenciana que permeten llançar noves propostes amb un impacte social i ambiental.	ODS 11 i 17
ODS 9	Aliança amb Social Nest Foundation. Col·laborem en la generació d'emprenedoria amb impacte positiu social i ambiental a través d'aquesta acceleradora tecnològica i social.	ODS 10, 11, 13 i 17
ODS 10	Aliança amb Creu Roja. Caixa Popular i Creu Roja som entitats amb un objectiu comú: fer una societat més justa. Amb la nostra aportació es desenvolupen projectes d'intervenció social, servicis preventius i operacions d'emergència a la província de València	ODS 5, 11 i 17

ODS PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 10	Col·laboració amb Càritas. Treballem amb l'ONG per a donar suport al desenvolupament de les persones i els pobles, especialment dels més pobres i exclosos, i promovem iniciatives com la Targeta Solidària de prepagament.	ODS 5, 11 i 17
ODS 11	Clubs locals d'esport. Apostem per la pràctica de l'esport de base com a generadora de valors, fent costat als clubs i les escoles d'esports locals de diferents disciplines.	ODS 3 i 17
ODS 11	Festes i tradicions. Participem en les festes dels nostres pobles col·laborant en tradicions populars com els Moros i Cristians, les Falles, confraries, bandes de música...	ODS 17
ODS 12	Fundació Sant Jordi. Juntament amb la fundació per l'escoltisme Sant Jordi, fomentem la relació amb la natura dels més joves a través del centre ambiental de la Calderona enclavat en el cor d'aquest parc natural.	ODS 4, 13 i 17
ODS 12	Horta Neta. Col·laborem amb els municipis de la xarxa Joves.net en la realització d'activitats que tenen com a objectiu la millora i el coneixement del medi ambient de la comarca de l'Horta a través de la participació activa	ODS 4, 11, 13 i 17
ODS 14	Fundació Oceanogràfic. A través d'aquesta aliança, es pretén conscienciar la societat valenciana, tan vinculada a la mar, de la importància de preservar la mar a través de la protecció de les tortugues marines	ODS 11 i 17
ODS 15	Acció Ecologista Agró. L'objectiu d'aquesta aliança és la protecció i la sensibilització sobre espais naturals com el Tancat de la Pipa a l'Albufera o la Marjal del Moro, a través del vehicle conductor de la tortuga d'estany	ODS 11 i 17
ODS 15	Fundació Bioparc. A través d'aquesta aliança es pretén conscienciar la societat valenciana, de la importància de preservar el medi ambient i especialment la protecció de les rates penades.	ODS 11 i 17

Pel que fa a la contribució feta per Caixa Popular als ODS inclosos en el seu model de desenvolupament sostenible, **a través d'iniciatives i projectes propis**, podem veure'n en la taula següent alguns exemples.

ODS PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 3 i 8	Programes propis de voluntariat de Caixa Popular. Projecte de voluntariat internacional dirigit als treballadors de l'entitat per al foment del cooperativisme en països en desenvolupament. A més, els companys de l'entitat participen activament en voluntariats locals com Amics de la Gent Major, Federació de Triatló, etc.	ODS 5, 10, 11 i 17
ODS 4	Educació financera. Organitzem activitats de formació especialitzada en l'àmbit financer dirigida a la societat (empresaris, estudiants, persones majors, mestresses de casa, etc.).	ODS 17
ODS 5	Targeta Dona. La primera targeta bancària que promou la igualtat de gènere i que destina una part dels ingressos obtinguts a projectes socials que fomenten la igualtat entre les persones.	ODS 12
ODS 5	Ajudes Projectes Dona. Convocatòria d'ajudes per a la realització de projectes d'igualtat de gènere a la Comunitat Valenciana a què poden presentar-se institucions, associacions, fundacions, etc.	ODS 17
ODS 8	Inclusió laboral en Caixa Popular. Incorporem persones amb discapacitat intel·lectual al nostre equip de treball i els oferim estabilitat, responsabilitat i l'oportunitat de desenvolupar-se professionalment.	ODS 10 i 17
ODS 10	Campanya Un Dia de Salari. Amb aquesta iniciativa el nostre equip humà dona voluntàriament un dia del seu salari i l'entitat aporta el doble de la quantitat recaptada per a finançar projectes de solidaritat i cooperació al desenvolupament.	ODS 3, 5, 8, 11 i 17
ODS 10	Ajudes Sense Barreres. Convocatòria d'ajudes per a la realització de projectes que tinguen com a finalitat la integració de persones amb diversitat i/o discapacitat a la Comunitat Valenciana a què poden presentar-se institucions, associacions, fundacions, etc.	ODS 17

ODS PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 10	Targetes Solidàries. Totes les targetes de Caixa Popular, que no tenen una finalitat concreta, com la targeta Dona o Compromís pel Valencià, destinen una part dels ingressos que generen a una ONG valenciana; el 2022 ha sigut ASPANION	ODS 3
ODS 11	Targeta Compromís pel Valencià. L'única targeta bancària que beneficia la nostra llengua destinant el 0,7% de les compres a Escola Valenciana-Federació d'Associacions per la Llengua.	ODS 12 i 17
ODS 12	Oficina sense papers. El paper, juntament amb l'energia elèctrica, és un dels consums amb més afectació sobre el medi ambient; amb aquest programa es pretén l'eliminació del paper de les oficines a través de la conscienciació, la digitalització i els canvis de procediments	ODS 13
ODS 12	Targetes biodegradables. Les nostres targetes, en totes les modalitats, estan fetes d'un material biodegradable, reduint així l'impacte ambiental que causen	ODS 13
ODS 12 i 13	Inversió sostenible. Productes d'inversió o estalvi, com ara fons d'inversió o plans de pensions gestionats amb criteris socials i ambientals	
ODS 13	Caixa Popular verda. Projecte integral que, des d'un punt de vista estratègic de l'entitat, pretén reduir els impactes negatius en el medi ambient que produeix Caixa Popular i fomentar, a través de la conscienciació i el finançament, projectes que milloren l'eficiència en l'ús de l'energia d'empreses, famílies i comerços	ODS 9
ODS 13	Energies renovables i reducció de consum elèctric. La millora de l'eficiència energètica a través de la conscienciació, l'ús d'equips i sistemes eficients, aprofitament de la llum natural acompanyat de l'ús d'energia elèctrica provinent de fonts renovables com d'autoproducció és una aposta per a reduir l'empremta de carboni de l'entitat.	ODS 12
ODS 13	Finançament verd. Préstecs i crèdits destinats al finançament d'empreses comerços, autònoms i famílies que vulguen fer inversions per a la millora de l'eficiència energètica o en mobilitat sostenible, tant en l'àmbit empresarial com particular, amb avantatges econòmics en les condicions.	ODS 9 i 12

4- GOVERNANÇA

4.1. ÒRGANS DE GOVERN: ESTRUCTURA I COMPOSICIÓ.

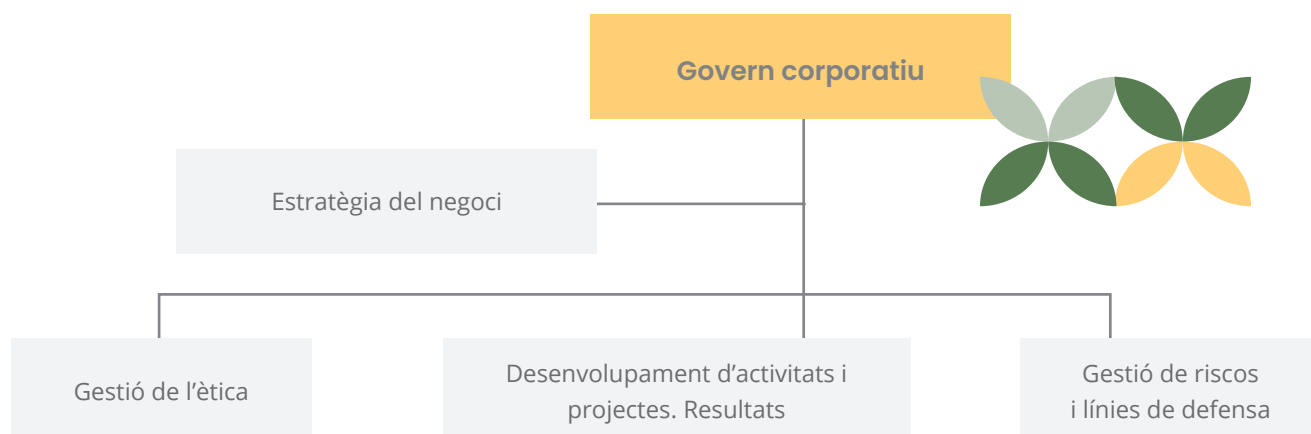
El **govern corporatiu** és el conjunt de normes, principis i procediments que regulen l'estructura i el funcionament dels **òrgans de govern** d'una empresa. En concret, en el cas de la nostra cooperativa, estableix les relacions entre l'Assemblea, el Consell Rector, el Comitè de Direcció i la resta de les parts interessades, i arriba a establir les bases per les quals es regeix el procés de presa de decisions sobre la companyia per a la generació de valor.

Què articulen les normes del govern corporatiu?

- La presa de decisions que tenen a veure amb la direcció estratègica general de l'empresa i les seues polítiques corporatives.
- Els mecanismes de control sobre l'acompliment correcte de la direcció executiva i la implementació del pla estratègic aprovat.
- El compliment normatiu o l'establiment de les polítiques i procediments adequats per a garantir que tant l'empresa com els seus directius, empleats i tercers compleixen el marc normatiu aplicable.
- Les relacions entre els principals òrgans de governs de la companyia, així com els drets i els deures de cadascun: Assemblea, Consell Rector i Comitè de Direcció.

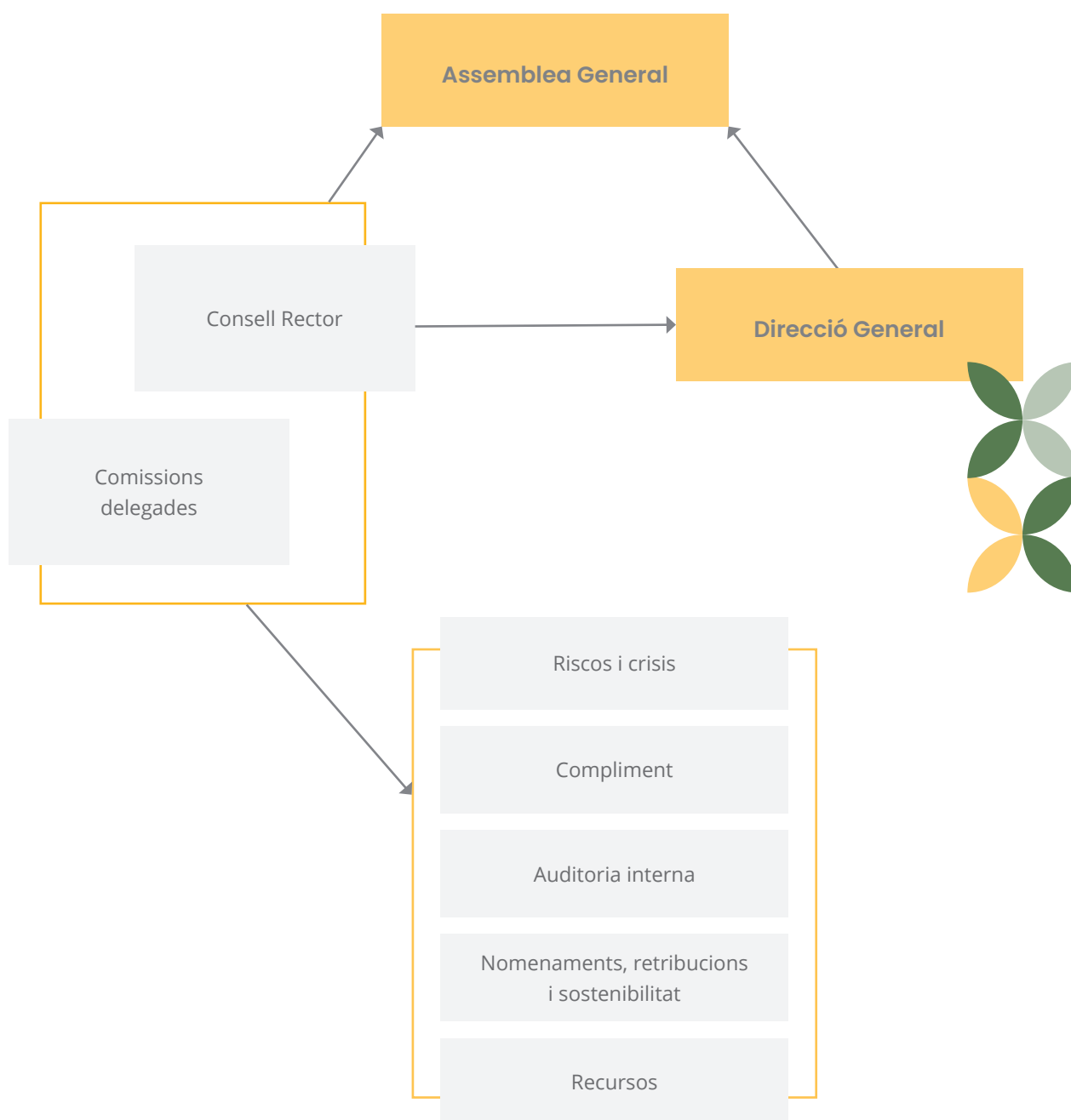
El disseny i l'estructura del govern corporatiu de Caixa Popular s'ha configurat sobre la base de les directrius sobre govern intern del Banc d'Espanya (Eurosistema), els principis de bon govern per a empreses no cotitzades de l'Institut de Consellers-Administradors, el codi de bon govern de les societats cotitzades i les millors pràctiques en gestió del govern corporatiu d'entitats financeres, considerades *benchmark* per a l'organització.

En l'actualitat el govern i l'estratègia de Caixa Popular s'estableix mitjançant els camps d'actuació següents: estratègia del negoci, govern corporatiu, gestió de riscos i línies de defensa i gestió de l'ètica.



Model de govern corporatiu.

El model de govern dissenyat dona resposta als requeriments legals i introdueix estructures i mètodes que faciliten el govern i el control de les operacions i estratègies de l'entitat. La seua concepció estructural es representa a través de l'esquema següent:



En l'actualitat, l'administració, la gestió i el control del govern corporatiu estan sustentats en els òrgans següents:

- Assemblea General
- Consell Rector i comissions delegades:
 - Comissió de recursos
 - Comissió de nomenaments, retribucions i sostenibilitat
 - Comitè mixt d'auditoria i riscos
- Comissions i comitès complementaris d'interès operatiu:
 - Consell Social
 - Comitè d'igualtat
 - Comitè de seguretat i higiene
 - Comissió de promoció cooperativa
 - Comitè d'ètica
 - Òrgan de control intern
 - Unitat de prevenció del blanqueig de capitals
 - Unitat de gestió integral del risc
 - Unitat de compliment normatiu

En aquest punt el Comitè d'ètica té un paper rellevant com a encarregat de fomentar la difusió, el coneixement i el compliment de la normativa del codi ètic de l'entitat, fer una supervisió completa del model de gestió de compliment penal, així com la gestió del Canal ètic.

Per a la gestió del govern corporatiu, l'entitat té els actius i els elements de regulació següents:

- Estatuts socials
- Reglaments i normes internes dels òrgans de govern
 - Reglament del Consell Rector
 - Reglament del Comitè mixt d'auditoria i riscos i director de la unitat de riscos
 - Reglament del Comitè de nomenaments, retribucions i sostenibilitat



● Estructura organitzativa: línies de responsabilitat, funcions i prevenció de conflictes d'interés

● Organigrama

● Línies de responsabilitat i funcions

● Política de conflictes d'interés

● Procediments interns en relació amb els riscos

● Col·lectiu identificat i política de remuneracions

● Avaluació de la idoneïtat

● Polítiques de DHH, responsabilitat social i sostenibilitat, mediambiental, compres i relació amb proveïdors, relació amb clients i política anticorrupció

● Codi ètic i Canal ètic

El Codi ètic es basa en la missió i els valors de Caixa Popular, i recull els criteris, les pautes i les conductes a seguir per totes les persones que treballen en l'entitat, tant a títol individual com col·legiadament, en els òrgans de decisió o grups de treball de què puguem formar part, en les seues decisions i actuacions com a professionals de la cooperativa, i en la seua relació amb els grups d'interés. Els principis que inclou el Codi ètic són:

● Actuem amb ètica i professionalitat

● Som una cooperativa de treball associat

● Creiem en la igualtat entre les persones

● Som solidaris

● Vivim arrelats als nostres pobles i barris

● Donem suport a l'associacionisme

● Estem implicats amb la societat valenciana

● Potenciem l'educació i la formació

● Cuidem el medi ambient

● Estem al servici dels nostres clients

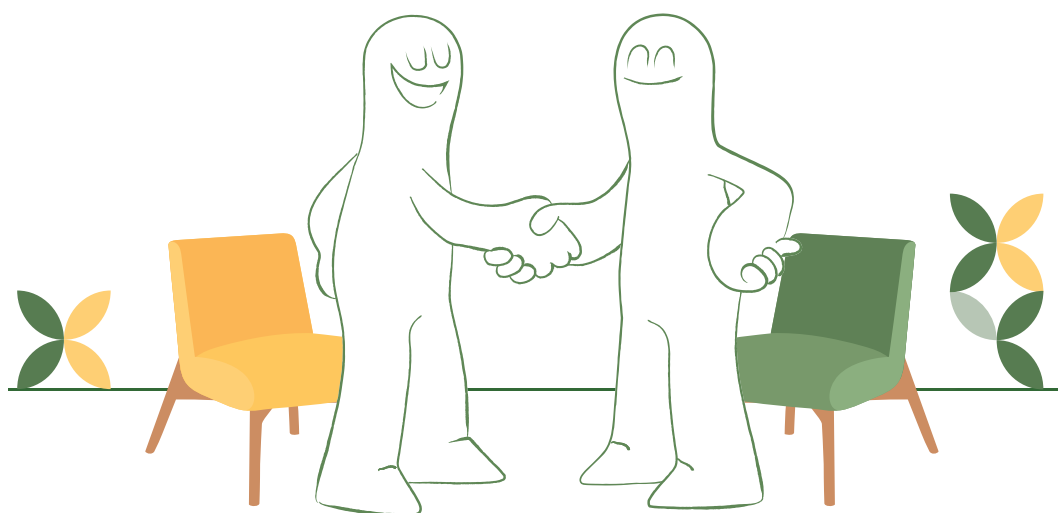
La política de conflictes d'interés estableix els mitjans per a identificar, avaluar, gestionar i mitigar o previndre conflictes reals i potencials entre els interessos de l'entitat i els interessos privats del personal, incloent-hi els membres de l'òrgan d'administració, cosa que podria influir adversament en l'acompliment dels seus deures i les seues responsabilitats.



Aquesta política inclou, almenys, les situacions o relacions següents en què poden sorgir conflictes d'interés:

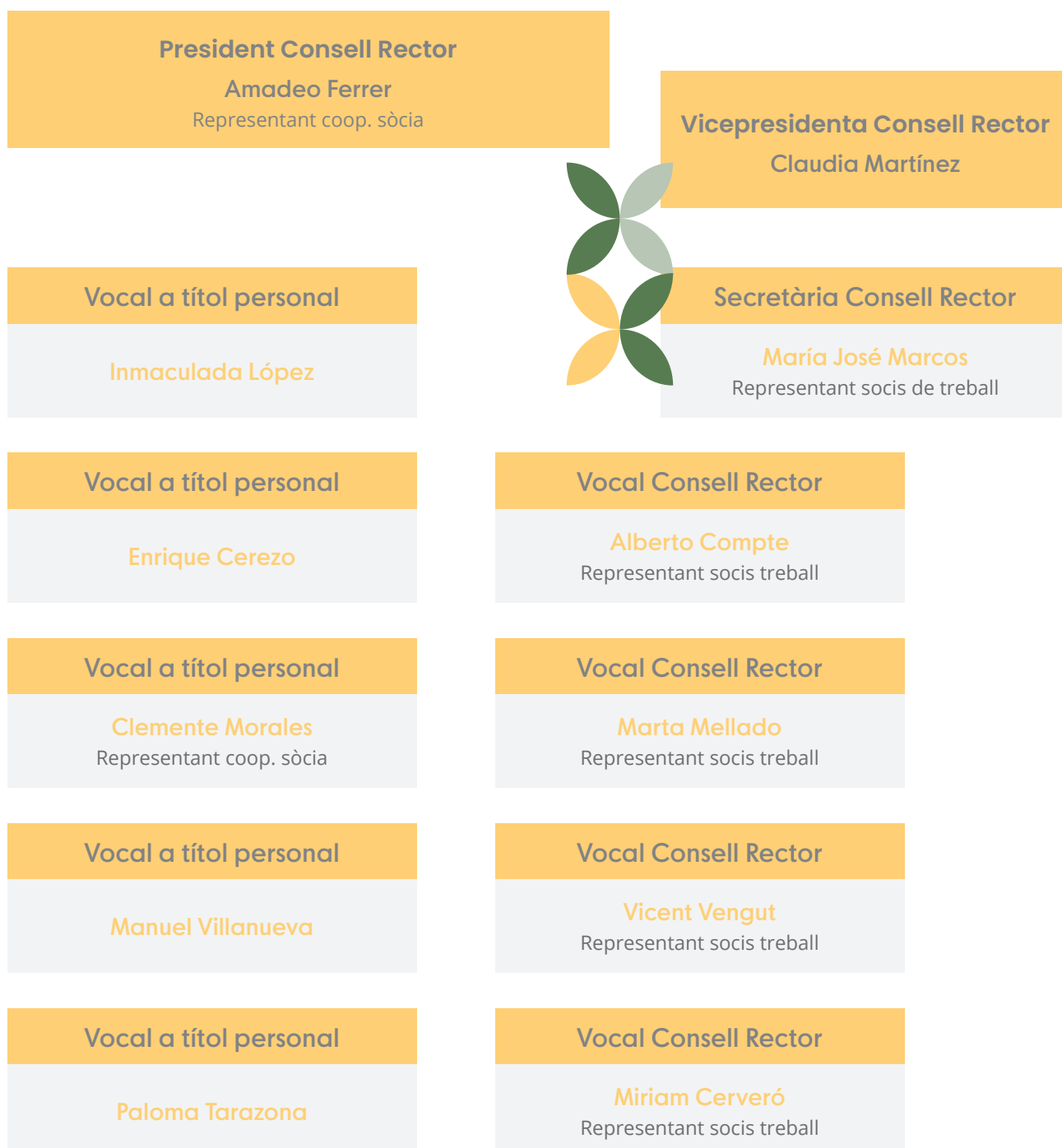
- interessos econòmics (p. ex., accions, altres drets de propietat i pertinença a associacions, participacions financeres i altres interessos econòmics en clients comercials, drets de propietat intel·lectual, préstecs atorgats per l'entitat a una empresa propietat del personal, pertinença a un òrgan o propietat d'un òrgan o una entitat amb interessos enfrontats);
- relacions personals o professionals amb els propietaris de participacions significatives en l'entitat;
- relacions personals o professionals amb personal de l'entitat o d'entitats incloses en l'àmbit de consolidació prudencial (p. ex., relacions familiars);
- altres ocupacions i ocupacions anteriors en el passat recent (p. ex., els últims cinc anys);
- relacions personals o professionals amb tercers rellevants amb interessos en l'entitat (p. ex., associacions amb proveïdors, consultors o altres proveïdors de servicis essencials), i
- influència política o relacions polítiques.

En la pàgina web de l'entitat es detallen tant els documents indicats abans com la informació sobre: l'Assemblea General, els integrants del Consell Rector i de les comissions delegades, els criteris de nomenament, selecció i avaluació de competències d'aquests, les funcions i les responsabilitats dels òrgans de gestió i la resta dels punts d'orientació i posicionament enunciats més amunt.

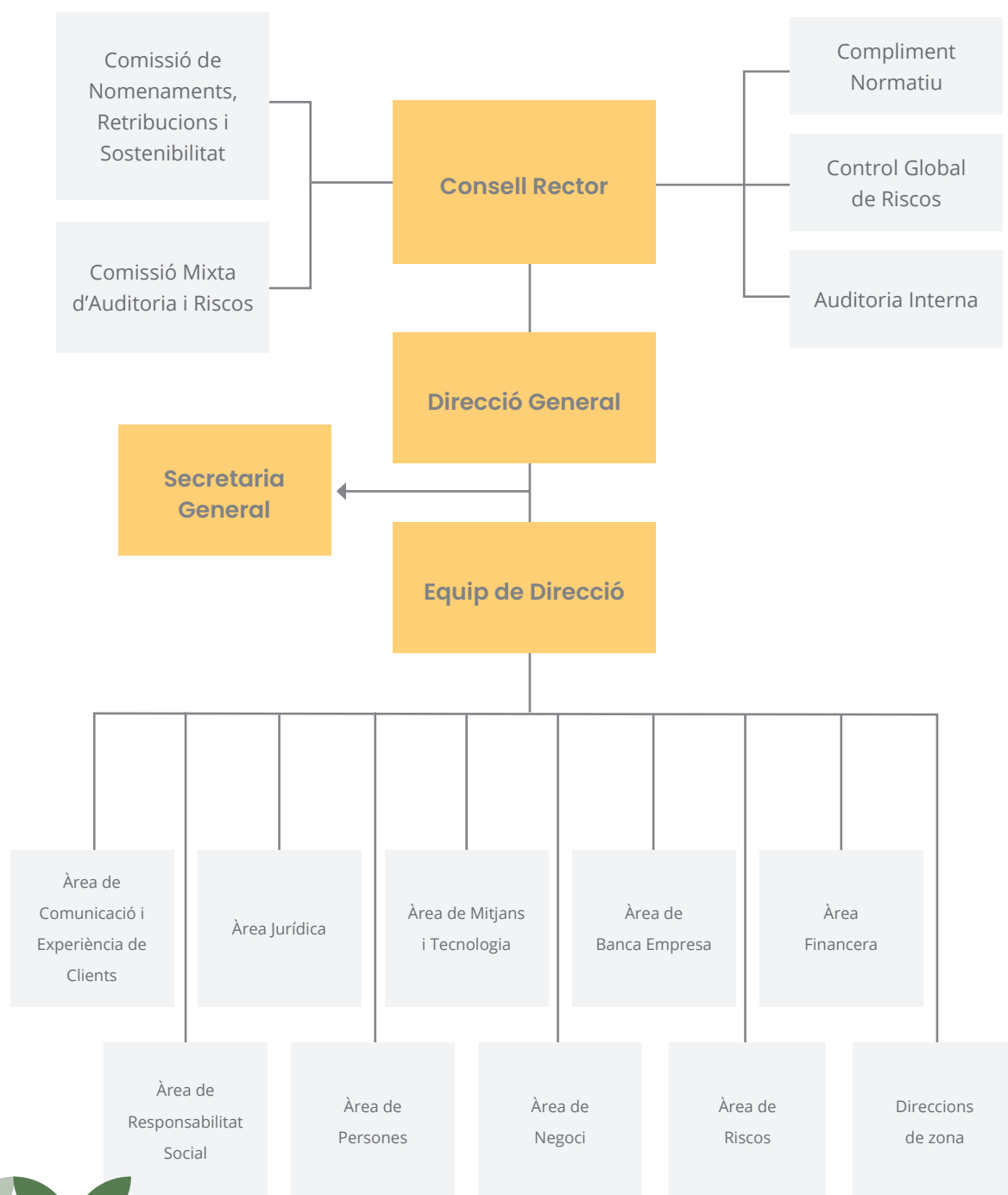


El nostre Consell Rector.

A continuació, en la imatge següent, per a donar resposta al principi de transparència, s'informa dels integrants, els càrrecs i el tipus de consellers del Consell Rector.



Podem veure en la imatge següent la nostra **estructura de govern corporatiu** que recull les relacions entre la propietat, les diferents comissions i els òrgans executius.



Com a requeriment de prescriptors de responsabilitat social i reguladors, s'informa de la composició per rangs d'edat i sexe del consell esmentat i de l'equip de direcció, tal com podem veure en la taula següent.

COMPOSICIÓ DESGLOSSADA PER EDAT I SEXE DEL CONSELL RECTOR I DE L'EQUIP DE DIRECCIÓ 2023

Òrgans de govern	De 31 a 50 anys				Més de 50 anys				Total			
	D	%	H	%	D	%	H	%	D	%	H	%
Consell Rector	4	33	0	0	2	17	6	50	6	50	6	50
Equip de direcció	3	21	2	14	2	14	7	50	5	36	9	64
Totals i mitjanes	7	27	2	8	4	15	13	50	11	42	15	58

COMPOSICIÓ DESGLOSSADA PER EDAT I SEXE DEL CONSELL RECTOR I DE L'EQUIP DE DIRECCIÓ 2022

Òrgans de govern	De 31 a 50 anys				Més de 50 anys				Total			
	D	%	H	%	D	%	H	%	D	%	H	%
Consell Rector	4	33	1	8	2	16	5	42	6	50	6	50
Equip de direcció	4	27	2	13	1	1	8	53	5	34	10	66
Totals i mitjanes	8	29	3	11	3	11	13	48	11	41	16	59

La presència de la dona en els òrgans màxims de decisió està molt prop de la paritat, ja que ocupa el 42% dels llocs, i el 50% en el cas del Consell Rector de la cooperativa.



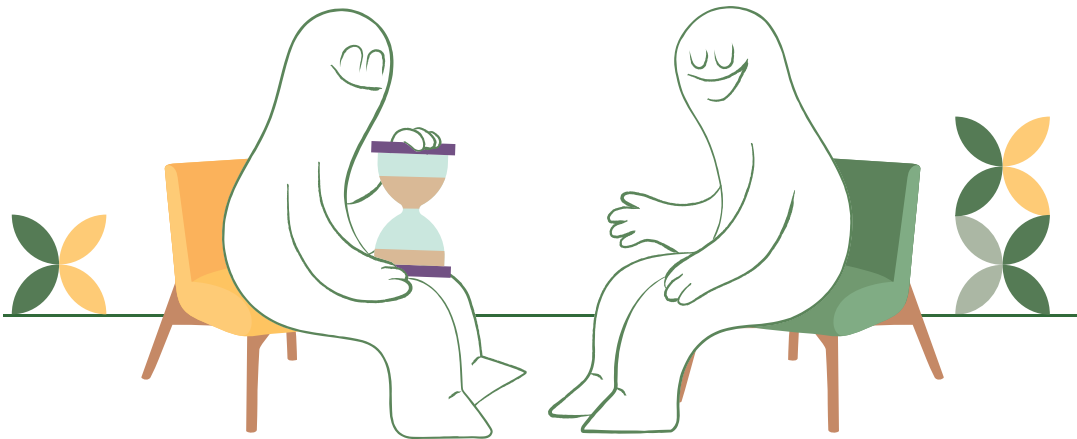
Resultats de la gestió durant l'exercici 2023.

Les dades més representatives de la gestió del govern corporatiu durant l'any 2023 van ser:

GOVERN CORPORATIU

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20
Conselleres dones del col·lectiu de treball en el Consell Rector	4	4	4	0%	0%	-20%
Consellers homes del col·lectiu de treball en el Consell Rector	2	2	2	0%	0%	50%
Reunions del Consell Rector	11	12	11	-8,33%	9%	0%
Reunions Comissió Mixta d'Auditoria	3	3	3	0%	0%	0%
Reunions Comité de Nomenaments, Retribucions i Sostenibilitat	3	3	3	0%	0%	0%

La gestió del govern corporatiu s'ha fet d'acord amb el model establert.



4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.

Caixa Popular dissenya i manté sistemàticament un sistema per a la gestió del control intern, basat en una metodologia pròpia, la responsabilitat de la qual és del Comitè Mixt d'Auditoria i Riscos, que reporta directament a la Presidència, màxim responsable del Consell Rector.

Model de control intern i defensa.

El model s'ha dissenyat per complir les guies i les recomanacions dels reguladors i supervisors, a escala nacional i europea, i recull les millors pràctiques d'empreses *benchmark* del sector identificades per l'alta direcció. El mètode es basa en tres nivells diferenciats de control, conegut com a "model de tres línies de defensa". Aquest model realça l'enteniment del maneig dels riscos i els controls mitjançant l'assignació o l'aclariment de rols i responsabilitats a través de tota l'organització. És un sistema recomanat per l'informe COSO, per l'Institut d'Auditors Interns, pel Comitè de Basilea i per les institucions de supervisió i regulació del sistema financer a escala internacional. El seu objectiu és identificar, previndre i corregir les situacions de risc inherents al desenvolupament de les activitats de l'entitat en els àmbits i els llocs en què desplega el seu negoci.





La primera línia de defensa

està constituïda per les unitats de negoci i les àrees de suport, que, com a part de la seua activitat, originen l'exposició al risc de l'empresa. Aquestes unitats són les responsables de gestionar, fer el seguiment i informar regularment del risc generat. Per a atendre la seua funció, la primera línia de defensa disposa dels mitjans per a identificar, mesurar, gestionar i reportar els riscos assumits.



La segona línia de defensa

Està constituïda pels equips de control i supervisió de riscos, incloent-hi la funció de compliment. Aquesta segona línia vetla pel control efectiu dels riscos i assegura que aquests es gestionen d'acord amb el nivell d'apetit al risc definit.



La tercera línia de defensa

Última capa de control, és la corresponent a l'auditoria interna i té l'objectiu d'avaluar periòdicament la implantació i el compliment de les polítiques, les metodologies, els procediments i el desenvolupament esperat dels processos de tota l'organització.

Les tres línies de defensa tenen un nivell de responsabilitat i independència suficient per a no comprometre l'efectivitat de l'esquema general, encara que actuen coordinadament amb la finalitat de maximitzar la seua eficiència i potenciar la seua efectivitat.

Gestió integral de riscos

Caixa Popular té implantat, i en millora contínua, un sistema avançat de gestió integral de riscos, responsabilitat de la **"Unitat de Gestió de Riscos"**, que col·labora en el compliment de les estratègies i els objectius establits, assegurant que els riscos que pogueren afectar aquests objectius siguen identificats, analitzats, avaluats, gestionats i controlats de manera sistemàtica, amb criteris uniformes i dins del nivell de risc acceptable aprovat pel Consell Rector.

Model de gestió de riscos, continuïtat i crisi

El model de gestió i control de riscos es recolza en un conjunt de principis comuns, una cultura de riscos integrada en tota l'entitat, una estructura de govern sòlida i processos i eines de gestió de riscos avançats.

La qualitat en la gestió del risc constitueix per a l'entitat un eix prioritari d'actuació.

La *política de riscos* de Caixa Popular està orientada a mantindre un perfil mitjà-baix i predictable per al conjunt dels seus riscos.

Els seus principis fonamentals són:

- *Participació i supervisió activa dels òrgans de govern de l'entitat.*
- *Cultura de riscos integrada en tota l'organització.*
- *Independència de la funció de riscos.*
- *Selecció de metodologies de mesurament dels riscos.*
- *Avaluació, anàlisi i seguiment dels riscos assumits.*

El *govern dels riscos* és responsabilitat d'una estructura robusta de dispositius d'enllaç i es basa en la distribució de rols entre les tres línies de defensa.

1. El Consell Rector.

Màxim òrgan de decisió, li corresponen entre altres funcions la definició de l'estratègia, l'establiment i el seguiment del nivell de tolerància al risc i la sanció de la política de riscos, i aprova, a proposta de l'alta direcció o del comitè designat sobre aquest tema, les atribucions dels diferents òrgans de decisió.

Amb caràcter addicional al Consell Rector, en el marc de la gestió de riscos, l'entitat disposa d'un sistema de delegació de facultats en diferents òrgans que, sota el mandat del Consell Rector, instrumenten la capacitat executiva de la direcció de riscos amb l'objectiu de garantir l'alineació d'aquests amb l'estratègia de la cooperativa. Així mateix, analitzen i, si escau, aproven les operacions de risc dins dels nivells d'atribucions

respectius i elevant a l'òrgan superior les que excedeixen el seu nivell de delegació.

Els comitès i les comissions delegades són:

- Comitè Mixt d'Auditoria i Riscos.
- Comissió de Riscos.
- Comitè de Gestió d'Actius i Passius (COAP).
- Comitè de Nomenaments, Retribucions i Sostenibilitat.

De manera complementària, altres comissions i comitès complementaris d'interés operatiu són:

- Òrgan de Control Intern (OCI).
- Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals.
- Comitè d'Ètica

2. La Unitat de Gestió de Riscos.

Organització la finalitat estratègica de la qual és la gestió eficient i adequada de tots els riscos de l'organització. Les seues funcions bàsiques són:

- Identificar, mesurar i valorar, des d'una perspectiva global, els riscos rellevants a què està exposada l'entitat en l'exercici de la seua activitat.
- Dissenyar, implementar i mantindre els sistemes d'identificació, mesurament, informació i control d'aquests riscos.

- Definir els procediments i els mecanismes de control dels diferents riscos.
- Avaluar i valorar les tècniques de mitigació de riscos emprades i les susceptibles d'utilització.
- Vigilar i, si escau, proposar canvis en l'estructura de límits i alertes internes que reforcen el control dels riscos i la seua consistència amb el nivell de tolerància definit pel Consell Rector.
- Revisar el nivell de risc assumit i la seua adequació al perfil establert pel Consell Rector, així com la distribució interna del capital.

Aquesta funció està dirigida per un directiu independent, dedicat únicament a la funció de gestió de riscos, responsable d'una àrea de control i no de negoci, que no exerceix funcions operatives i té accés directe en les seues funcions al Consell Rector.

La independència sobre les àrees generadores dels riscos garanteix l'objectivitat dels criteris de valoració i l'absència de distorsions provocades en aquests per consideracions comercials.

Els processos i les eines per a la gestió efectiva dels riscos són:

- L'apetit de risc.
- L'anàlisi dels escenaris de risc.
- Els plans de viabilitat (contingències) i el sistema de gestió de crisi.

El primer estudia i defineix les mesures que l'entitat hauria de dissenyar i preparar per a eixir per si sola de situacions severes. El segon, recollit en un manual de crisi, conté:

- El comitè de crisi amb els seus integrants i els seus rols. Aquest comitè s'encarregarà d'identificar i seleccionar les persones encarregades de la gestió de la crisi i el portaveu.
- El pla de contingència o adreçament a aquest.
- El protocol a seguir per a la gestió completa de la crisi.



- Les eines i els mitjans a utilitzar (sistemes d'informació, plantilles preestablides, etc.).

- *Dark site* o web preparada amb antelació perquè els afectats per la crisi (socis, clients i resta dels grups d'interés) puguin disposar d'informació sobre la crisi i reconèixer la professionalitat de la companyia i el rigor en la gestió.

- El pla de comunicació.

- Els informes marc d'informació amb la visió consolidada de tots els riscos, base per a la presa de decisions pel Consell Rector i l'equip de direcció de Caixa Popular.

- El marc de control intern secundat per les auditories internes que actuen com a tercera línia de defensa.

- El pla de comunicació, tant interna com externa, relacionada amb la gestió de riscos.

El *catàleg de riscos* en què se centra l'activitat de la unitat és:

- Riscos financers

Risc de crèdit: pèrdua de valor dels actius de Caixa Popular a un client o una contrapartida, per la deterioració de la capacitat d'aquest client o la contrapartida per a fer front als seus compromisos amb l'entitat.

Gestió del risc: correspon al risc més significatiu del balanç i es deriva de l'activitat bancària i de l'operativa de tresoreria; abasta el seu cicle de gestió tota la vida de les operacions. Els

principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:

- Una política de concessió prudent, que es fonamenta en: (i) la relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seua solvència i; (iii) la informació precontractual i els protocols d'informació adequats a les circumstàncies i les característiques personals de cada client/operació.
- Un seguiment de la qualitat dels actius al llarg del seu cicle de vida basat en la gestió preventiva i el reconeixement primerenc de la deterioració.
- Valoracions actualitzades i precises de la deterioració a cada moment i gestió diligent de la morositat i les recuperacions.

Risc de mercat: possibilitat d'experimentar pèrdues derivades que es produïsquen hipotètics fets adversos (interns o externs) que afecten negativament la capacitat de l'entitat d'assolir els seus objectius i, a conseqüència d'això, els seus beneficis (compte de resultats) i la seua solvència

Gestió del risc: la seua gestió se centra a mantindre un risc baix i estable per davall dels límits d'apetit establits. El mesurament del risc de mercat de la cartera de negociació es du a terme mensualment.

Risc de liquiditat: dèficit d'actius líquids o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per a satisfer els venciments

contractuals dels passius, els requeriments reguladors o les necessitats d'inversió de l'entitat.

Gestió del risc: la seua gestió està basada en un sistema que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat i la sostenibilitat i l'estabilitat de les fonts de finançament tant en normalitat com en estrés.

Risc de solvència: risc que l'entitat no compte amb la quantitat i/o qualitat de recursos propis suficients per a complir els requeriments reguladors mínims fixats per a operar.

Gestió del risc: la gestió del capital se centra a mantindre internament uns objectius de solvència mínims CET1 superiors als exigits normativament, i és aquest marge addicional (*buffer*) de l'1% almenys, el qual està destinat a absorbir qualsevol eventualitat o altres impactes reguladors.

Risc de tipus d'interés: efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interés i la seua afectació als instruments de l'actiu, el passiu i fora de balanç de l'entitat.

Gestió del risc: la gestió se centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins dels límits establits en el marc d'apetit al risc. Es du a terme una gestió activa contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el mateix balanç derivades de les operacions d'actiu i de passiu amb els clients

Risc de palanquejament excessiu: probabilitat d'incórrer en pèrdues a conseqüència de la caiguda de preus dels actius derivada de la necessitat de reduir el palanquejament de la Caixa o dels desfasaments entre els seus actius i les seues obligacions.

Gestió del risc: la gestió se centra a evitar un palanquejament excessiu, mantenint uns nivells d'inversió (actius i compromisos contingents) concordes a una estructura estable de finançament dins dels límits establits en el marc d'apetit al risc.



Riscos no financers

Risc operacional: risc de pèrdues degudes a la inadequació o la fallada dels procediments, les persones i els sistemes interns, o a esdeveniments externs.

Gestió del risc: la gestió i el control d'aquest risc busca evitar o mitigar impactes negatius en l'entitat, siga de manera directa o indirecta per l'afectació a *stakeholders* rellevants (p. ex. clients), que es deriven del funcionament de processos i de sistemes interns o de l'actuació de tercers.

Risc de compliment: risc degut a l'incompliment del marc legal, les normes internes o els requeriments de reguladors i supervisors, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos, de la interpretació inadequada d'aquesta en les diferents operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o les reclamacions rebudes

Gestió del risc: la gestió del risc legal i regulador persegueix la defensa de la seguretat jurídica de l'entitat i

l'anticipació i la mitigació d'impactes econòmics futurs, mitjançant el monitoratge de les propostes normatives, la participació en els processos de consulta pública, la contribució a un marc normatiu previsible, eficient i sòlid i la interpretació dels canvis reguladors, així com la seua implementació. Addicionalment, a través de la gestió individualitzada de la defensa en processos judicials i extrajudicials.

Risc tecnològic: pèrdues degudes a la inadequació o les fallades del maquinari o del programari de les infraestructures tecnològiques, deguts a ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, la integritat, l'accessibilitat i la seguretat de les infraestructures i les dades

Gestió del risc: la seua gestió consisteix en la identificació, el mesurament, l'avaluació, la mitigació, el monitoratge i el report dels nivells de risc que afloren del govern i la gestió de les tecnologies de la informació.



Riscos transversals

Risc de reputació: risc derivat d'una percepció negativa per part dels clients, els socis els cooperativistes, les contraparts, els inversors i els reguladors que pot afectar la capacitat per a mantindre o establir relacions de negoci i continuar amb l'accés a les fonts de finançament.

Gestió del risc: la seua gestió persegueix aconseguir un nivell satisfactori de reputació i avançar en el monitoratge de mesures preventives i controls

Risc ambiental i social. tenint en compte un enfocament de doble materialitat: l'impacte de l'entitat en el medi ambient i la societat

(materialitat no financera) i l'impacte dels riscos derivats del canvi climàtic i la deterioració mediambiental, així com els riscos socials en el balanç i el compte de pèrdues i guanys de l'entitat (materialitat financera).

Gestió del risc: a través del Comité de Sostenibilitat l'entitat adquireix el compromís de contribuir al fet que les seues activitats estiguen orientades a la satisfacció dels seus clients i al respecte del medi ambient, mesurant la producció amb impacte social o ambiental positiu i incorporar criteris ASG en el negoci i mesurar producció amb impacte social o ambiental positiu i avançant en el mesurament i la gestió del risc mediambiental i climàtic.

L'entitat disposa d'un marc per al desenvolupament d'una gestió integral d'apetit al risc.

L'elaboració del marc d'apetit al risc (d'ara en avant MAR) esdevé fonamental a partir de la necessitat de monitorar els riscos vinculats al model de negoci i fixar així un apetit o objectiu de risc. Aquest s'entén com la quantitat i la qualitat de cada tipus de risc que la Caixa està disposada a assumir, dins de la seua capacitat màxima, per a assolir els seus objectius estratègics.

El MAR és l'eina vertebradora de la gestió de riscos i constitueix la declaració estratègica de més rang en matèria de gestió de riscos de la Caixa. Inclou la formalització dels mecanismes de supervisió i vigilància dels riscos més rellevants a què està exposada l'entitat; d'aquesta manera s'assegura el compliment de l'apetit al risc autostablert, es reforcen diferents procediments interns associats i, finalment s'aferma la cultura de riscos dins de l'organització.

El MAR és, per tant, un pilar crucial en l'estratègia de la Caixa que està completament alineat amb el pla de negoci i la planificació del capital i integrat en el procés de presa de decisions.

Una de les característiques del MAR és que proporcione un rang suficient de zones de seguiment dels indicadors de risc, de manera que pugui identificar-se amb facilitat l'evolució del perfil de risc i activar si fora necessari diferents protocols amb el propòsit que la Caixa mantinga en la mesura que siga possible el seu rang objectiu.

La Declaració d'Apetit al Risc de la Caixa recull les categories i els nivells de risc que l'entitat està disposada a acceptar per a assolir els seus objectius de negoci. Per a fer-ho, la Caixa se serveix d'indicadors quantitatius que monitoren el comportament dels diferents riscos a què està exposada, aconseguint així un mesurament objectiu del seu perfil de risc.

La importància dels riscos i la seua ponderació, subjectes a una diferent valoració, fan que **el perfil de la Caixa se situe en el nivell mitjà-baix**. Això es considera atenent els criteris següents:

- Principis, polítiques i estratègia de gestió del risc, que es caracteritzen per la seua prudència i rigor en la identificació, mesurament i control dels riscos assumits.
- Procediments i sistemes de gestió i control de riscos adequats i en evolució continua.
- Qualitat mitjana-alta de les exposicions i utilització de mesures mitigadores d'eficàcia contrastada.
- Política comptable prudent, amb nivells elevats de cobertura de les exposicions problemàtiques.
- Nivell de capitalització folgat, considerablement superior als mínims reguladors vigents i d'una qualitat elevada.
- Impacte en el negoci del procés de reestructuració del sector financer espanyol.

La bateria d'indicadors triats monitora els riscos més rellevants per a l'entitat. A l'hora de triar aquests indicadors, s'han tingut en compte els criteris següents:

- S'utilitzen de manera recurrent per la Caixa en el seu exercici normal de gestió, en el sentit que s'adapten al seu model i estratègia de negoci a curt i llarg termini i a la seua planificació financera i de capital.
- Estan alineats amb els indicadors de recuperació recomanats per l'EBA¹.
- Donen una visió precisa i resumida dels riscos que caracteritzen.
- Són calculats emprant metodologies objectives, comparables i estables en el temps, emprant informació traçable.
- Identifiquen amb facilitat l'evolució del grau de compliment de cadascun dels llindars associats.
- Monitoren el perfil de risc global de l'entitat a través del seguiment individual dels riscos rellevants a què està exposada.

Adicionalment, Caixa Popular du a terme anualment un procés d'autoavaluació de capital (PAC) i un procés d'autoavaluació de la liquiditat (PAL). S'hi analitzen els aspectes quantitatius i qualitatius referits a:

1

EBA-GL-2015-02 "Guidelines on the minimum list of qualitative and quantitative recovery plan indicators", 2015.

- a.) El mesurament dels riscos al capital a què estan exposats.
- b.) L'estimació dels fons propis necessaris per a cobrir aquests riscos.
- c.) El mesurament del nivell de liquiditat.
- d.) Govern corporatiu intern.
- e.) Identificació, gestió, control i comunicació dels riscos.
- f.) Mecanismes de control intern.

Control intern i compliment normatiu

Les activitats de control intern i compliment han adquirit en els últims anys un protagonisme creixent en les entitats financeres europees a conseqüència de l'increment de la pressió reguladora.

Per a fer front a aquest volum important de canvis normatius, Caixa Popular compta amb una unitat organitzativa específica per a la seua gestió, la "*Unitat de Compliment Normatiu*", i amb els sistemes de control intern i de riscos. Tots dos, per a assegurar el compliment de les normes i la identificació de bones pràctiques.

Aquesta unitat organitzativa, integrada en la segona línia de defensa i independent davant de la resta de les àrees, té encomanada, pel Consell Rector, la funció de promoure i supervisar, amb independència i objectivitat, que s'actua amb integritat i rigor. Particularment, en àmbits tan rellevants com la prevenció del blanqueig de capitals, la conducta ètica amb clients i en el mercat de valors, la prevenció de la corrupció i en altres que puguin representar un risc de reputació per a l'entitat.

L'objectiu d'aquesta unitat és la mitigació del risc de sancions legals o normatives, per pèrdues financeres o materials, o la generació de mala reputació, per possibles incompliments amb els estàndards que se li exigeixen.

Per a fer-ho, promou internament una cultura de compliment i facilita el coneixement en les persones implicades de les normes i regulacions aplicables, a través d'accions d'assessorament, difusió, formació i conscienciació. A més, defineix i impulsa la implantació i l'adscripció total de l'organització en els marcs i les mesures de gestió del risc relacionat amb el compliment.

Les competències principals de la Unitat de Compliment Normatiu són:

- Vetlar perquè tant el risc regulador com el de reputació, derivat d'un incompliment normatiu, es gestionen de manera efectiva.
- Vetlar perquè l'entitat complisca la legislació aplicable: prevenció dels possibles incompliments.
- Vetlar pel compliment de la normativa i dels codis de conducta.
- Promoure una cultura de compliment en l'organització: identificar accions de formació al personal quant als requisits dels reguladors, les polítiques i els procediments interns.
- Ajudar l'entitat a anticipar i planificar els canvis en les regulacions.
- Assessorar les unitats de negoci amb l'objectiu que els nous servicis i productes estiguen dins de les normes de compliment.

El govern i l'organització en la gestió del risc d'incompliment són responsabilitat del Consell Rector. Les seues responsabilitats són:

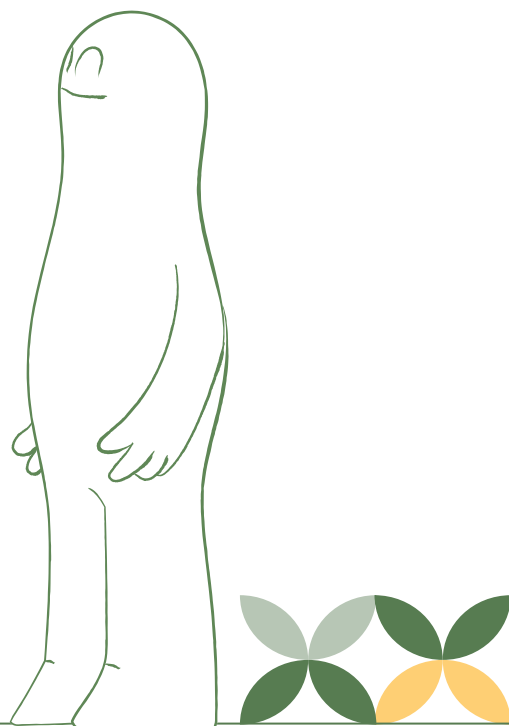
- Aprovar la política de compliment de l'entitat i supervisar-ne la implantació correcta.
- Supervisar la gestió del risc de compliment, delegada en el Comitè d'Auditoria.
- Promoure l'honestedat i la integritat com a valors clau al llarg de l'entitat.
- Assegurar que la dotació de mitjans i recursos a la Unitat de Compliment Normatiu és adequada per a la realització de les seues funcions.

Els diferents òrgans de Caixa Popular que participen en la gestió del risc de compliment són:

- **Comitè Mixt d'Auditoria i Riscos**
- **Cap de Compliment Normatiu (*compliance officer*).** Aquest directiu té la suficient formació i independència i és responsable directe de la supervisió de les activitats fetes per la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat.
- **Unitat de Compliment Normatiu.** Té la missió de dur a terme les actuacions i els procediments necessaris per a supervisar el compliment de les obligacions derivades de la normativa vigent, actuant amb independència respecte dels servicis i les activitats que controla. Les responsabilitats i les

metodologies de la Unitat de Compliment són assessorar, identificar el marc d'actuació, avaluar els riscos, traçar un pla de monitoratge i *testing* i informar.

- **Servici de Suport a la Unitat de Compliment Normatiu.** La Unitat de Compliment Normatiu del Banco Cooperativo Español presta el servici de suport a la Unitat de Compliment Normatiu de les caixes rurals adherides a aquest, així com a qualsevol empresa del grup Banco Cooperativo Español que, per normativa, haguera de disposar d'una unitat de compliment normatiu, i la seua finalitat és l'assessorament en diversos aspectes associats al compliment.



Quant a la metodologia que s'implementa per a dur a terme la gestió del compliment normatiu, denominada "**compliment 360**", persegueix participar en el procés complet de negoci de l'entitat, des del desenvolupament del producte, la política o el procediment, fins a la verificació que es duen a terme els controls definits i que aquests funcionen com estan previstos. Vegem-ne a continuació la representació gràfica.



Como soporte a esta metodología, la Unidad de Cumplimiento utiliza una herramienta informática denominada "**motor de cumplimiento 360**".

La determinació del perímetre d'actuació de la Unitat s'estableix en els blocs normatius següents:

- Protecció de dades de caràcter personal.
- Supervisió de la prevenció del risc penal.
- Supervisió del govern corporatiu.
- Normativa sobre transparència i protecció al consumidor.
- Normes de conducta en els mercats de valors:
- Protecció de la clientela en productes i servicis d'inversió (MiFID).
- Reglament intern de conducta (RIC) en els mercats de valors: conflictes d'interés i abús de mercat.
- Prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.



La determinació del marc de control de compliment de la Unitat s'estableix identificant els marcs normatius que seran objecte de la seua revisió durant l'exercici, així com les activitats necessàries per al seu compliment i els responsables de la seua execució.

Una vegada definit l'àmbit d'actuació, s'ha identificat el següent **marc d'actuació de la Unitat de Compliment Normatiu**:

MARC DE CONTROL DE COMPLIMENT

A	B	C	D	E	F
Gestió del client	Gestió de la informació	Gestió de controls interns	Gestió de conductes i conflictes d'interés	Mercats i reguladors	Gestió del compliment penal
A1 Adopció i classificació de clients	B2 Protecció de dades i privacitat	C1 Cogovernança de l'organització	D1 Operacions personals	E2 Report a reguladors	F1 <i>Compliance penal</i>
A2 Assessorament, idoneïtat i conveniència	B4 <i>Record retention</i>	C3 Governança de productes i serveis	D2 Codi de conducta	E3 Gestió de la informació de mercats (abús de mercat i barreres d'informació)	
A3 Gestió d'ordres i millor execució		C4 Formació a empleats	D4 Remuneracions		
A4 Protecció el consumidor (transparència)		C5 Gestió de reclamacions	D5 Gestió de conflictes d'interés		
A5 Incentius		C6 Prevenció del blanqueig de capitals			
A7 Comunicació i màrqueting					
A9 Segregació i ús d'actius					



El marc d'actuació que defineix les activitats de la Unitat de Compliment consta de sis apartats o "àrees de compliment":

A. Gestió del client.

B. Gestió de la informació.

C. Gestió de controls interns.

D. Gestió de conductes i conflictes d'interés.

E. Mercats i reguladors.

F. Gestió de compliment penal.



Processos de gestió del client

Abasta els processos que tenen per objecte la interacció amb el client, com ara la venda (sigui de productes d'actiu com de passiu i, per tant, afectats tant per MiFID com per Protecció al Consumidor), operativa amb clients (incentius, costos, gestió d'ordres...). En definitiva les tasques relacionades amb la gestió dels clients i les seues operacions.



Gestió de la informació

Aquesta àrea de compliment defineix com gestionem la informació dins de l'organització, tant la que ens donen els clients (protecció de dades), si guardem tot el que es requereix (MiFID), com la que genera l'entitat (informes d'anàlisi (research), barreres d'informació...).



Gestió de controls interns

Cobreix la supervisió i la revisió de diverses àrees de control existents en l'organització, com per exemple la governança de productes i la gestió dels registres d'informació, addicionalment a altres requeriments d'oficines com la formació. Addicionalment, inclou la supervisió de la feina feta per l'equip de PBC.



Gestió de conductes i conflictes d'interés

Inclou tot allò relacionat amb la gestió de conductes del nostre personal en la seua tasca diària dins de l'organització, així com la gestió de possibles conflictes d'interés.



Mercats i reguladors

Funcions relacionades amb la revisió del compliment de les regles de mercat (tant d'operativa feta per l'organització, com l'emplenament del report als reguladors).



Prevenició del risc penal

Atesa la importància d'aquest apartat, s'ha decidit crear una àrea de compliment específica, que inclou totes les tasques associades a la revisió del compliment penal.



Compliment normatiu en relació amb la gestió dels clients

En relació amb la regulació general i específica per al sector i en coherència amb les línies de defensa, Caixa Popular estableix plans de formació (per a totes les persones relacionades amb la gestió de clients) i anàlisis de compliment sistemàtics per a les matèries següents:

- Privacitat i protecció de dades.
- Prevenció de riscos penals.
- Certificació MiFID I.
- Certificació MiFID II.
- Certificació d'assegurances.
- Certificació de contractes immobiliaris.
- Transparència i protecció de clients de servicis bancaris
- Abús de mercat
- Prevenció del blanqueig de capitals
- Circularització d'efectiu
- Sostenibilitat

Al seu torn, cada àrea es descompon en seccions de control, relacionades amb les activitats comercials que du a terme Caixa Popular.

Com a fet rellevant es destaca la recertificació d'AENOR UNE19601 del Sistema de Gestió de Compliment Penal, així com la realització de la memòria anual del Comitè d'Ètica.

Entre els aspectes regulats, destaca el reforç i la consolidació de les normes de conducta, especialment quan es presten servicis d'inversió per a oferir més protecció a l'inversor. Cal destacar que el 100% de les persones del col·lectiu socis de treball que presten servicis d'inversió estan certificades.

Auditoria interna

La tercera línia de defensa, l'auditoria interna, supervisa i avalua l'eficàcia dels sistemes de govern corporatiu, els de gestió del risc, els de control intern i els de gestió de sistemes d'informació, a més de verificar el compliment de la normativa interna i externa.

L'àmbit d'actuació de la Unitat d'Auditoria Interna abasta la totalitat de les activitats que es desenvolupen en l'entitat, i disposa d'accés il·limitat a la informació necessària per a l'exercici de les seues funcions.

La política d'auditoria interna, aprovada pel Consell Rec- tor, té com a objecte determinar i definir la missió, les facultats i les obligacions de la Unitat d'Auditoria Interna, i estableix les regles generals per al seu funcionament.

La Unitat d'Auditoria Interna estableix la seua gestió a tra- vés de set processos: elaboració del pla d'auditoria, exe- cució de les auditories de centres de negoci, execució de les auditories de processos, centres i sistemes, seguiment de les recomanacions, desenvolupament i manteniment d'aplicacions de suport a la funció d'auditoria, informes i comunicació d'auditoria interna, i col·laboració i coordina- ció d'auditories externes.

Auditoria Interna informa periòdicament el Comitè d'Au- ditoria i l'alta direcció de l'entitat del desenvolupament i els resultats del pla anual d'auditoria, així com de les recomanacions proposades i el seu grau d'implantació. Aquesta obligació d'informació es concreta trimestral- ment en la presentació de l'informe de seguiment al Co- mitè d'Auditoria.

Els seus objectius principals són verificar l'existència i el manteniment d'un sistema adequat i efectiu de con- trols interns, un sistema de mesurament per a avaluar els diversos riscos de les activitats de l'entitat i pro- cediments apropiats per a supervisar el compliment de lleis, reglaments i polítiques de supervisió interna. D'aquesta manera, l'àmbit d'actuació d'Auditoria Inter- na és el següent:

- Examen i avaluació de l'efectivitat adequada dels sistemes de control intern.
- Revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels proce- diments de gestió de riscos i dels mètodes d'avaluació del risc.
- Revisió dels sistemes d'informació financera i a la direcció.
- Revisió de la precisió i la fiabilitat dels regis- tres comptables.
- Revisió dels mitjans per a la protecció dels actius.
- Revisió del sistema de l'entitat per a avaluar les seues necessitats de capital en relació amb el seu càlcul de risc.
- Prova de la fiabilitat i lliurament a temps de la informació reguladora.
- Participació sobre nous desenvolupaments, iniciatives, productes i canvis procedimentals o de sistemes, a l'efecte d'obtindre informa- ció que ajude a identificar els riscos associats al començament de noves operacions.
- Prova de transaccions i del funcionament dels controls establits respecte de la depo- sitaria d'institucions d'inversió col·lectiva.
- Proves de compliment respecte a la trans- parència amb els clients.
- Execució d'investigacions especials.
- Revisió dels sistemes establits per compli- ment normatiu amb la finalitat d'assegurar

que compleixen adequadament amb la seua funció de garantir el compliment dels requisits legals i reguladors de la Llei de prevenció de blanqueig de capitals, de la Llei orgànica de protecció de dades, de la Llei dels mercats de valors, de la normativa sobre transparència i, en general, de la normativa dels supervisors a les quals està sotmesa l'entitat.

L'Auditoria Interna no és un òrgan executiu i no té autoritat sobre les àrees operatives de l'entitat, però, en l'exercici de les seues funcions, actua per delegació del Comitè Mixt d'Auditoria. Entre les seues atribucions cal destacar:

- Actuar amb independència de criteri i d'acció respecte de les altres unitats de l'entitat en l'acompliment del seu contingut i en l'elaboració dels seus informes.
- Accedir lliurement i en qualsevol moment a qualsevol registre, arxiu, fitxer o dada de l'entitat, sense excepció, així com a les actes de tots els òrgans consultius i de presa de decisions que hi haja en l'organització.
- Sol·licitar la col·laboració de qualsevol empleat de l'organització, amb la finalitat de dur a terme de la millor manera possible les funcions que té assignades.
- Sol·licitar als directius observacions i suggeriments per a l'elaboració del programa anual d'auditoria, sense que per això hi hagen de ser incloses.

L'organització a llarg termini d'activitats i projectes queda emmarcada en el pla estratègic, dissenyat com a eina administrativa per al compliment dels objectius d'auditoria de manera triennal. En aquest pla s'assegura que en el període s'"analitzen" les àrees més crítiques i rellevants per a l'èxit de la gestió i la minimització de les debilitats existents a curt-mitjà termini.

Per a mantindre la seua continuïtat i vigència, el pla és revisat i ajustat de manera prèvia a cada pla de gestió (anual) incorporant-hi els canvis institucionals, reguladors, així com els nous riscos detectats i les aportacions del personal d'aquesta àrea.

Adicionalment, Auditoria Interna redacta amb periodicitat anual un programa d'auditoria que comprén l'examen i l'avaluació de totes les informacions disponibles. Aquest programa és establert pel director de l'àrea i sotmés al Consell Rector per a l'aprovació, posant a la disposició de l'auditoria interna els recursos apropiats per a dur-ho a terme.

El Comitè Mixt d'Auditoria ha d'assegurar-se que s'atenen adequadament les preocupacions expressades pel Departament d'Auditoria Interna. Això requereix la definició d'un procediment per aquest departament a fi d'assegurar l'estudi i, si escau, l'execució a temps de les recomanacions emeses. El Departament d'Auditoria Interna manté un seguiment de les seues recomanacions per a comprovar si s'han portat a efecte, i informa el Comitè Mixt d'Auditoria de l'estat en què està cada recomanació.

En l'àmbit de riscos, les tasques principals fetes són la revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos, amb atenció especial al compliment de la política d'atribucions en l'estudi i l'admissió d'operacions de risc i de l'estructura de límits, la revisió dels mètodes i els sistemes d'avaluació de cadascun dels riscos i la revisió del sistema de càlcul dels requeriments de capital.



4.3. Ètica i valors corporatius.

Ètica i valors corporatius

Caixa Popular estableix com un principi bàsic que les persones que conformen el col·lectiu de treball demostrin un comportament ètic i exemplar en les relacions que mantinguen amb qualsevol grup d'interès i en les decisions que prenguen en la seua participació en el desenvolupament dels processos o en la prestació de servicis.

Per a fer-ho, estableix 12 categories de possibles incompliments que resumeixen els aspectes principals en què podrien presentar mala praxi.

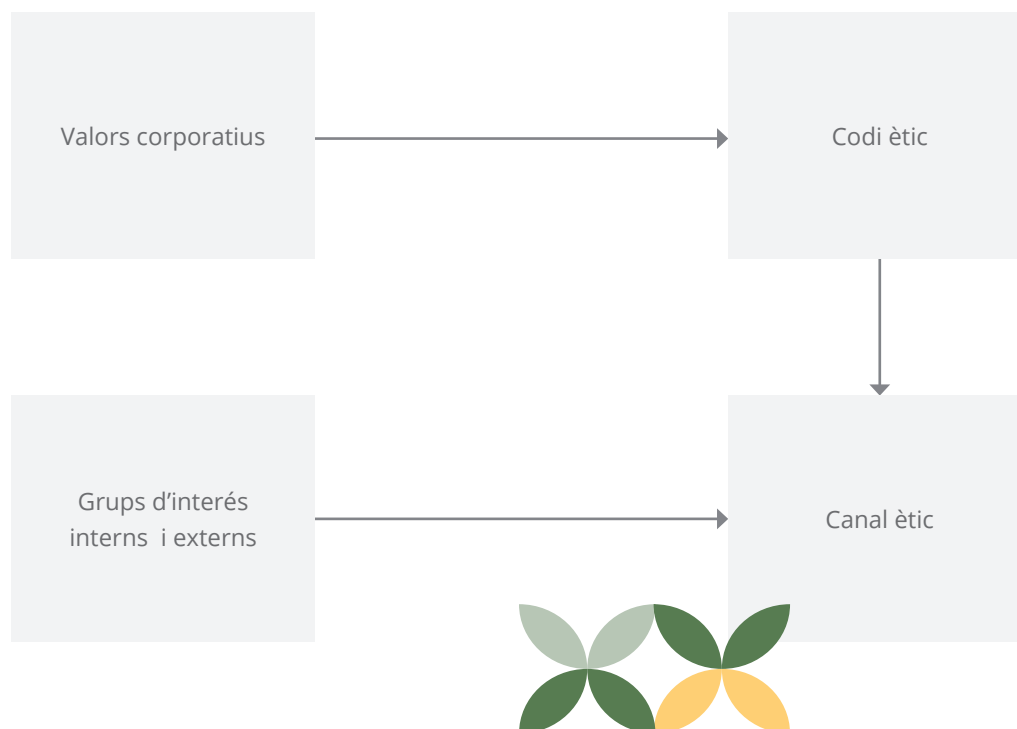
- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. Corrupció o frau. | 7. Urbanístic. |
| 2. Blanqueig de capitals. | 8. Mercat i consumidors. |
| 3. Hisenda i Seguretat Social | 9. Salut i seguretat en el treball. |
| 4. Medi ambient i seguretat col·lectiva. | 10. Igualtat i discriminació. |
| 5. Propietat intel·lectual i industrial. | 11. Intimitat. |
| 6. Drets dels treballadors. | 12. Altres. |

L'activitat de Caixa Popular es du a terme íntegrament a Espanya, en concret a la Comunitat Valenciana, és per això que aspectes com la eliminació del treball forçós o obligatori, la abolició efectiva del treball infantil i l'eliminació de la discriminació en l'ocupació no es consideren materials.



Model de gestió de l'ètica

Caixa Popular estableix un sistema simple per a la gestió de l'ètica, que es resumeix en la imatge següent:



Els valors corporatius que sustenten l'ètica de l'entitat són:

- Actuem amb ètica i professionalitat.
- Som una cooperativa de treball associat.
- Creiem en la igualtat entre les persones.
- Som solidaris.
- Vivim arrelats als nostres pobles i barris.

- Donem suport a l'associacionisme.
- Estem implicats amb la societat valenciana.
- Potenciem l'educació i la formació.
- Cuidem el medi ambient.
- Estem al servei dels nostres clients.

El canal ètic està accessible a tots els grups d'interés a través de la nostra pàgina web, amb la possibilitat de fer una denúncia de manera anònima.

Com a complement intern hi ha un canal de denúncies exclusiu per a persones que treballen en l'entitat amb la possibilitat que la seua denúncia siga totalment anònima marcant un *check* pel qual no és obligatori indicar dades personals, no obstant això, en el cas d'identificar-se, es garanteix l'anonimat total del denunciant.

Per a assegurar la confidencialitat de les dades i l'objecte de la denúncia, només té accés a aquesta informació el Comitè d'Ètica a través del responsable del Servei d'Atenció al Client que forma part d'aquest. A més, aquesta documentació serà inclosa en un fitxer especial, d'acord amb la normativa de protecció de dades i les mesures pertinents per a la seguretat de la informació, i només podran ser facilitada per ordre judicial.

En el cas de disposar de documentació complementària que pugua ajudar a aclarir la incidència o la denúncia, el grup d'interés la pot enviar a una adreça de correu electrònic, sota les mateixes condicions indicades abans.

Amb l'objectiu que els grups d'interés coneguen i puguin reportar incidències, el codi ètic de l'entitat està disponible en el nostre web a l'abast de qualsevol persona que vulga consultar-lo, juntament amb altres documents i polítiques que estableixen els comportaments de l'entitat i de cadascuna de les persones que la integren.



Resultats de la gestió de l'exercici 2023.

El 2023 no vam tindre cap incidència o esdeveniment significatiu pel que fa a la gestió de l'ètica a través del Canal Ètic. L'entitat tampoc va registrar cap incidència a través del Canal Ètic en els dos exercicis anteriors (2022 i 2021 respectivament). Quant a la vulneració dels drets humans, Caixa Popular no ha rebut cap denúncia en aquest sentit durant l'any 2023, igual que tampoc en va rebre cap el 2022.

Pel que fa a la competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència, la cooperativa no va rebre cap demanda ni procés judicial.

Quant a la prevenció del frau i el blanqueig de capitals, a continuació es mostra informació sobre la gestió duta a terme:

NOMBRE D'ALERTES, DENÚNCIES, EXPEDIENTS I COMUNICACIONS RELATIUS A LA PREVENCIÓ DE BLANQUEIG DE CAPITAL

	2023	2022	2021	2020	2019
Alertes	429	283	342	261	194
Denúncies	17	5	4	2	11
Alertes origen OCI	33	13	3	1	1
Expedients generats	73	52	62	37	43
Comunicacions al SEPBLAC	16	8	1	1	6

Durant aquest any s'han publicat 3 infografies (Compliment Penal: delictes habituals, nous delictes i Canal Ètic), que, juntament amb les 4 de l'any 2022, conformen un repositori accessible a tot el col·lectiu de treball, amb contingut formatiu sobre: Canal Ètic, conflicte d'interessos, relació amb clients i riscos penals.



5- CADENA DE VALOR

5.1 GESTIÓ COMERCIAL I CLIENTS.

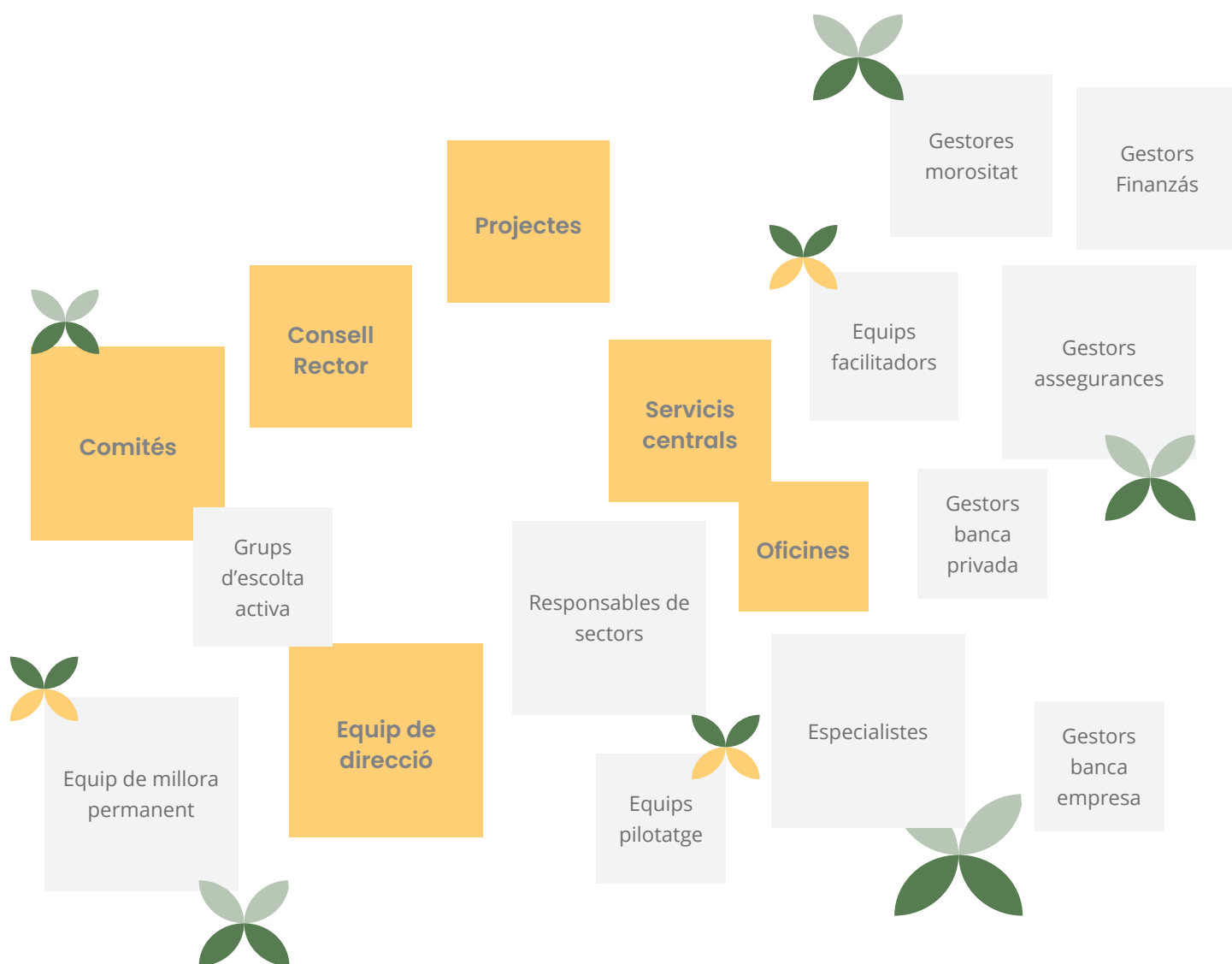
El nou Pla estratègic 2023- 2025, *Revoluciona 2025*, desenvolupa el **model comercial** establert en el pla anterior basat en la **proposta de valor**, i en un **model de relació amb el client** basat en els aspectes següents:

- Escolta activa.
- Proximitat.
- Vocació de servei i tracte personal.
- Empatia.
- Gestió ètica i professional.
- Benefici mutu.
- Horari presencial més ampli del mercat.
- Oferir i assessorar.



Aquest enfocament estableix un model comercial basat en el concepte d'organització líquida, la millora dels processos comercials, desenvolupats en el projecte Revoluciona2, en tots els seus àmbits, recolzat en un element diferencial estratègic com és l'excel·lència en el servei al client que va ser una de les línies estratègiques del 2023 "Millorar el Servei 5 Estrelles" que tenia com a objectiu, desenvolupar els aspectes indicats anteriorment com a base del model de relació amb el client al comportament de tota l'organització.

Organització líquida



Els aspectes principals d'aquest model comercial, són els següents,

1. Es potencia l'estructura de gestors comercials de Banca Empresa en l'organització.

Gestores	2023	2022	2021	2020
Banca Empresa	10	7	6	5
Banca Privada	4	4	4	4
Banca Assegurances	4	4	5	4
Finances	4	4	3	3

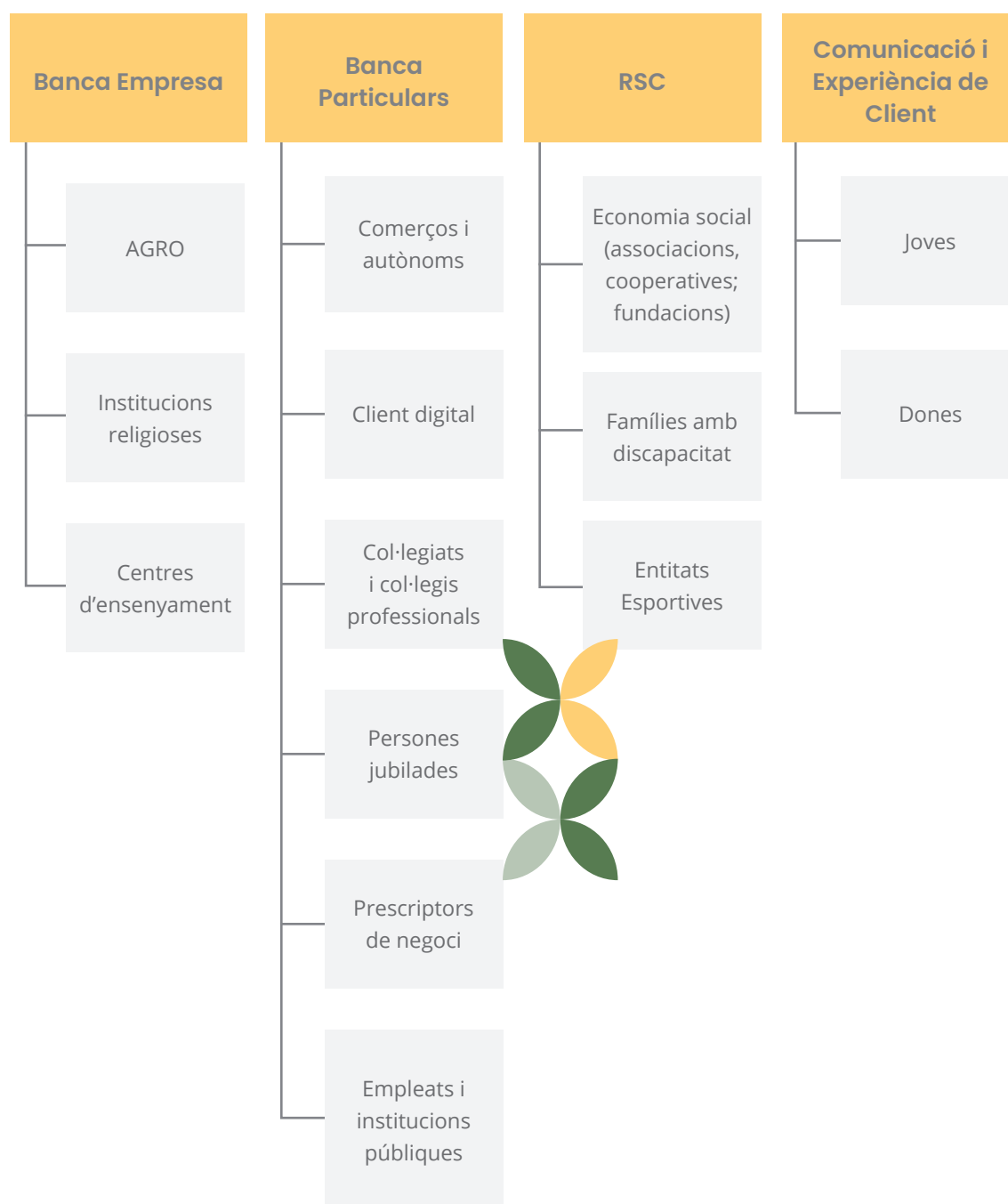
La importància de les empreses dins del model de negoci de l'entitat ha fet que incrementem els nostres gestors de manera significativa amb l'objectiu de continuar avançant a ser una entitat referent en el món empresarial.

2. En aquest 2023, el model de les **especialitats**, que són responsables i referents en l'organització de segments o línies de negoci i que són dirigides per persones amb capacitat de lideratge, amb habilitats per a gestionar equips i amb una mentalitat guanyadora, han desenvolupat el seu gran potencial aconseguint creixements importants en negoci, posicionament i innovacions en servicis i productes.

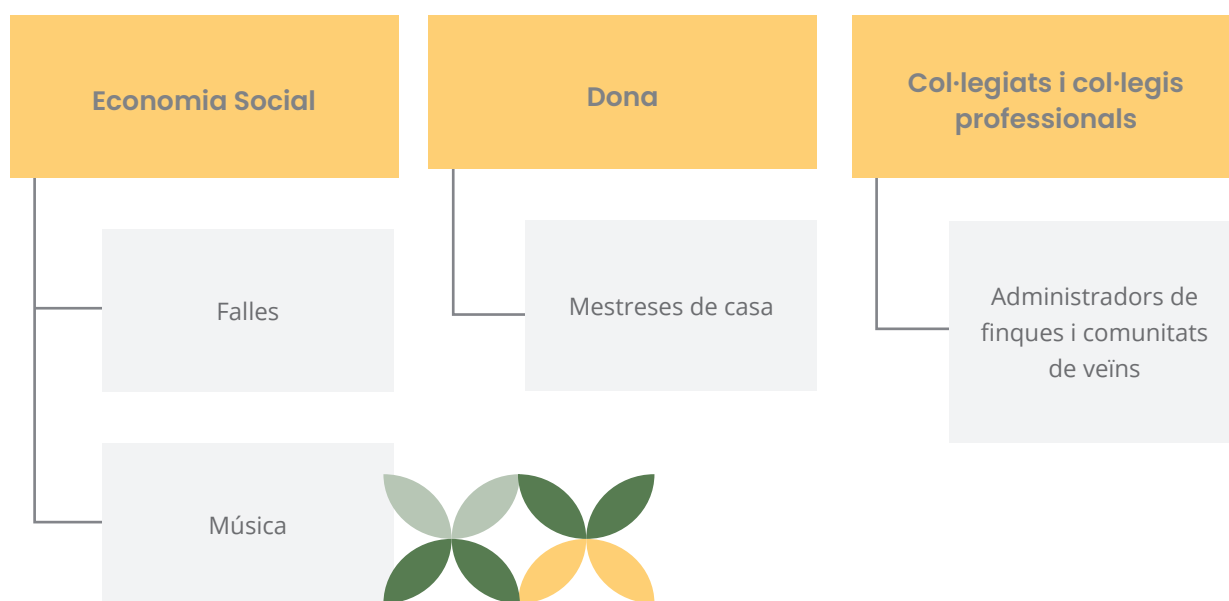
Entre les **principals responsabilitats de les especialitats** estan:

- Han de ser la referència d'aquest segment de clients en l'organització.
- Han de relacionar-se amb els clients i agents rellevants de la seua especialitat i segment.
- Han de detectar les necessitats i les tendències del segment i traslladar-les a tota l'organització.
- Fer que les oficines facen negoci dels clients de la seua especialitat / segment.

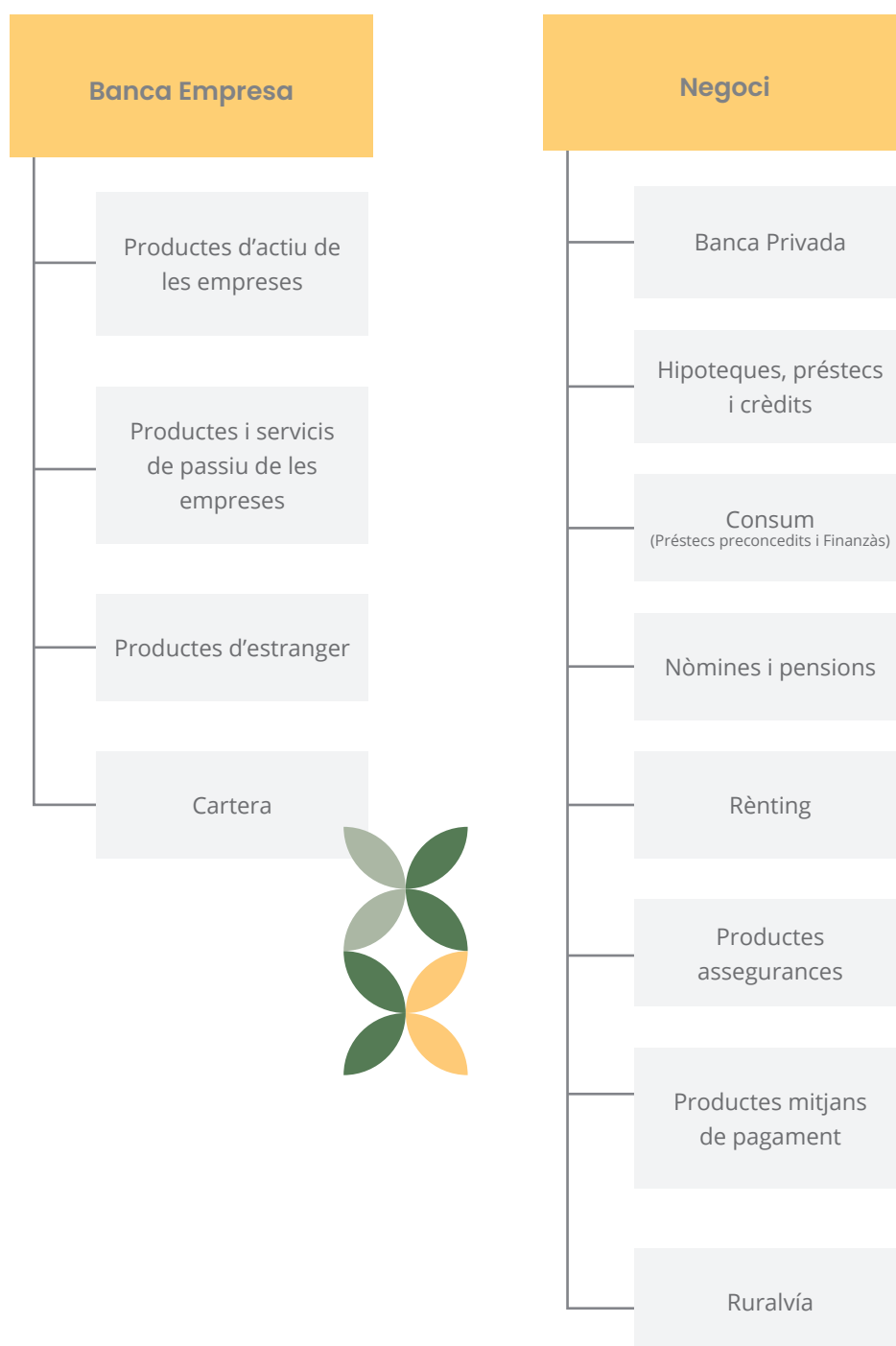
Aquest 2023, amb l'objectiu de generar sinergies, s'ha produït la integració de l'Especialitat d'Autònoms en la de Comerços, establint-se el **Mapa de marc d'actuació dels diferents responsables especialistes** següent, que s'ha dut a terme a partir de la identificació en les àrees: **Banca Empresa, Banca Particulars, RSC i Comunicació i Experiència de Client.**



3. Durant aquest 2023, per a continuar amb la política de proximitat al client, com a novetat s'ha creat dins de les especialitats la figura de la Secció d'Especialitats, que suposa l'establiment d'un subsegment amb un líder i un equip que tenen per missió aprofundir en aquest col·lectiu. Les seccions creades el 2023 són:



4. Una altra figura important en aquest model de gestió comercial i de clients és la de **responsable de producte**, que s'emmarquen en 2 àrees amb un objectiu comercial : **Banca Empresa i Banca Particulars**, i les principals responsabilitats del qual són investigar, seleccionar i impulsar el desenvolupament de productes en Caixa Popular. Vegem a continuació el mapa d'actuació dels responsables de producte.



5. La identificació, la definició i el desenvolupament d'**equips de projecte**, liderats per persones de la nostra entitat, és una altra de les característiques principals d'aquest model comercial. La finalitat principal dels projectes definits és abordar les principals necessitats que potencien determinats aspectes estratègics per a Caixa Popular relacionats amb la gestió comercial. Els criteris principals per a definir aquests criteris són que tinguin impacte en el negoci, que ajuden a reduir costos i punts de dolor.

Durant aquest 2023, s'ha tancat el projecte "Revoluciona2" que es va encetar el 2022 i que, per la seua magnitud i abast, s'havia planificat així.

Durant aquest 2023, a més de projecte Revoluciona2, s'ha posat en marxa i s'ha finalitzat el projecte d'harmonització i simplificació del sistema de gestió de deutes, així com el desenvolupament del projecte d'unitat hipotecària centralitzada per a prescriptors de negoci.

6. La segona gran pota comercial descansa en la figura dels **gestors de sectors empresarials dins de l'Àrea de Banca Empresa**, que esdevenen una peça fonamental de l'organització que permet estar més pròxims a la realitat específica de les empreses des d'una perspectiva de sector o indústria per a potenciar el nostre negoci en aquesta àrea d'aquest. Els 13 sectors establits són:

1. Químic.
2. Tecnologia de comunicació i informació.
3. Emprenedoria / *startups*.
4. Transport / logística.
5. Construcció / promoció.
6. Energètic / renovables.

7. Indústria metal·lúrgica.

8. Hostaleria.

9. Cartó.

10. Plàstics.

11. Sociosanitari.

12. Mobles / llums.

13. Indústria tèxtil i calçat.

14. Farmàcia i biotecnologia.

15. Alimentació.

16. Servicis.

17. Automoció

Per a donar la gestió comercial més bona i més professionalitzada, l'entitat posa al servici dels seus clients els 77 punts de venda, 76 oficines comercials i un agent financer, les àrees i els departaments especialitzats dels servicis centrals a través dels quals despleguem el nostre nou model de relació comercial que hem vist anteriorment i que bàsicament consisteix en un model de relació comercial per als productes, els canals i els processos establits, basat en un tracte excel·lent (personal, respectuós, centrat en les necessitats i empàtic), en la venda ètica consultiva i en la millor experiència i emocions dels clients en les operacions i les relacions mantingudes.

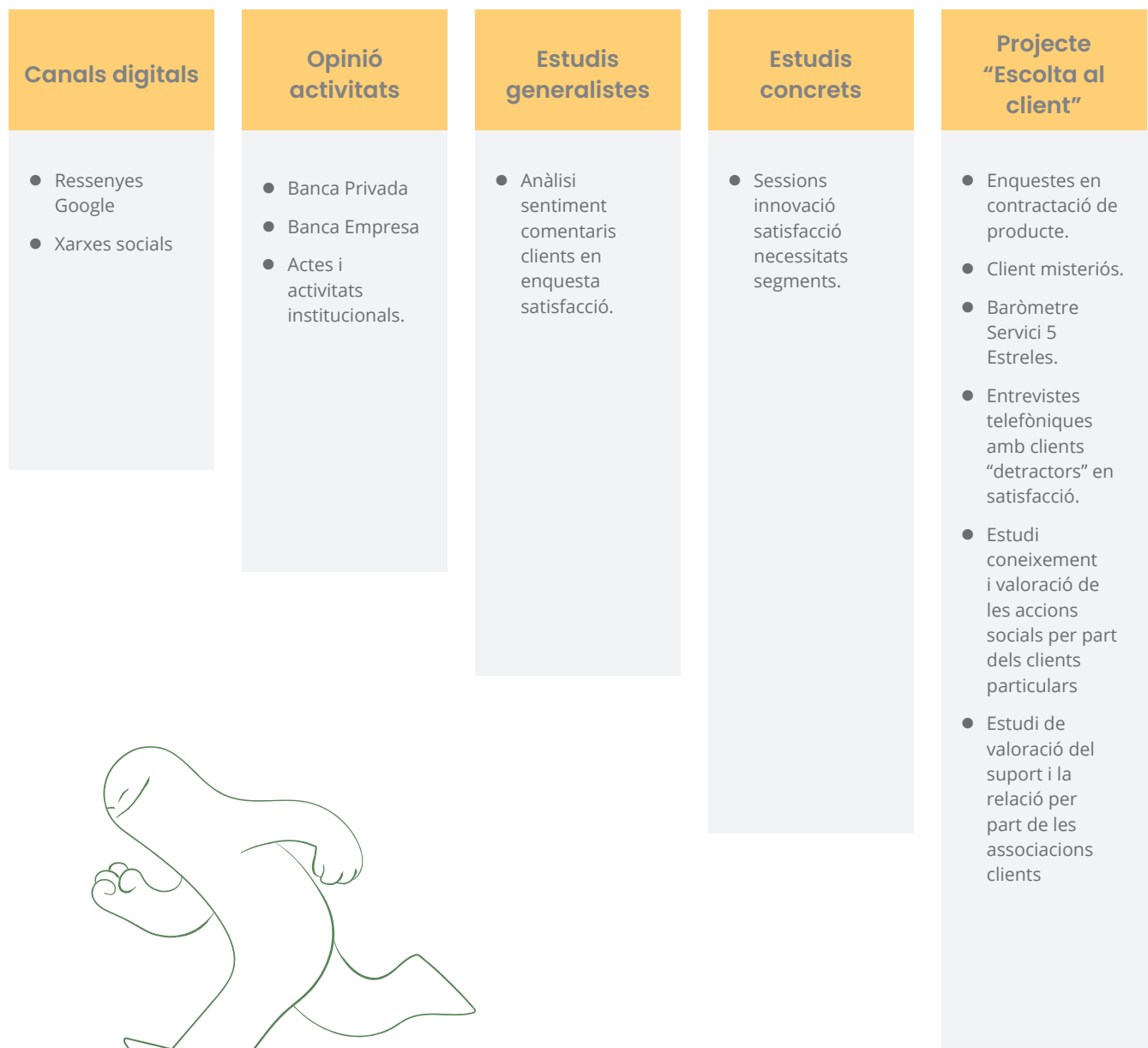
Durant aquest 2023 hem obert oficines noves a Bétera, Mercavalència i Cullera, a més de millorar la ubicació de la oficines de Catarroja adaptant-la al nou model d'oficina que millora l'experiència de client.

S'ha transformat la Unitat de Televenda en la Unitat Servei 5 Estrelles, que té com a objectiu millorar l'atenció telefònica al client i donar suport a les oficines en moments de necessitats puntuals de persones per a poder mantindre l'estàndard de qualitat de servei.

Una altra de les fites d'aquest 2023 és la posada en funcionament del WhatsApp com a canal d'atenció al client.

Model relacional amb el client.

Donar una resposta estructurada a aquest nou model de relació amb el client és una activitat clau per a Caixa Popular, ja que és a través d'aquest model que escoltem activament la seua veu tractant de generar empatia i de donar resposta a les seues necessitats i expectatives. L'any 2023, el nostre model de relació amb el client ha quedat reflectit en la imatge següent.



Caixa Popular, amb l'objectiu d'implantar el millor model de relació que li servís per a obtenir la més informació valuosa de la veu del client, dissenya i implanta el marc de relacions següent:

		Informació					Prospeccions / anàlisis				Accions comercials				Activit. post comercials			Accions desenvolup.			Actuació avançada	
Clients	Particulars	Memòries / informes / web / intranet	Informació específica / RS / publicitat / promocions	Presentacions / jornades	Estudis de mercat i tècnics	Requeriments, expectatives / diàleg	Intercanvis d'experiències	Estudis comparatius	Ofertes / contractes	Sol·licituds / adquisicions	Llicències / autoritzacions	Prestació de servicis	Patrocini / col·laboracions	Peticions / consultes / suggeriments	Servicis d'atenció al GI	Gestió de reclamacions de GI	Enquestes i mètodes quantitius	Equips de treball	Projectes conjunts	Projectes de millora	Benchmarking i millors pràctiques	Aliances estratègiques / convenis
	Empreses																					

 **Relació clau**

 **Relació de valor**

La deterioració del servei financer a escala general indicat en les enquestes fa que Caixa Popular aposte pel "Servici 5 Estrelles" com un element de diferenciació que s'ha desenvolupat com a estratègia el 2023, aprofundint en la línia iniciada en anys anteriors.

L'aprovació de la *Política de relació amb el client* (disponible en la pàgina web) pels òrgans competents el 2021 van ser els fonaments sobre els quals s'ha desenvolupat la política estratègica "Servici 5 Estrelles". La política preveu el comportament de l'entitat sobre la base de:

● Fonamentar les relacions amb els clients en el respecte, l'honestedat, l'ètica i la professionalitat, amb l'objectiu de generar un benefici mutu.

● Garantir la no-discriminació per raons de raça, sexe, religió...

● Actuar amb transparència informativa i amb un model de comunicació responsable, pròxim, basat en l'escolta activa i l'empatia, que valoren la nostra vocació de servei i el nostre tracte personalitzat.

● Adaptar-se a l'idioma utilitzat pel client i, en qualsevol cas, entenent-lo en qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

● Establir mecanismes perquè l'entitat conega les preferències i les inquietuds dels clients, reba *feedback* i valore la qualitat dels servicis que els ofereix.

● Oferir i assessorar sobre els productes i servicis que s'adapten a les seues necessitats i complisquen, si escau, els requisits d'idoneïtat i conveniència, garantint que la informació es transmet de manera clara i completa.

● Garantir un servei d'atenció al client rigorós i d'alta qualitat, d'acord amb els estàndards establits per l'entitat.

● Garantir que no es revele informació confidencial sobre clients i clients potencials i els seus negocis en els àmbits que no pertoque, llevat que siga requerit per llei.

● Prohibir l'acceptació de regals individuals, d'acord amb el que s'estableix en el Codi Ètic i de Conducta i els Principis i Criteris d'Actuació.

● Posar a la disposició dels clients els canals de comunicació oportuns perquè puguem traslladar les seues reclamacions, queixes o suggeriments.

● Impulsar i afavorir l'educació financera dels nostres clients.

Aquesta política s'ha concretat en un Compromís públic amb el client d'11 punts que garanteix el millor servei i estableix vies de reclamació a la disposició del client per al cas que no es complisquen. Els compromisos són:

1. En Caixa Popular atenem persones, amb tota amabilitat i mostrant sempre el nostre millor somriure.
2. Tractem cada persona com a tots ens agrada que ens tracten. La proximitat, l'amabilitat i la vocació de servei marquen la diferència en la nostra atenció al client.
3. Amb les persones majors, l'atenció ha de ser exquisida en tot moment, com si es tractara dels nostres pares.
4. És cada client qui tria el canal i la manera de relacionar-se amb Caixa Popular.
5. Dins de l'horari d'atenció al públic, un client pot fer qualsevol tipus d'operació, sense cap límit.
6. Caixa Popular mai "col·loca" un producte o un servei a un client. Sempre l'escolta activament, l'assessora i li ofereix solucions adequades. Sempre estem de part del client disposats a donar-li solucions.
7. Caixa Popular compleix tots els seus compromisos en les condicions i els terminis pactats. I si, per alguna raó, no ho fera, té la humilitat necessària per a reconèixer els seus errors i demanar disculpes.
8. Quan un client manifesta una queixa o una reclamació, l'atenem sempre posant-nos en el seu lloc.



9. Les telefonades de clients són sagrades. Els atensem sempre.

10. Actuem amb ètica, honestedat i sinceritat.

11. La nostra actitud sempre és positiva.

Atenció al client.

Caixa Popular assegura un servei d'atenció a clients adequat i professional a través de les vies següents:

- Oficines.
- Departaments i àrees amb responsabilitats en la gestió de clients en els Servicis Centrals.
- Servei d'Atenció al Client per a la banca digital (Ruralvía) i targetes, externalitzat amb el Banco Cooperativo.

En el cas de queixes o reclamacions, l'atenció es fa a través del Departament d'Atenció al Client de Caixa Popular o del Defensor del Client de la Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit, complint la legislació específica*, segons siga en suport paper o per mitjans electrònics. Pel que fa a les reclamacions de clients en els últims anys, podem veure els resultats en la taula següent.

(*) En les oficines de l'entitat estan disponibles els reglaments que regulen aquests servicis (Departament d'Atenció al Client, Defensor del Client UNACC i transparència i protecció al client) i la documentació per a poder exercir el dret de reclamació o queixa. També, pot formular-se a través de la pàgina web corporativa

Els resultats obtinguts i presentats, que s'inclouen en aquest punt, responen al que s'estableix en l'article 17 de l'Ordre ECO/734/2004 d'11 de març sobre els departaments i servicis d'atenció al client i defensor del client de les entitats financeres.

RECLAMACIONS

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Reclamacions entrades (SAC)	427	238	261	182	79,41%	-8,81%	43,41%	66,9%
Reclamacions admeses a tràmit (SAC)	427	238	261	182	79,41%	-8,81%	43,41%	66,90%
Reclamacions a favor del reclamant (SAC)	235	168	205	124	39,88%	-18,05%	65,32%	490,50%
Reclamacions entrades (Defensor del Client)	32	28	21	8	14,29%	33,33%	162,50%	-11,10%
Reclamacions admeses a tràmit (DC)	15	11	9	5	36,36%	22,22%	80,00%	66,60%
Reclamacions a favor del reclamant (DC)	11	7	7	3	57,14%	0,00%	133,33%	200%
Reclamacions entrades (Banc d'Espanya)	19	23	15	12	-17,39%	53,33%	25,00%	-25%
Reclamacions admeses a tràmit (BE)	19	23	15	12	-17,39%	53,33%	25,00%	-25%
Reclamacions a favor del reclamant (BE)	15	18	11	9	-16,67%	63,64%	-55,56%	125%
Nre. de reclamacions per protecció de dades entrades	1	1	1	1	0,00%	0,00%	0,00%	0%
Nre. de reclamacions per protecció de dades reals	0	0	1	1	ND	-100,00%	0,00%	0%
Nre. de reclamacions per protecció dades, raó interessada	1	1	0	0	0,00%	ND	0,00%	0%
Cost total de les reclamacions	165.730,26	221.889,65	246.225,07	298.980,25	-25,31%	-9,88%	-17,65%	279,30%

Les xifres de reclamacions s'han incrementat significativament durant l'any 2023, per contra l'import d'aquestes que ha suposat a l'entitat ha descendit en un 25,31%.

Gestió responsable i sostenible de clients

Per a Caixa Popular, la gestió sostenible de la nostra cadena de valor no sols s'aplica a les relacions que tenim amb els nostres proveïdors o relacions aigua amunt (*upstream*), sinó que també és important per a nosaltres el comportament responsable i sostenible dels nostres clients o relacions aigua avall (*downstream*).

Quant a aquestes últimes, per a Caixa Popular el millor client és el que compleix les seues obligacions financeres alhora que es comporta com un ciutadà implicat a col·laborar, a protegir i a millorar la societat i el medi ambient.

Socialment parlant, en el cas que els nostres clients siguin empreses o organitzacions, aquestes haurien de ser propietàries de negocis emmarcats dins de la legislació i gestionats sota l'ètica i el compliment, alhora que generen valor per a l'entorn social en què exerceix les seues activitats i decisions. Mediambientalment, aquestes empreses o organitzacions han d'exercir el principi de prevenció per a evitar l'aplicació de vies sancionadores i penalitzacions per incompliments o danys a l'entorn per les seues activitats i decisions, a més de definir un posicionament clar amb vista a minimitzar els seus impactes mediambientals negatius.

La nostra comprensió de la responsabilitat social es basa a propugnar i encoratjar que les persones, les empreses i les organitzacions amb què treballem siguin també agents actius en l'exigència que aquests poden arribar a tindre amb les seues cadenes de valor, animant els agents que les integren que tinguen un posicionament i un compromís clar cap a la responsabilitat social i mediambiental i, per tant, cap al desenvolupament sostenible.

Caixa Popular té en compte diversos factors rellevants abans d'establir una relació comercial amb els seus clients, que se sustentaran en l'avaluació de l'origen dels seus ingressos a través de la sol·licitud d'informació justificativa, del compliment dels drets humans, de la seua gestió i el seu comportament ambiental i del valor del seu compromís amb la societat.

En relació amb la gestió responsable i sostenible de la seua cartera de productes i servicis, Caixa Popular posa al servici dels seus clients, des d'un punt de vista social i ambiental, les iniciatives següents:

- La Targeta de Compra Local, per a fomentar i fer competitiu el comerç local davant de les grans superfícies.
- La iniciativa de Targetes Solidàries (crèdit o dèbit) de les quals el 0,7 % dels ingressos de les compres que faça el client es destinen a un projecte social que se selecciona anualment.
- La targeta "Compromís pel Valencià" de la qual el 0,7 % dels ingressos de les compres que faça el client s'utilitzen per a subvencionar Escola Valenciana-Federació d'Escoles per la Llengua.
- El producte "Estalvi solidari" (compte i termini fix), en què el 0,7 % del saldo mitjà anual es dona al compte de la Coordinadora Valenciana d'ONGD.
- Línia "Emprén", producte creat per a la concessió de préstecs a emprenedors, amb discriminació positiva a dones.
- Línies de finançament verd per a la millora de l'eficiència energètica, habitatges amb nivells d'eficiència energètica A i B i per a la compra de vehicles elèctrics.

- La targeta **"Caixa Popular Dona"** iniciativa que té com a objectiu donar suport al moviment que va al capdavant de la igualtat entre dones i homes, i que permet donar una part dels ingressos que genera a finançar projectes que treballen per la igualtat entre les persones.
- La targeta **"Coopera"**, targeta de crèdit que, per les seues característiques i el seu funcionament, està pensada per a l'ús exclusiu d'associacions i fundacions.
- Línies de finançament en condicions avantatjoses per a la instal·lació de plaques fotovoltaïques
- **Servici Associació**, línia de productes i servicis pensats per a la gestió financera de les organitzacions amb preus ajustats i sense comissió de manteniment en el compte.
- Horari d'atenció presencial de matí i vesprada amb totes les funcionalitats operatives.

El nostre Servici 5 Estrelles, la nostra amplitud d'horari comercial, l'atenció a les persones majors ens ha portat a ser la primera entitat financera "Amigable amb les persones majors" de València, distintiu que concedeix l'Ajuntament de València.

Estudis i anàlisis de clients

Pel que fa a l'anàlisi dels nostres clients en termes de satisfacció de les seues necessitats i expectatives, durant l'any 2023 vam desenvolupar els aspectes següents:

- Estudi de qualitat transaccional a clients que contracten un producte/servici

- Estudi de qualitat relacional a clients que ja són un, 5 i 10 anys clients de l'entitat
- Estudi de qualitat en l'atenció en l'oficina amb la metodologia del compra fictícia
- Estudis qualitatius sobre tipologies de clients concrets:
 - Mestresses de casa
 - Clients digitals
 - Joves
 - Persones jubilades
 - Entitats esportives
 - Comerciants
 - Prescriptors.
- Estudi de qualitat relacional als clients Empresa
- Estudi de coneixement i valoració de les accions socials per part dels clients particulars
- Estudi de valoració del suport i la relació per part de les associacions clientes.



Resultats de la gestió durant l'exercici 2023

L'exercici 2023 ha sigut un any important per a Caixa Popular i per a tots els seus grups d'interés. Era l'any de l'inici del nou pla estratègic Revoluciona 2025, en què el creixement dels preus de l'any anterior va provocar, per part de les autoritats financeres europees, el repunt de tipus d'interés per a poder contrarestar-la, es va traslladar i va afectar els tipus del finançament i, en el nostre cas la retribució del passiu. Gràcies a l'esforç conjunt de totes i cadascuna de les persones que componem Caixa Popular, així com a l'esforç dels nostres clients, els resultats de la gestió han sigut molt positius.

COMERCIAL I CLIENTS

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20
Nre. de clients l'1 de gener	250.882	233.499	215.608	204.831	7,44%	8,30%	5,26%
Nre. de clients el 31 de desembre	226.647	250.882	233.499	215.608	-9,66%	7,44%	8,30%
Volum de negoci fora de balanç	657	498	397 m€	321 m€	31,93%	25,44%	23,68%
Negoci total	5.536	4.882	4.237m€	3.620 m€	13,40%	15,22%	17,04%

L'estratègia de suport a les persones i les empreses, així com l'aposta pels segments de valor, ha permès a l'entitat superar aquest 2023 la xifra de 5.500 milions d'euros de negoci total, fet que suposa un 13,4% més respecte de l'any anterior; cal destacar el creixement de prop del 32% en el negoci de fora de balanç, que suma més de 650 milions d'euros.

Durant aquest 2023 s'ha fet un canvi de criteri en la consideració de clients i han deixat de considerar-se com a tals els que no siguin titulars d'un acord operatiu i, per tant, no tinguen algun producte o servei amb Caixa Popular.

5.2. Gestió de compres i proveïdors.

Caixa Popular gestiona les seues compres, els seus proveïdors i la seua cadena de subministrament, és a dir la seua cadena de valor aigua amunt o *upstream*, a través de la seua **Política de Compres i Contractació de Proveïdors**, que es va aprovar el 2020 i està a la disposició de qualsevol interessat en caixapopular.es, en l'apartat Qui som, govern corporatiu. Aquesta política té com a finalitat facilitar l'assoliment dels objectius definits en el Pla Estratègic de Caixa Popular, que es concreten en el Pla de Gestió anual.

Aquesta política, estableix el marc de col·laboració entre Caixa Popular i els seus proveïdors, que promoga relacions comercials estables i que proporcione sinergies a totes dues parts, en coherència amb els valors de Caixa Popular. És per tot això que, a més d'aplicar criteris de caràcter tècnic i econòmic, es defineixen criteris amb la finalitat d'implantar bones pràctiques en els proveïdors aportant valor a la societat i minimitzant l'impacte ambiental de l'entitat; aquests criteris de caràcter mediambiental, social i ètics formen part intrínseca de la política de compres i contractació de proveïdors, i es concreten en cadascun dels plecs de condicions adaptant-se a les necessitats de cadascuna de les licitacions.

Els **objectius principals de la nostra política** de compres i contractació de proveïdors són:



Missió:

adquirir i contractar sota criteris d'eficiència i sostenibilitat els productes i els servicis necessaris per a Caixa Popular, anticipant-se a les necessitats de compra, identificant sinergies i oportunitats d'estalvis de costos que milloren els servicis i els processos de Caixa Popular i que això tinga un impacte directe en el compte de resultats.



Visió:

adquisició del compromís de proporcionar de manera responsable i sostenible els béns i els servicis necessaris en el termini i la quantitat requerida al mínim cost total i amb el mínim risc per a Caixa popular.



Model de Gestió de Compres i Contractació de Proveïdors.

Aquest model de gestió es basa en la norma UNE-CWA 15896 Gestió de Compres, l'objectiu de la qual és unificar els procediments de treball i atorgar criteris d'actuació en la responsabilitat de compres o contractacions. Podem veure aquest model a continuació, en la imatge següent:



Els nostres compromisos en matèria de compres i contractació de proveïdors, seguint el nostre Codi Ètic, són els següents:

- Col·laborem amb els proveïdors per a l'assoliment del benefici mutu, complim la legalitat i els principis ètics i de responsabilitat social de l'entitat
- Actuem amb criteris d'independència, objectivitat, imparcialitat i igualtat d'oportunitats en els processos de selecció de proveïdors, evitant qualsevol mena de favoritismes o conflicte d'interessos en la selecció per raons familiars, de vinculació personal o econòmica i complint la "Política i normativa de compres"
- Actuem amb ètica professional, honradesa, transparència i coherència en l'exercici de les nostres responsabilitats.
- Busquem relacions comercials pròximes i duradores, basades en un interès sincer i tracte respectuós, mitjançant un diàleg permanent que permeti el coneixement mutu i la confiança en la qualitat dels productes i els servicis contractats.
- Traslladem a la cadena de subministrament la importància de treballar per una societat més sostenible socialment, econòmicament i mediambientalment.

- Mantenim una actitud responsable i una visió global, en què prevalguen els interessos de Caixa Popular per damunt dels individuals.
- Valorem les necessitats concretes, les oportunitats d'estalvi o les sinergies que ajuden a assolir els objectius marcats pel Pla de Gestió, minimitzant costos tant en compres com en contractació de nous servicis.
- Generem beneficis mutus juntament amb els nostres proveïdors, basant la nostra relació en criteris comercials i la cerca de l'eficiència, amb el compromís d'evitar oportunitats deslleials i del compliment escrupolós de les condicions pactades.
- Intentem crear riquesa en el nostre entorn fent prevaldre la condició valenciana dels nostres proveïdors.
- Practiquem la intercooperació, fomentant les relacions professionals i comercials amb altres cooperatives, especialment les sòcies de Caixa Popular, de manera que, davant una similitud d'ofertes, aquestes condicions siguin decisives i puguem contribuir a generar valor als nostres socis.
- Complim rigorosament tota la normativa i, com a entitat compromesa que som, només treballem amb els que acrediten un nivell de compromís adequat amb les pràctiques socialment responsables i sostenibles.

Aquesta política i les actuacions que se'n deriven es gestiona a través del **Departament de Compres, Contractació i Despeses** i del dispositiu **d'enllaç "Comité de Costos"**. Tots dos col·laboren a dissenyar i implantar el plantejament estratègic més professional dels aprovisionaments, de la bona praxi en la gestió i de l'obtenció dels millors resultats.

Les funcions principals del **Comité de Costos** són el disseny i el seguiment de l'aplicació de la política i dels

procediments, l'establiment dels marcs de relació amb proveïdors, la gestió correcta de la cadena de subministrament (*supply chain*) i d'assegurar que les despeses d'explotació responen a les prioritats del negoci.

Per la grandària de l'entitat i pel tipus de sector, no hi ha una dependència crítica, ni de proveïdors ni de subministadors. Tampoc el volum econòmic d'inversió és elevat, per la qual cosa **les compres no plantegen riscos d'importància i no són part dels assumptes materials** de Caixa Popular.

L'empresa estableix **dos segments de proveïdors**. D'una banda, els de **provisió de capital**, que generen despeses per interessos i comissions financeres. De l'altra, els de **béns i servicis**, que generen les anomenades despeses generals d'administració (immobles, informàtica, comunicacions, publicitat, servicis de gestió empresarial, com la formació, les assessories, els informes i les auditories, o la participació en associacions o altres organismes).

Quant al procés **a partir del qual es desplega la nostra política i aquest model de gestió de compres**, es basa en les etapes següents:

- L'anàlisi, la qualificació i selecció dels proveïdors.
- El procés de sol·licitud d'ofertes, amb un mínim de tres proveïdors, i en la compra de béns i servicis necessaris per al compliment dels projectes i les activitats de cada exercici.
- L'establiment d'aliances a llarg termini amb els que es consideren estratègics i, per tant, fonamentals en la continuïtat de l'entitat.
- Amb l'exercici de la vigilància deguda de la cadena de subministrament.

Amb caràcter general, els **processos de selecció de proveïdors** s'han d'adequar a **criteris d'objectivitat**,

imparcialitat i igualtat d'oportunitats i evitar qualsevol favoritisme o interferència de conflictes d'interés en la selecció. Per tant, en la selecció definitiva dels proveïdors es ponderarà la concurrència en aquests de les qualitats que són imposades pels principis establits per Caixa Popular per a garantir uns alts estàndards ètics dels tercers amb què es contracta la prestació de servicis i/o l'adquisició de subministraments. Aquests principis són:

- **Principi d'honorabilitat.**
- **Principi de moralitat i ètica laboral.**
- **Principi d'experiència i qualitat reconegudes.**
- **Principi de sostenibilitat ambiental.**

Podrà ser exclòs de la participació de selecció tot proveïdor en què es done alguna de les circumstàncies següents:

- Les seues polítiques i actuacions vagen en contra dels principis i els valors de Caixa Popular, així com de la seua honorabilitat i reputació.
- Els proveïdors amb què haja sorgit una incidència greu en la prestació d'un servici a l'entitat.
- En atenció a la prestació de servicis concreta o al subministrament que es vulga contractar, s'exclouran els proveïdors en situació de concurs de creditors, quan aquesta circumstància es considere que poguera generar conseqüències adverses per a l'entitat.
- No estiguen al corrent en els pagaments a la Tresoreria General de la Seguretat Social i/o a l'Agència Tributària.

- Siguen propietàries de societats financeres radicades en paradisos fiscals.
- Haja sigut declarat culpable d'un delicte que afecte la seua moralitat professional (per exemple, delictes contra els treballadors), o hi haja indicis fefaents de la seua involucració en un cas de blanqueig de capitals, finançament del terrorisme o similars.

Gestió sostenible i responsable de la cadena de subministrament.

Com hem comentat anteriorment, Caixa Popular no presenta un risc rellevant de la seua cadena de subministrament, ja que pels béns i els servicis sol·licitats i per la localització geogràfica dels seus proveïdors no hi ha circumstàncies rellevants de comportaments o pràctiques que puguin causar o contribuir a generar grans impactes negatius significatius. Malgrat el mínim risc existent en la cadena de subministrament, s'estableixen les **quatre estratègies** següents en l'evidència d'una gestió responsable i sostenible:

- Comerç just per als productes de consum en què es puga aplicar aquest concepte.
- Maximitzar les compres a proveïdors locals.
- Constituir aliances de continuïtat per a subministraments i servicis estratègics, enfortint proveïdors clau per la seua generació de valor.
- Assegurar la gestió responsable de la cadena de subministrament constituïda pels proveïdors i les possibles contractes associades.



Resultats de la gestió durant l'exercici 2023

En l'exercici 2023 es comprova el compliment de les estratègies de sostenibilitat en les compres pels resultats obtinguts en la ràtio d'adquisicions a proveïdors locals. Al final del 2023, Caixa Popular va establir un test d'adequació de proveïdors incorporant criteris ASG que s'aplicaran en els exercicis següents; aquest 2023 no ha fet auditories als seus proveïdors, no obstant això, l'entitat està en un període d'implantació de la seua Política d'Externalització. L'objecte d'aquesta Política és proporcionar les directrius perquè, davant l'externalització de funcions i en particular per a les funcions essencials o importants o parts d'aquestes, l'entitat dispose de mecanismes adequats per al govern intern d'aquestes externalitzacions, així com la identificació dels seus riscos associats i la gestió d'aquests.

COMPRES I PROVEÏDORS

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20
Compres de béns i servicis (euros)	19.705	16.015	14.756	13.095	23,04%	8,53%	12,67%
Ràtio d'adquisicions a proveïdors locals (%)	68	72	70	68	-5,55%	2,52%	3,84%
Índex d'adquisicions sota aliança (continuitat LP) (%)	199	118	114	83	68,64%	3,51%	37,35%

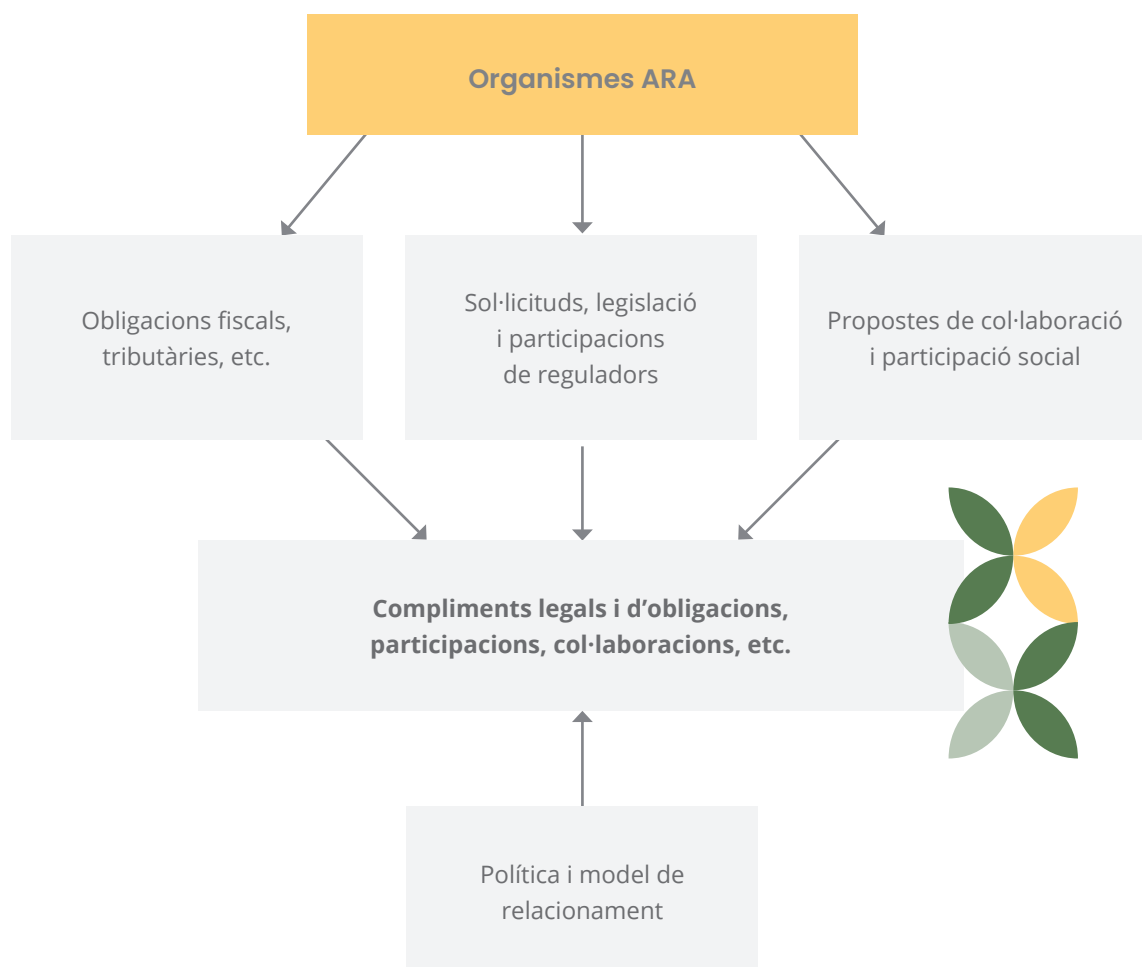
Les despeses incorregudes van ser les previstes segons les necessitats i les estratègies de l'entitat.

5.3. Administracions, reguladors i ajuntaments.

Caixa Popular sap la importància crítica que té col·laborar, participar o assumir els reptes, les regulacions i les necessitats dels organismes ARA (administracions, reguladors i ajuntaments) i, per això, dissenya i desplega models sistemàtics de relació i participació.

Els responsables principals de la participació i relacions són l'**Àrea de Responsabilitat Social i Relacions Institucionals**, el **Departament d'Assessoria Jurídica**, l'**Àrea Financera** i l'**Àrea d'Auditoria** per a les administracions i els reguladors; **l'especialitat, les oficines comercials i les direccions de zona** per als ajuntaments i un nombre elevat d'unitats organitzatives per a les relacions amb els òrgans concrets de les administracions que els corresponen.

Model de relacions amb administracions, reguladors i ajuntaments.



Sobre la base dels requeriments, les necessitats i les expectatives dels organismes ARA, Caixa Popular dissenya principis i models d'atenció per a donar resposta als requeriments, la legislació, les sol·licituds, les necessitats o la participació en esdeveniments, jornades, congressos, comentaris o informes provinents d'administracions; i resposta a requeriments, contribucions, propostes i col·laboracions en projectes, reunions o aspectes socials, ambientals o econòmics dels ajuntaments.

La responsabilitat quant a la gestió d'aquests grups d'interés recau sobre l'**Àrea de Responsabilitat Social i Relacions Institucionals**, que arreplega i gestiona tota la informació que arriba d'aquests.

La gestió comercial d'aquests grups d'interés correspon a les **especialitats d'Empleats i Administracions Públiques** secundades per les direccions de zona i les oficines comercials.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2023

Durant aquest 2023, en coherència amb els reptes marcats, s'ha treballat en la relació amb els ajuntaments oferint un catàleg de productes i servicis específics adaptats a les seues particularitats, especialment la seua relació amb la ciutadania, que engloba des de diferents instruments de cobrament, mitjans per a facilitar la gestió de les ajudes al comerç de proximitat i ajudes d'emergència per a persones en risc d'exclusió, productes de finançament específic per als projectes emprenedors referenciats pels ADL, a més de productes per a la gestió pròpia dels ens locals.

Aquest catàleg, juntament amb l'estructura d'especialitats, ha permés establir contacte amb la major part dels

ajuntaments en què estan radicades les oficines creant canals per a la generació de valor compartit en aspectes econòmics, socials i ambientals.

Aquest grup d'interés no té definit cap mena d'indicador o mètrica de seguiment.

El sistema de gestió ens ha permés que, durant aquest 2023, Caixa Popular treballara gairebé amb tots els ajuntaments de les poblacions on l'entitat té oficines entre, aquests alguns de tan significatius com València, Torrent, Alzira, Gandia, Paterna, Sagunt, Alcoi, Riba-roja, Sueca, Llíria...



5.4. Cooperativisme i associacionisme.

Caixa Popular, com a entitat cooperativa convençuda de l'impacte global de la generació de valor compartit, inherent a aquest model d'economia social, a través dels seus principis cooperatius, estableix en les seues estratègies i els seus principis el desenvolupament, la consolidació i el suport al cooperativisme i a l'associacionisme a la Comunitat Valenciana.

Model de gestió

La gestió estratègica d'aquests dos grups d'interés clau per a l'entitat es gestionen de manera compartida per les àrees de negoci, les oficines i altres unitats organitzatives de Caixa Popular, en què destaca la de Responsabilitat Social.

El seu model de gestió es resumeix en el quadre següent:



Aquest model propugna i col·labora en la creació i l'enfortiment d'organitzacions capaces de generar impactes positius en l'àmbit social i mediambiental i de crear valor a la Comunitat Valenciana.

El primer pas d'aquest procés s'estableix a través dels marcs de relació i aliança l'objectiu final dels quals és crear una xarxa de col·laboració, siga com a soci propietari, client o fins i tot aliat estratègic.

L'**Especialitat d'Economia Social** gestiona aquests grups d'interés des d'una perspectiva comercial, dins del segment s'ha donat un impuls a la tasca que tradicionalment es feia en l'entitat.

Cooperativisme

En el cas del cooperativisme, per la seua pròpia condició i convicció, Caixa Popular col·labora i lidera la creació, l'enfortiment i la difusió de models útils de cooperativisme, que secunden sense ambages el desenvolupament sostenible i el suport econòmic i social dins del territori.

El nivell de col·laboració més alta s'estableix a través de la participació de deu cooperatives sòcies en els òrgans de gestió estratègica de Caixa Popular.

Els principis de la gestió cooperativa que guien les nostres actuacions són:

- El respecte i la democràcia en la presa de decisions, el disseny d'estratègies i la gestió del negoci.
- Responsabilitat i professionalitat individual i compartida dels cooperativistes.
- Distribució racional i simètrica de la riquesa.
- Educació i formació contínua dels seus integrants.
- Suport mutu i igualtat.
- Solidaritat amb la societat i preocupació per l'entorn.

En l'**Annex 8**, es pot consultar la llista de les cooperatives sòcies de Caixa Popular.

Associacionisme

Caixa Popular entén l'associacionisme com una de les plataformes més importants perquè grups de persones físiques o jurídiques, de manera lliure i voluntària, puguin donar solució a necessitats i objectius compartits comuns.

La nostra entitat col·labora amb associacions de tota mena (econòmiques, socials, culturals, educatives, esportives, etc.) i entén el seu paper valuós com a catalitzadores de l'amistat cívica, de la cohesió de barris i ciutats, de la defensa de negocis, sectors i professionals i de la promoció d'ajuda social i ambiental.

Les associacions són un vehicle de gran valor per a:

- Representar i canalitzar els interessos d'un col·lectiu determinat a través de la creació d'opinions i criteris fundats.
- Aconseguir i facilitar l'aprenentatge conjunt i la formació dels seus membres.
- Crear un espai de trobada, diàleg i oportunitats entre els seus participants.
- Fomentar la participació, la col·laboració i el consens davant diferents problemes o situacions.
- Facilitar l'atenció i l'escolta activa d'uns estaments determinats.
- Generar cohesió i relació entre les persones de pobles, barris i ciutats.
- Donar solució a necessitats determinades de tipus social, empresarial, cultural, esportiu, etc.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2023

Els resultats numèrics obtinguts de la gestió de les cooperatives i les associacions en els últims exercicis són els següents:

COOPERATIVISME I ASSOCIACIONISME

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/22	VAR. 20/19
Nre. de cooperatives sòcies de Caixa Popular	156	163	166	161	-4,29%	-1,81%	3,10%	-0,60%
Nre. de cooperatives clientes de Caixa Popular	490	488	455	423	0,41%	7,25%	7,57%	2,17%
Nre. de cooperatives que participen en la gestió estratègica	10	10	10	10	0,00%	0%	0%	0%
Nre. d'associacions clientes de Caixa Popular	7418	6631	5947	5455	11,87%	11,50%	9,02%	6,42%



El nombre de cooperativa sòcies continua mantint-se de manera estable en els últims anys al voltant de les 160, encara que aquest 2023 s'ha produït un descens d'una mica més del 4%.

El nombre de cooperatives clientes continua amb una tònica de creixement, encara que l'increment aquest any passat ha sigut poc més del 0,4%. El nombre de cooperatives sòcies que participen en la gestió estratègica de Caixa Popular continua sent de 10, sense variar en els últims anys.

En la mateixa línia de creixement, però de manera més pronunciada si es pot, cal destacar que el nombre d'associacions clientes de Caixa Popular s'ha incrementat prop d'un 12% respecte del 2022, i supera les 7.400 associacions clientes; això és una mostra clara de l'aposta de l'entitat per aquestes organitzacions que vertebraren la societat civil valenciana generant valor compartit.



5.5. Aliats i socis.

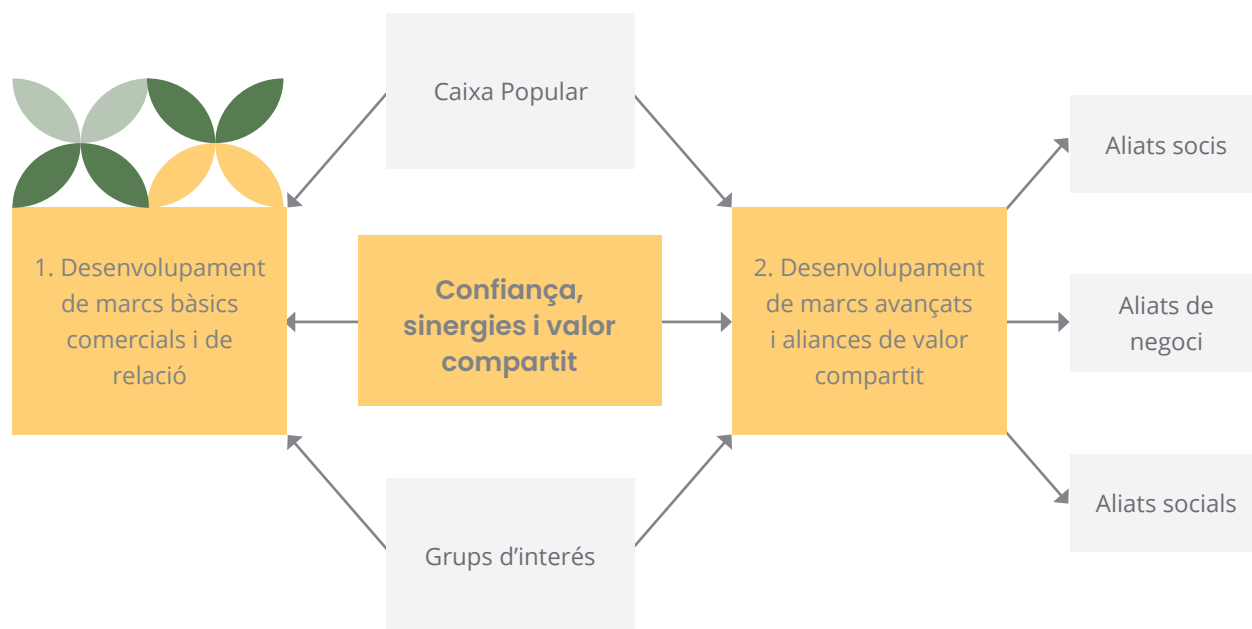
Caixa Popular, com a entitat plural, precursora del bé comú i convençuda del valor de l'actuació conjunta, i aplicant un dels principis del cooperativisme com és la intercooperació, considera la gestió de les aliances un procés clau de la seua consolidació i el seu desenvolupament empresarial en els mercats i en la societat, ja que ens permet desenvolupar aliances estratègiques de més valor amb les organitzacions i els individus pel que fa a la generació de resultats, establint un elevat grau de compromís i confiança.

Caixa Popular classifica les seues aliances estratègiques en tres tipus o categories, que són les següents:

- **Aliats socis.** Són entitats de suport al negoci, proveïdores de productes i servicis compartits per a les 29 cooperatives de crèdit que s'integren en el Grup Caixa Rural. Formen part d'aquest tipus: l'Associació Espanyola de Caixes Rurals, el Banco Cooperativo Espanyol, la Societat Rural de Servicis Informàtics i la companyia Seguros RGA.
- **Aliats de cadena de valor.** Els conformen entitats (empreses, proveïdors, col·legis professionals, etc.) i prescriptors (advocats, economistes professionals que assessoren empreses i generen patrimonis) amb què s'estableixen llaços de valor i sinergies compartides per al negoci.
- **Aliats socials.** Són organismes, sense ànim de lucre, amb què es treballen objectius socials (foment de l'associacionisme i la participació, suport en la dignitat de totes les persones, igualtat, acció social, divulgació de la responsabilitat social, etc.) dins de la Comunitat Valenciana.

En tots els casos s'assegura que els valors corporatius de Caixa Popular són compatibles amb els de les organitzacions i els professionals amb què s'estableixen les aliances.

El model de gestió estratègica d'aliances s'explica a través de la imatge següent:



En la primera activitat s'estableixen i es desenvolupen les relacions bàsiques per al conjunt dels grups d'interés. En la segona s'estableixen accions amb els que presenten més valor afegit, confiança i generació de valor.

Aliats socis

Els aliats socis de Caixa Popular són l'**Associació Espanyola de Caixes Rurals**, el **Banco Cooperativo Español**, la **Societat Rural de Servicis Informàtics** i la companyia **Seguros RGA**.

Bàsicament, les aliances amb aquestes entitats s'estableixen per les raons següents:

- Establiment, coordinació i representació davant reguladors i altres entitats de les caixes del Grup i debat sobre aspectes d'interés.

- Disseny de productes i servicis comuns.
- Servicis de central bancària a les caixes accionistes.
- Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació.

Una entitat rellevant i complementària a aquest grup és l'**Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit**, que agrupa les caixes rurals i les cooperatives de crèdit sòcies del grup a la Comunitat Valenciana i les representa davant la Generalitat Valenciana. Aquesta organització és la que canalitza el posicionament i les gestions tècniques davant l'Administració autonòmica.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2023

En l'exercici 2023, les nostres aliances han continuat molt presents en la nostra estratègia i gestió. A continuació, podem veure els resultats principals d'aquesta gestió.

RELACIONS AMB ALIATS SOCIS

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Nre. d'aliats socis	4	4	4	4	0%	0%	0%	0%
Nre. d'equips estratègics en els aliats socis	25	25	21	12	0%	19,04%	75%	33,33%
Nre. d'aliats estratègics de la cadena de valor	199	118	114*	240	68,64%	3,51%	-52,50%	2,56%
Nre. aliats estratègics socials	23	22	20	19	4,55%	10,00%	5,26%	5,55%

*canvi en el criteri d'aliat estratègic de la cadena de valor, que és el que ja fa 3 anys o més que col·labora amb l'entitat.

Durant aquest 2023 hem mantingut el nombre d'aliats socis, mantenint la nostra implicació participant en equips estratègics amb aquests, aportant el nostre coneixement i treball per a un futur en comú millor. El nombre d'aliats estratègics socials s'ha situat en 23, amb un creixement d'un 4,55% respecte del 2022. Quant als aliats estratègics de la cadena de valor, s'han situat en 199, cosa que representa un 68,64% més que el 2022.



6- MODEL DE GESTIÓ

6.1. GESTIÓ DE LA QUALITAT.

La qualitat en Caixa Popular és el nostre vehicle per a dissenyar, desenvolupar i posar en el mercat productes i servicis que complisquen o superen les expectatives dels clients. El sector financer és, sens dubte, un dels que més importància ha de donar al govern de les operacions per l'enorme competència existent i pel valor que aporta als resultats econòmics de l'organització i a la generació de confiança i lleialtat en els clients.

Model de qualitat

Caixa Popular estableix el seu model de gestió de la qualitat a través de tres fases interrelacionades.

La primera n'és el control de totes les operacions de l'organització. Aquesta fase conté el disseny i la gestió dels processos i la posada en el mercat, en els mínims terminis possibles, dels més adequats, atractius i innovadors productes i servicis per a generar les emocions més valuoses i satisfacció en els clients.

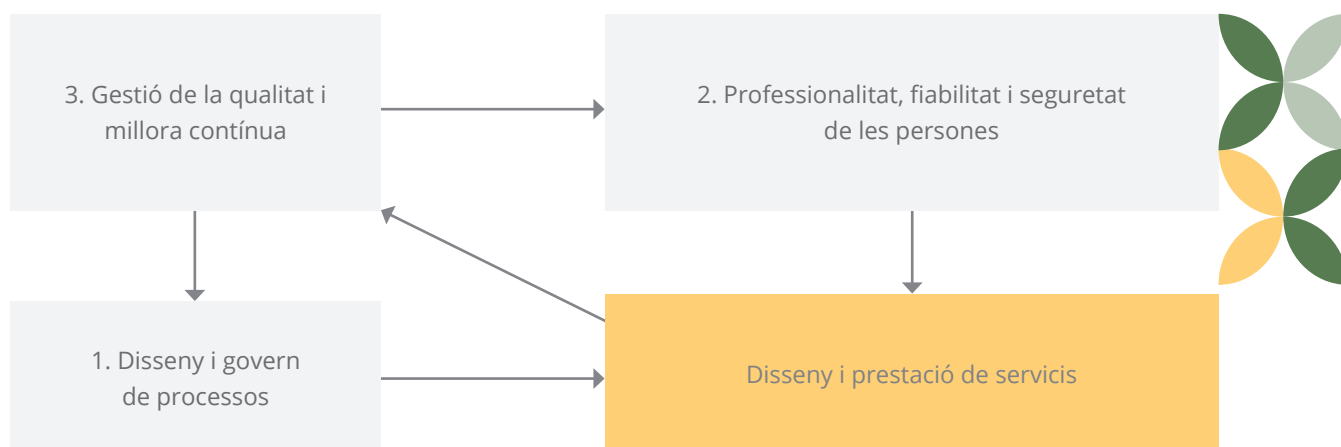
La segona, l'objectiu principal de la qual és l'assegurament de la bona praxi en el desenvolupament dels servicis, prové de la professionalitat, de la fiabilitat i de la seguretat en

la prestació d'aquests per part de les persones responsables d'aquesta gestió.

La tercera etapa, d'avanç, consolidació i eficiència, s'estableix a través de la millora contínua i sistemàtica de processos i servicis, i de la potenciació de la qualificació i el valor de les persones.

La coordinació i el funcionament degut de les tres etapes asseguren la millora contínua, el control dels costos i l'avanç sistemàtic en el grau d'utilitat, valor i impacte de les operacions fetes i del valor de les despeses incorregudes en la gestió, a curt i llarg termini.

En la imatge següent, veiem el nostre **model de gestió de processos i de qualitat**.



La responsabilitat de la gestió de la qualitat recau en el **Departament d'Organització i Seguretat**, que fonamentalment posa el focus en:

- Formar el col·lectiu de treball en gestió de processos i projectes.
- Formar els líders designats en la direcció de projectes.
- Analitzar i seguir les activitats i els resultats dels processos i els projectes de la companyia.
- Dissenyar i desenvolupar sistemàticament processos i mètodes d'anàlisi i de millora de la qualitat dels processos i els serveis en oficines comercials i en els Serveis Centrals (consultoria organitzativa).
- Posar en marxa projectes de millora a través de l'anàlisi i la validació del Comitè d'Organització.
- Gestionar les incidències rebudes i quantificar la fallada interna.
- Fomentar i enfortir la millora contínua a través de les aportacions de totes les persones i els clients de l'entitat.
- Treballar en la millora contínua de la satisfacció dels clients en relació amb les instal·lacions, l'atenció i els serveis prestats, i el tractament de les reclamacions d'aquests.

Durant aquest 2023, el Departament d'Organització i Seguretat, ha estat incorporant al **Servici de BackOffice** noves funcionalitats que, a través de la robotització, l'automatització, la incorporació de la intel·ligència artificial i la dotació de persones ha permès millores en processos repetitius, evitant el factor humà en determinats

processos, centralitzant activitats amb la millora del coneixement dels processos que suposa, la reducció d'errors i de millora de terminis, a més d'alliberar temps per a tasques comercials en oficines.

Durant aquest 2023, s'ha mantingut l'Equip de Millora Permanent, sorgit del projecte *RevoluciONA*, continuant la seua tasca de seguiment i suport per a la implantació de millores sorgides de les revisions de processos fetes en les oficines; això ens ha permès estandarditzar les millors pràctiques de funcionament de les oficines a tota l'organització millorant l'eficiència i la capacitat comercial.

Durant l'any 2023 es va aprofundir en el sistema d'anàlisi per a l'automatització/robotització de tasques que eviten el factor humà i reduïsquen els errors, el temps necessari per a la seua realització i millorant el servei al client.



Resultats de la gestió durant l'exercici 2023

Durant l'exercici del 2023, els elements més destacables són els des del Departament de Productivitat, que es van desenvolupar i va aprofundir en els canals comentats anteriorment i especialment el desenvolupament del BackOffice, que ha suposat la centralització, la robotització, l'automatització i la millora de processos.

Veiem a continuació els principals **resultats de gestió de la qualitat el 2023** respecte d'anys anteriors.

GESTIÓ DE PROCESSOS I QUALITAT

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Farmaciola (incidències): entrades	49.120	44.930	43.903	38.529	9,33%	2,34%	13,93%	14,29%
Farmaciola (incidències): en curs	78	233	328	120	-66,52%	-28,96%	173,33%	1100%
Farmaciola (incidències): tancades	48.806	44.442	42.951	37.998	9,82%	3,47%	13,04%	13,24%
Farmaciola (incidències): pendents	236	255	624	411	-7,45%	-59,13%	51,82%	185,41%
Sol·licituds BackOffice gestionades	31.775	32.173	11.000	N/A	-1,24%	192,48%	N/A	N/A
Incidències resoltes pel SAO	13.015	12.876	11.510	N/A	1,08%	11,87%	N/A	N/A

Durant aquest 2023 han crescut els indicadors d'incidències, rebudes a través del canal Farmaciola, en una mica més d'un 9%, que s'ha compensat amb més eficàcia, ja que se n'ha donat solució al 99,36%, amb un increment de les incidències solucionades pròximes al 10%

Les peticions fetes al Backoffice s'han situat en 31.775, cosa que suposa una estabilització respecte de les de l'any passat.





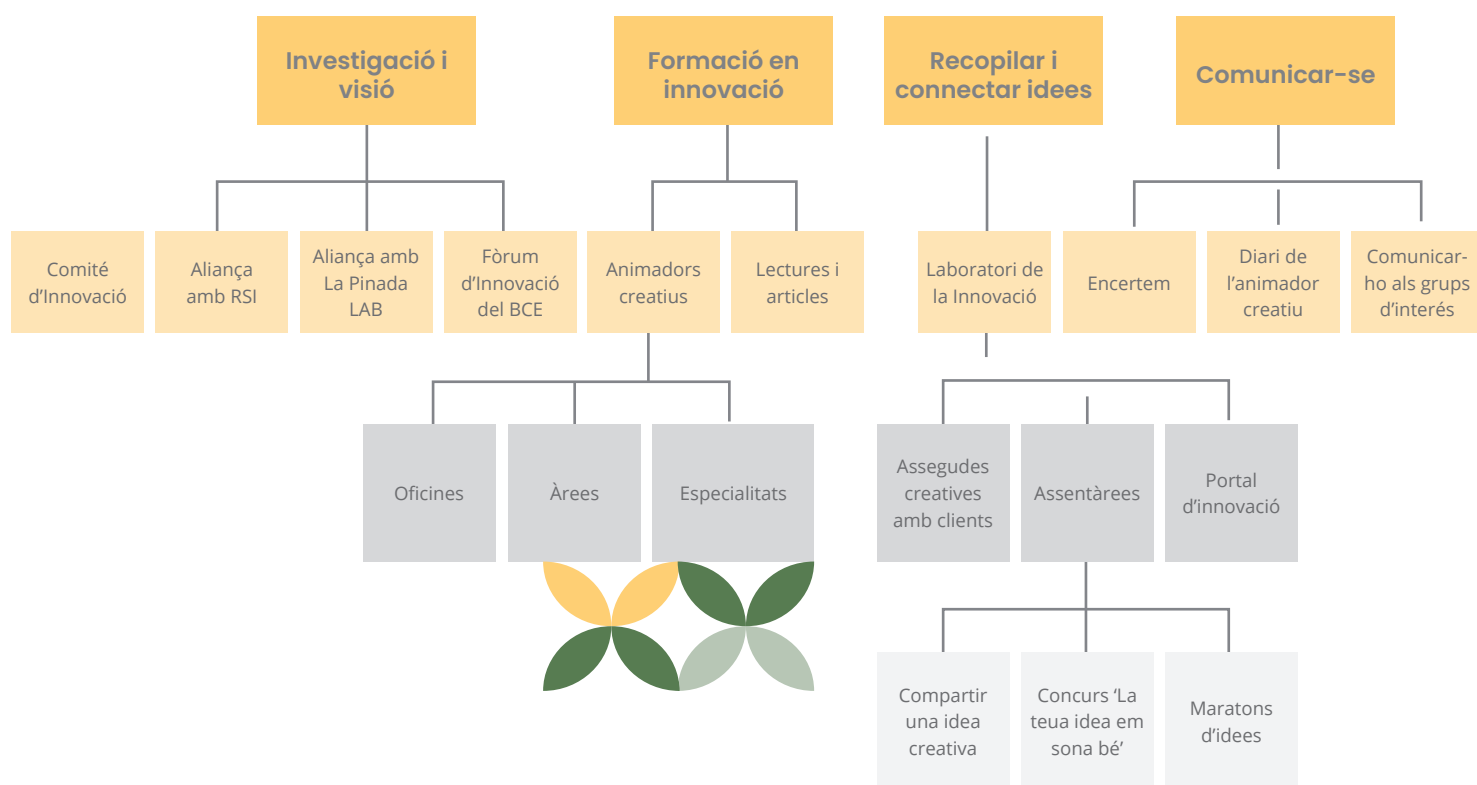
6.2. Gestió de la innovació.

La gestió de la creativitat i de la innovació en Caixa Popular és responsabilitat de l'**Àrea de Comunicació i Experiència de Clients**, i, encara que existeix la Unitat de Continguts i Innovació, s'assumeix com una funció transversal entre en l'equip d'aquesta Àrea, amb l'objectiu de focalitzar en la innovació en valor per al client.

Comptem amb el suport del **Comité d'Innovació** per al desenvolupament de propostes i projectes d'èxit. Aquest Comitè, que actua com a dispositiu d'enllaç i coordinació, està format per 19 membres amb capacitat directiva i representants de les oficines, que es reuneixen amb una periodicitat quadrimestral.

La gestió de la innovació té com a objectiu les funcions següents:

- **Investigació i visió.** Explorant el mercat, els clients i les tendències de la societat a la recerca d'informació que pugui guiar i alinear l'estratègia general d'innovació amb l'estratègia de Caixa Popular; i establint aliances amb tercers per a aconseguir aquesta finalitat.
- **Formació en innovació.** Per a garantir l'adquisició de coneixements necessaris en tècniques de creativitat i en processos d'innovació i crear un llenguatge compartit i una expectativa que la innovació és responsabilitat de totes les persones que integren Caixa Popular.
- **Recopilar i connectar idees.** Estimular la generació d'idees, relacionar-les entre si perquè es convertisquen en conceptes més amplis i seleccionar les millors per a una estructuració més gran, investigació i proves. Després, les millors idees han d'estar connectades amb els recursos i el lideratge, que ajuden a llançar nous projectes, productes, processos, etc.
- **Comunicar-se.** A més de tot el que acabem d'enumerar, és essencial que des d'**Innovació** es fomenti la comunicació per a dinamitzar la participació, estimular els processos i donar visibilitat als projectes i a les noves tendències que sorgeixen.

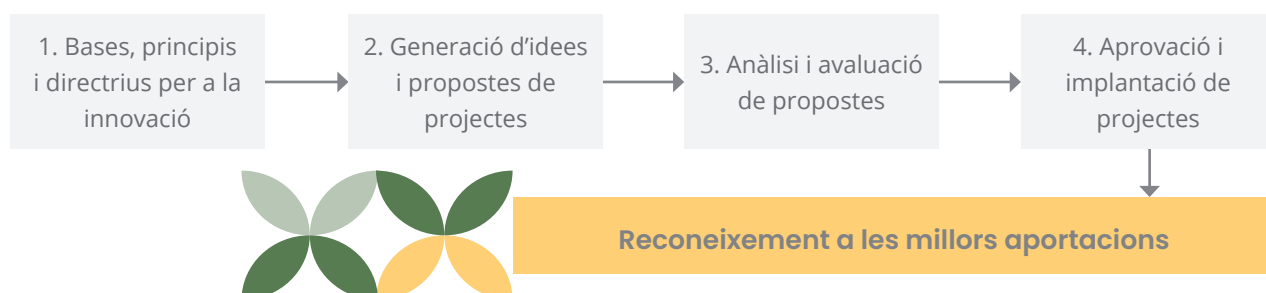


L'àmbit d'aplicació de la gestió de la innovació s'enfoca principalment en els processos comercials, els productes i els serveis oferits als clients, així com en la implementació de projectes relacionats amb la sostenibilitat i la responsabilitat social. La innovació tecnològica està a càrrec del soci aliat RSI, a què es presenten propostes de millora i innovacions identificades en els diferents grups de treball.

Model d'innovació i creativitat

El model de creativitat i innovació de Caixa Popular abasta tant aspectes interns com externs. El primer se centra en la contribució de l'equip humà de l'entitat, mentre que el segon es refereix a la possibilitat que qualsevol persona aporte idees a través dels diversos canals que promou l'entitat. Això inclou tallers específics i sessions d'innovació o creativitat organitzats per la cooperativa, en què participen tant clients com persones que encara no ho són.

GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ I DE LA CREATIVITAT I RESULTATS 2023



El model està estructurat en quatre fases:

La primera fase es compon de les “Bases, principis i directrius per a la generació i la conceptualització d'idees d'innovació”. La informació preparada i difosa a totes les persones de l'organització té com a objectiu assegurar que les propostes generen el màxim valor possible.

En aquesta etapa, el rol de l'**animador creatiu** és fonamental. Aquest rol es va implementar a partir del 2020 amb la missió de fomentar la innovació dins de la seua unitat de negoci, siga una oficina o una àrea. A més, l'organització promou la formació i el desenvolupament en noves tècniques de creativitat i innovació mitjançant la publicació d'articles i contingut especialitzat en aquest àmbit.

Com a novetat, el 2023 el rol d'animador creatiu ha sigut rotatiu i l'han assumit noves persones, tant en oficines com en àrees; l'objectiu és que totes les persones de l'organització es formen en tècniques d'innovació i siguen impulsors dels processos creatius.

Durant el 2023 s'han mantingut les formacions en les tècniques de Customer Journey Map, Canvas Value Proposition, Dinàmica Els “5 per què”, Diagrama de causes, Dinàmica “Generador d'idees ràpides”: analogies forçades i *brainwriting*; i, s'han inclòs l'Esprint d'innovació i les tècniques ràpides per a seleccionar idees.

Amb la intenció de reforçar la formació en tècniques de creativitat i innovació en tota l'organització, s'han preparat sis vídeos en què s'expliquen les diferents tècniques esmentades, que estan sempre disponibles en el Portal d'Innovació de Caixa Popular.

També, s'ha continuat amb el *Diari de l'Animador Creatiu*, la finalitat del qual persegueix guiar els animadors en les seues funcions i facilitar-los lectures d'interès. I, com a novetat, s'ha creat la línia de continguts 'Junts Innovem', una publicació mensual amb continguts d'interès per a tota l'organització.

Un dels objectius del 2023 ha sigut potenciar la figura de l'**animador creatiu**. Amb la finalitat d'aconseguir-ho, s'ha implementat un pla estratègic per a enfortir el seu paper en l'organització i promoure la creativitat i la implementació d'innovacions.

En la segona fase, la “Generació d'idees i propostes de projectes” es du a terme mitjançant el Laboratori de la Innovació, el Portal de la Innovació, les Sessions Creatives amb Clients i la realització de tallers d'innovació en col·laboració amb La Pinada Lab.

El 2023 s'ha evolucionat el Laboratori d'Innovació de Caixa Popular i ha sigut el responsable de filtrar i seleccionar idees que arriben a través del Portal d'Innovació per a valorar-ne la posada en marxa.

El Portal de la Innovació, com una eina per a canalitzar la innovació, recopila totes les iniciatives internes que promouen la creativitat i la innovació. Aquestes iniciatives s'organitzen i es distingeixen a través d'una secció disponible en la intranet de Caixa Popular, cosa que facilita l'accessibilitat i la participació de totes les persones.

Aquest portal acull diversos apartats en què el col·lectiu de treball de l'entitat pot compartir idees creatives i innovadores per a abordar problemes o necessitats no resoltes fins al moment. Aquestes idees poden sorgir de manera espontània o com a resposta a desafiaments plantejats per l'organització.

Les iniciatives promogudes per l'organització i diferenciades com a seccions en el Portal d'Innovació són les següents.

Concurs ‘La teua idea em sona bé’. Una iniciativa en què es pot participar de manera individual o per equips, formats per persones internes o externes a Caixa Popular, sempre que hi haja almenys una persona sòcia o aspirant a sòcia. Les idees presentades han d'estar estretament relacionades amb les polítiques estratègiques de l'entitat, l'aplicabilitat ha de dependre directament de la cooperativa i no han

d'haver-se descartat amb anterioritat ni estar ja en procés d'estudi o aplicació. De les idees que compleixen els criteris indicats, la Unitat d'Innovació fa una selecció, que és la que es presenta al Comitè d'Innovació i, després d'un procés de votació, les que obtenen més valoració es premien i s'implanten, sempre que s'escaiga, en l'organització.

En aquest sentit, les idees que s'han premiat el 2023 són:

- 'La mora comença el dia zero', que es basa a encreuar les dades de l'històric de saldos mitjans en els clients amb riscos.
- 'Pòlissa de crèdit bonificada', consisteix a crear cistelles de productes de tarifes per a empreses i revisar-ho cada any juntament amb les pòlisses amb bonificacions per vinculació.
- 'La boda dels teus somnis', radica a crear una pòlissa de crèdit per a clients particulars, amb duració d'un any, no renovable, per a sufragar les despeses derivades de la celebració d'un casament.

D'edicions anteriors s'han posat en marxa el 2023 les següents:

- **"Assessorament en operacions de risc a socis"**, que consisteix en el fet que les persones sòcies de Caixa Popular, davant qualsevol necessitat de finançament, plantegen la seua necessitat al Departament de Riscos.
- **"T'ajudem amb el teu futur"**, que proposa organitzar anualment una jornada de formació i orientació en el procés de cerca d'ocupació destinada a fills de clients o a clients joves acabats de titular.

- **"Dona amb Caixa Popular"**, que ha consistit a convertir les nostres oficines en punts de donació de sang amb la coordinació del Centre de Transfusions de la Comunitat Valenciana.

- **"Ciberseguretat"**, que consisteix a introduir en l'assegurança de ciberseguretat que es comercialitza un servici d'auditoria informàtica.

- **"Caixa Popular inclusiva"**, que treballa per l'atenció i la integració de la comunicació per a facilitar l'accessibilitat a les persones amb discapacitat auditiva.

"Marató d'idees". A través d'aquesta iniciativa, periòdicament el col·lectiu de treball dona resposta a un repte, formulat a través d'una pregunta, que l'organització planteja relacionada amb algun tema o segment estratègic, i es dona una setmana de termini per a enviar idees i solucions al tema plantejat. El resultat d'aquesta iniciativa ha sigut el següent:

El 2023 se van dur a terme un total de 3 **maratons d'idees** amb un repte central, de les quals van sorgir **397 aportacions** per part de l'equip humà de l'entitat.

Aquestes aportacions es van compartir amb els especialistes o responsables del segment o del producte que afectava directament el repte, i rebien per la seua part un compromís d'aplicació de les idees més convenients al seu criteri i aconseguint guiar les idees perquè aporten valor i guarden una relació estreta amb les prioritats estratègiques de Caixa Popular.

Pel que fa als **Tallers d'innovació**, es tracta de sessions al voltant d'una tècnica concreta de creativitat i dirigides a un segment de clients específic. Una de les tècniques emprades per al desenvolupament d'aquestes sessions ha sigut el mètode de *Value Proposition Canvas*, que consisteix en una representació visual en què es contrasten les necessitats dels clients amb productes i servicis determinats que ofereix Caixa Popular, de manera que el client és el centre de l'anàlisi.

S'han desenvolupat un total de dotze tallers el 2023, orientats fonamentalment a diferents segments de clients, a través de les especialitats, amb la direcció dels tècnics de La Pinada Lab, aliat estratègic de Caixa Popular en innovació.

En concret han sigut:

- Taller sobre mestresses de casa. Es va fer amb dones de diferents edats que pertanyen o no a associacions de mestresses de casa i que treballen o no fora de la llar, clientes i no clientes. L'objectiu del taller va ser treballar una proposta de valor per a oferir productes i servicis a aquest segment per a incrementar la vinculació i la captació.
- Taller amb clients digitals. En aquest taller l'equip intern va treballar amb la tècnica del Customer Journey Map el viatge que segueix el client des que accedeix com a nou client a Caixa Popular fins que el considerem client digital, identificant les fites més importants, punts de dolor i com podem acurtar aquest viatge oferint un Servici 5 Estrelles.
- Taller d'entitats religioses. Es tracta d'una jornada intern en què l'equip de l'especialitat va treballar per a crear un itinerari per a les oficines per a arribar a tot el perímetre de negoci de les institucions religioses en l'àrea d'influència de Caixa Popular. L'objectiu final del taller era l'elaboració d'una guia d'èxit que ajudara les oficines a treballar aquest segment.
- Taller sobre joves. hi van participar representants de diferents associacions de joves. L'objectiu era la creació d'una proposta de valor dirigida a les associacions de joves que responguera a les seues necessitats i els seus interessos, alineada amb els valors i la cultura de Caixa Popular. Es busca, a través de l'associació, poder arribar als joves



associats, amb una proposta atractiva, interessant i que arreglaria les seues inquietuds, necessitats i interessos.

● Tallers sobre persones jubilades. Sobre aquest col·lectiu es van fer dos tallers:

- Un de primer en què van participar persones jubilades, clientes i no clientes. S'hi va analitzar la inclusió tecnològica del client jubilat com a avantatge competitiu en l'organització, buscant quin és el seu nivell real de digitalització i autoservici, les seues pors o dificultats; i on trobar en equilibri amb una bona atenció personal i l'autonomia que els proporcionen els mitjans digitals.

- Posteriorment, es va fer un segon taller intern, amb l'equip de l'especialitat, en què, partint dels resultats del taller extern, es van treballar dues línies, una de comercial: com millorar la quota de mercat en aquest segment i com incrementar la vinculació i l'increment de saldos, i una altra de social, que té a veure amb la manera com gestionar o acostar-nos al col·lectiu a través de col·laboracions i formacions.

● Taller amb entitats esportives. En aquest cas, es va fer un taller extern amb representants de clubs i associacions esportives. L'objectiu era identificar i llançar al mercat un producte diferent i a mida per a aquest col·lectiu. Es va buscar crear un producte nou, que no ofereix la competència, siga exclusiu per a les associacions o entitats esportives i els solucione algun punt de dolor que tenen actualment en la seua gestió bancària.

● Tallers amb comerciants. Sobre aquest segment s'han fet tres tallers:

- Un d'extern amb comerciants clients i no clients, amb l'objectiu d'estudiar accions per a facilitar als comerciants el treball en línia, ajudar-los a vendre o promocionar el seu comerç per les xarxes socials, i de quina manera podem facilitar-los les seues vendes a través dels nostres diferents canals i mitjans de pagament, o bé si necessiten algun producte nou de què no dispose Caixa Popular.

- Després es van fer dos tallers interns amb l'equip de l'especialitat i tècnics dels Servicis Centrals:

- L'un per a traçar un pla de treball que ajudarà en la gestió comercial a la venda d'assegurances de comerç i ILT i aprofundir en els motius pels quals no s'ofereixen aquests productes de manera habitual.

- I l'altre amb l'objectiu d'incrementar la venda de datàfons entre comerços clients o potencials, i sobretot com poder incrementar el nombre de negocis que incorporen aquesta solució de TPV virtual en la venda a distància.

● Taller de prescriptors de negoci. En aquest cas, es va tractar d'un taller extern amb la participació de prescriptors de negoci de l'entitat. L'objectiu final de la jornada era elaborar una proposta de valor que ajudara a millorar la relació amb aquest col·lectiu,



de manera que Caixa Popular siga la seua primera opció de finançament.

- Sessió amb el Laboratori de la Innovació de Caixa Popular. Taller intern amb els components del Laboratori de la Innovació amb l'objectiu de treballar el repte: com aconseguir prioritzar l'activitat comercial en les oficines sense deixar de donar un Servei 5 Estrelles?.

Durant el 2023 també s'han fet les 'assegudes creatives' amb clients, es tracta de sessions organitzades pels animadors creatius d'oficines per a donar veu als clients i introduir en els processos d'innovació de l'organització les seues idees i propostes. S'han fet un total de 136 assegudes creatives amb clients, amb la participació de 706 clients.

Aquestes dinàmiques han versat al voltant de diversos segments, com ara famílies, joves, empresa, comerços, autònoms, associacions, etc. La valoració d'aquestes sessions ha sigut positiva, i han obtingut una avaluació, sobre 5, de 4,66 punts per part de les oficines i de 4,75 punts per part dels clients.

En aquest sentit i de manera interna, s'han mantingut les dinàmiques de les "assegudes creatives", tant en oficines com en àrees; així com la iniciativa d'"AssentÀrees Creatives", en què les diferents àrees dels Servicis Centrals fan una asseguda creativa exclusiva destinada a aportar idees sobre una qüestió que planteja una altra àrea diferent, que se'ls ha assignat prèviament.

En matèria d'innovació, durant el 2023 s'ha mantingut l'estratègia perquè la innovació siga també una proposta de valor per als clients de Caixa Popular i per a la societat en general.

En aquesta línia, es disposa d'un qüestionari d'autoavaluació en innovació, disponible en la pàgina web de l'entitat, perquè empreses i entitats puguin mesurar els seus nivells i la seua capacitat innovadora.

Fruit de l'aliança amb La Pinada Lab, després de la realització del qüestionari, s'ofereix a les empreses i les entitats clientes la possibilitat d'avançar en innovació amb una sessió gratuïta d'assessorament per part dels seus tècnics.

També, s'ha desenvolupat una oferta formativa en innovació dirigida a associacions d'empresarials o de comerciants amb dos tipus d'activitats: taller d'innovació, per a grups reduïts i amb una orientació pràctica o una sessió de formació en innovació, amb opció presencial i en línia.

La tercera fase, d'"Anàlisi i aprovació formal de les idees i els projectes de valor a implantar", és responsabilitat de l'Àrea de Comunicació i Experiència de Clients, com a gestora de la Innovació, i del Comitè d'Innovació. La selecció de les idees és resultat de l'aplicació dels criteris següents, és a dir, de com cadascuna influeix en la generació de negoci, en l'impacte que proporcione valor al nombre de persones més gran possible, en la novetat i la disrupció i en la forma de presentació.

Les dades de gestió de la innovació d'aquest 2023 són:

QUADRE DE COMANDAMENT INNOVACIÓ*	ANY 2023	ANY 2022	Variació 22/21
Innovacions aplicades / Encertem	143	52	-75,12%
Proves pilot	0	1	-90,91%
<i>Idees presentades per al concurs 'La teua idea em sona bé'</i>	83	103	
Nre. de persones participants en el concurs	54	121	63,51%
Oficines	30	86	109,76%
Servicis Centrals	24	35	9,38%
Tercers	0	0	-100,00%
Idees individuals	64	70	159,26%
Idees en equip	19	33	65,00%
Assegudes creatives amb clients	136	110	129,17%
Nre. de clients que hi han participat	706	511	333,05%
Valoració oficina (sobre 5)	4,66	4,35	-1,81%
Valoració clients (sobre 5)	4,75	4,52	-1,53%
Maratons d'idees	3	5	-54,55%
Aportacions rebudes	397	388	-30,71%
Idees creatives	283	307	74,43%
Tallers d'innovació	17	13	8,33%

6.3. Gestió de la tecnologia i la informació.

Una de les categories que s'integren dins del sistema de gestió de grups d'interés de Caixa Popular és "aliats socis", en què se situa l'empresa participada RSI (Rural Servicios Informáticos). Per a enfortir el valor de gestió dels seus sistemes d'informació i de la seua visió estratègica de generar i capitalitzar aliances, utilitzem els servicis informàtics comuns d'aquesta empresa.

RSI és responsable de les activitats de desenvolupament o millora de les aplicacions clau del negoci, de la ubicació de dades, de la seguretat informàtica d'aquestes, de les pàgines web, etc., i estableix protocols per a la utilització diferenciada per totes les empreses del Grup.

RSI posseeix certificacions i fa auditories independents que avalen la gestió excel·lent de la seguretat i ciberseguretat:

seguretat pel que fa a "Payment Card Industry PIN".

- ISO 27001 Sistema de gestió de la seguretat informàtica. (A recertificar la setmana del 20/03/2023 per AENOR, auditoria ja planificada.)
- ISO 38500 Governança de la tecnologia de la informació. (A recertificar la setmana del 20/03/2023 per AENOR, auditoria ja planificada.)
- ISO 22301 Sistema de gestió per a la continuïtat del negoci. (A recertificar la setmana del 20/03/2023 per AENOR, auditoria ja planificada.)
- LEET Security amb el nivell AAA el 2022.
- Certificats específics de seguretat:
 - Certificació PCI/DSS: certificat de l'estàndard de seguretat de dades en targetes.
 - Certificació PCI PIN: certificat dels requisits i els procediments de
- Certificació CSP de Swift: certificació de seguretat per a pagaments per Swift.
- Auditories d'assegurament del marc de control intern europees:
 - ISAE 3402 Tipus 2: per a l'eficàcia operativa de marc de control intern en la gestió dels processos generals de TI.
 - SOC 2 Tipus 2: Per a l'eficàcia operativa de marc de control intern en la gestió dels processos de seguretat i ciberseguretat de TI.



- FMDA: RSI compta amb un Sistema de Firma Manuscrita Digital Avançada, basada en tauleta digital de firma, seguint els millors estàndards i auditat per tercers des del 2013. Renovada la certificació fins a desembre del 2024.

De manera complementària, també posseeix altres certificacions de gran valor per a incrementar la confiança i el valor de la seua gestió:

- UNE 19601 Sistema de gestió de *compliance* penal.
- ISO 37001 Sistema de gestió antisuborn.

El **Departament d'Informàtica de Caixa Popular**, que forma part de l'Àrea de Mitjans i Tecnologia, és responsable de la planificació de projectes i actuacions relatives als sistemes i els mitjans informàtics de l'organització, la definició de la plataforma informàtica, la seguretat de

processos i sistemes, la gestió i l'operativitat d'equips informàtics (servidors, ordinadors...), xarxes, dispositius de suport (impressores, etc.), programari, solucions de telecomunicació, telefonia, la microinformàtica i desenvolupaments locals, i la gestió de la resta de la tecnologia del negoci, amb la investigació i les proves associades.

Model de tecnologia i de sistemes d'informació i telecomunicació

El model de tecnologia i sistemes té una responsabilitat compartida entre RSI i el departament de sistemes que participa en tots els grups de treball d'RSI (especialment el d'informàtica i el d'organització) per a aportar millores, innovacions i influir en les decisions tècniques i en la definició i la prioritització de projectes.

Podem veure'n a continuació en la imatge següent la representació gràfica:



Aplicacions (principals i locals), nous desenvolupaments i millores

Les principals aplicacions utilitzades per les empreses del Grup són la de "Banca en línia (Ruralvía)", la de "Gestió de persones (SAP)" i les de "Gestió del negoci (IRIS NTF)", que resideixen en RSI i són responsabilitat completa seua.

El 2023 s'ha continuat treballant en els dos grans macroprojectes plurianuals de valor en la gestió de les tecnologies de la informació:

- La protecció contra el crim cibernètic (sabotatges, pirateria, caixers i targetes, i robatoris d'identitat).
- El projecte d'estratègia digital "*Impulsa't*" amb la renovació d'actius digitals, nous canals d'interacció, noves propostes de valor, potenciació de la cultura digital, *business intelligence* i el màrqueting digital.

En l'àmbit del **ciberfraud**, s'han dut a terme els desenvolupaments següents durant el 2023:

- Vinculació o registre d'empremta de plataforma del nou web de Ruralvía.
- Controls vinculats a la integritat de les operacions
- Limitació del nombre d'intents de sol·licituds de restabliment de contrasenya per als casos de credencials oblidades o bloquejades
- Creació de bloquejos vinculats a frau que només puguin desbloquejar-se per les oficines, i no per mitjans digitals

- Implantació del missatge emergent d'avís de l'enrolament de targeta
- Bloqueig de l'enrolament automàtic de targetes en Xpay.
- Ofuscament de dades sensibles (telèfon i correu electrònic) a través de la introducció d'asteriscos quan s'intenten consultar aquestes dades en NBE.

Dins del **Pla Impulsa't**, s'ha finalitzat el redisseny de la **nova app de Ruralvía mòbil**, i del **nou web de Ruralvía per a particulars i empreses**, que s'ha posat en marxa aquest 2023.

S'ha incorporat la possibilitat de contractar diferents productes (comptes, targetes, préstecs, valors, fons d'inversió, etc.) tant en la nova app com en el web de Ruralvía.

Alguns dels **projectes més rellevants de negoci** que s'han llançat el 2023 són els següents:

- El pla de transformació digital del Grup Caixa Rural dedica una part important dels seus esforços a la renovació de la tecnologia per a la gestió d'oportunitats. Dins d'aquest ecosistema tecnològic, s'ha integrat la eina Adobe Campaign com a eina de màrqueting automatitzat.
- Dins del "Pla Estalvi-Inversió", s'ha incorporat la contractació de Fons Gescooperativo i Plans de Pensions en NBE (Nova Banca Electrònica), les marques de clients de Banca Personal, un informe de seguiment dels segments Banca Privada i Personal, s'ha habilitat la contractació assessorada de Combifons en el Procés Guiat d'Assessorament, s'han llançat els Plans de Pensions Simplificats, etc.

- S'ha integrat Bizum en la nova app de Ruralvía, i s'han incorporat nous servicis a aquesta operativa: sol·licitud/enviament múltiple de diners, enviament d'imatges, devolució de diners, cobrament de tributs no domiciliats en TPV virtual...
- Nova arquitectura Àlien en caixers, millorant l'experiència d'usuari i reduint considerablement els temps de resposta.
- Creació d'un nou "Quadre de Comandament de Negoci Internacional".

Durant aquest any, el **Departament d'Informàtica** de Caixa Popular s'ha centrat en la ciberseguretat, implantant i millorant les solucions actuals i posant el focus en la formació i la conscienciació per al compliment de la normativa ICT RISK.

- Els projectes més rellevants han sigut els següents:
- Nou sistema antivirus amb sistema XDR molt més eficaç i proactiu.
- Nou sistema de gestió d'actualitzacions de seguretat en llocs de treball, servidors i caixers.
- Proves de *pentesting* i gestió de vulnerabilitats.
- Implantació d'un pla de formació interna en ciberseguretat
- Formació a petits i mitjans negocis en ciberseguretat.
- Implantació de multifactor en tots els servicis d'identificació.

- Implantació d'un sistema de seguretat perimetral per a connexions VPN.

Ciberseguretat

Les diferents línies d'actuació en matèria de ciberseguretat es poden estructurar en tres etapes: la prevenció del risc, la detecció ràpida i la resposta precisa davant qualsevol ciberincident. Les línies d'actuació principals el 2023 van ser:

● Processos de gestió preventiva

Aquests processos comprenen el reforç del servici de vigilància digital i antifrau, les proves de procediments i protocols de seguretat, la realització d'auditories internes i externes, l'ús de eines específiques de monitoratge del trànsit i de les xarxes, la millora dels processos d'anàlisi i definició de causes arrels d'activitats sospitoses, la gestió i el monitoratge dels tallafocs i dels centres d'operatives de seguretat, els grups de treball d'alt rendiment per a la gestió integral dels servicis i el pla director per a la gestió preventiva de riscos de la transformació digital.

● Processos de detecció i resposta immediata

Aquests processos comprenen el monitoratge continu dels sistemes d'alerta davant incidents, els processos d'anàlisi de patrons d'esdeveniments de seguretat, la utilització de eines de prevenció de la fuga d'informació, la creació de comitès específics per a l'anàlisi i la gestió d'activitats sospitoses o ciberincidents, la millora de processos de la traçabilitat d'activitats d'anàlisi de ciberseguretat i la millora dels processos de gestió d'incidents.

● **Processos d'anàlisi i de tancament de ciberincidents**

Aquests processos comprenen la millora dels processos de gestió d'incidents, la millora dels processos d'emmagatzematge d'evidències, sistemes de traçabilitat i definició de marcs de gestió de la cadena custòdia.

● **Disseny i desenvolupament de solucions**

Aquesta activitat comprén la utilització de vies de codificació segura, l'anàlisi del codi que genera el desenvolupador abans de la seua pujada al repositori en les eines del cicle de vida, les proves addicionals sobre les aplicacions en la promoció entre entorns mitjançant l'ús de eines tipus DAST i SAST, i l'anàlisi addicional de codi feta per part de tercers.

● **Ús i explotació de servicis**

Aquesta funcionalitat comprén la implementació de processos periòdics d'anàlisi del codi estàtic per part de tercers, la implementació de marcs d'anàlisi de vulnerabilitats i la millora del marc de gestió de la seguretat perimetral amb el redisseny de les activitats que inclouen les proves de penetració per part de tercers.

● Supervisar l'actualització del llistat de vulnerabilitats tècniques detectades.

● Donar suport a la resta de les àrees en la implantació de mesures de seguretat incloses en aquesta norma.

● Validar els algorismes de xifratge.

● Mantindre un inventari actualitzat dels mètodes i els algorismes de xifratge utilitzats en l'entitat.

● Assegurar que les solucions de xifratge compleixen els criteris definits.

● Vetlar pel compliment correcte dels processos de gestió de claus.

● Validar que les autoritats certificadores utilitzades són de confiança.

● Sol·licitar els certificats associats als sistemes propietat seua, i ser els responsables últims tant de la protecció d'aquests com de les claus privades associades.

Caixa Popular compta amb un Comité de Ciberseguretat que permet coordinar totes les àrees afectades, establir protocols d'actuació, valorar riscos i difondre entre el col·lectiu de treball una cultura de seguretat informàtica a través de la conscienciació i la formació.

Aquest Comité defineix els criteris de seguretat i protecció dels actius TIC i gestiona les solucions de xifratge.

Dins de les seues funcions de ciberseguretat estan:

● Definir els criteris de seguretat i protecció dels actius TIC de l'entitat.

Durant aquest 2023 s'ha desenvolupat un sistema de govern de la dada que ens permet estructurar i gestionar les dades amb l'objectiu d'aconseguir una informació en tots els nivells que ajuden la presa de decisions, la millora del coneixement del client, l'eficàcia i l'eficiència en els processos, l'accessibilitat de la informació i que supose una eina de diferenciació, donant suport al concepte d'organització líquida, a través de l'explotació de la informació.



El Departament de Gestió de la Dada i el Comitè de Gestió de Dades són els encarregats entre altres coses de:

- Definir els orígens de les dades a utilitzar en Caixa Popular
- Vetlar per la integritat i la qualitat de les dades
- Definir la informació que, de manera general, es posa a la disposició de totes les persones sòcies, les oficines i les àrees de Servicis Centrals

Resultats de la gestió durant l'exercici 2023

A continuació, es presenten els **resultats obtinguts de la gestió de la tecnologia i sistemes d'informació**:

Durant l'exercici 2023 el compliment dels acords de nivell de servici relatius a la disponibilitat d'aplicacions i sistemes van ser raonables. Com veiem a continuació, en la taula següent, l'any 2023 hem aconseguit mantindre uns nivells alts o estàndards de compliment

GESTIÓ DE LA TECNOLOGIA I INFORMACIÓ

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Compliment ANS plataforma bancària	99,85%	99,85%	99,79%	99,91%	0,00%	0,06%	-0,12%	0,06%
Compliment ANS mitjans de pagament	99,94%	99,98%	99,95%	99,95%	-0,04%	0,03%	0%	-0,01%
Compliment ANS centre d'informació	99,83%	98,53%	98,24%	96,63%	1,32%	0,29%	-1,61%	-2,41%
Compliment ANS intercanvi	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0%	0%
Compliment ANS banca a distància	99,73%	99,82%	99,76%	99,73%	-0,09%	0,06%	0,03%	-0,16%
Compliment ANS atenció a usuaris	86,72%	97,66%	98,99%	98,76%	-11,20%	-1,33%	0,23%	1,86%

Pel que fa a l'atenció a clients i possibles incidències, com veiem a continuació, el compliment dels acords de nivell de servici relatius a l'atenció prestada, tant a caixes com a clients finals en els dos exercicis, són molt satisfactòries. S'ha reduït notablement les telefonades en què el temps d'espera del client és inferior als a segons; per al 2024 s'ha decidit prendre les mesures oportunes per a donar solució a aquesta situació.

ATENCIÓ A CLIENTS I INCIDÈNCIES								
VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Atenció a telefonades de clients finals	97,42%	99,83%	99,78%	100%	-2,41%	0,05%	-0,22%	0%
Atenció de telefonades al CAU	96,92%	99,87%	99,09%	100%	-2,95%	0,78%	-0,91%	0%
Resolució incidències	90,24%	95,83%	97,10%	95,03%	-5,83%	-1,27%	2,17%	8,46%
Temps d'espera de telefonades de clients finals inferiors a 15 s.	62,48%	95,10%	100%	100%	-34,30%	-4,90%	0%	0%



7- EMPREMTA ECONÒMICA

7.1 EMPREMTA ECONÒMICA I DEL NEGOCI.

L'empremta econòmica i del negoci d'una organització es reflecteix mitjançant el resultat tangible i intangible obtingut a través de les activitats dutes a terme, en què es generen ingressos fruit del disseny i la comercialització dels productes i/o servicis, de la utilització dels recursos necessaris per al desenvolupament i la prestació d'aquests. És a dir, és la conseqüència principal dels resultats de la cadena de valor establida per l'entitat.

En l'actualitat, l'empremta econòmica i del negoci té un abast més ampli, ja que no sols mostra els resultats en l'àmbit econòmic i financer, sinó que integra una visió més completa en què inclou la manera com s'ha implicat l'organització en la construcció d'ecosistemes econòmics, socials i ambientals amb els grups d'interés amb què interactua.

Caixa Popular posa el punt de partida de la seua empremta econòmica en el principi d'autofinançament i en el creixement progressiu i assumible perquè la capacitat i la continuïtat del negoci no es vegen compromeses i el risc assumit siga el mínim possible.

A partir d'aquesta premissa estableix actuacions, projectes i productes en el mercat d'una manera ètica i sostenible, amb la participació de tots els grups d'interés i creant el mercat econòmic i social més valuós a la Comunitat Valenciana .



Des de la seua estratègia, passant per les seues polítiques i elements de gestió, Caixa Popular estableix com a base per a la generació de valor econòmic, els principis d'actuació següents:

- el respecte, l'assumpció i el compliment de les declaracions de drets humans en tota la seua cadena de valor;
- la legislació i les obligacions de l'organització per la seua condició de cooperativa i per la ubicació geogràfica de les seues operacions i instal·lacions;
- la construcció de marcs de relació, participació i tracte exquisit amb tots els grups d'interés, d'alt valor i transparència;
- l'eficiència, la productivitat i el retorn esperats, per l'acompliment dels processos corporatius i per l'interés i el valor dels productes i els servicis posats en el mercat i, per l'autonomia, l'empoderament, la capacitat, la responsabilitat i la professionalitat del col·lectiu de treball.

En síntesi, per a Caixa Popular, l'empremta econòmica i del negoci és bàsicament el resultat de com aquesta entitat du a terme:

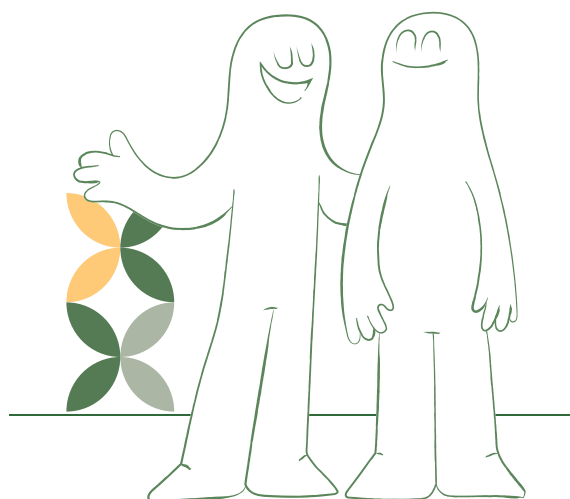
- La gestió econòmica, financera i fiscal.
- La gestió comercial i de clients.
- La gestió de compres i proveïdors.
- El desenvolupament del cooperativisme i de l'associacionisme.
- Les relacions amb administracions, reguladors i ajuntaments.

- Les relacions amb aliats socis.
- La gestió de la qualitat.
- La gestió de la innovació.

Com hem vist en apartats anteriors, l'estratègia i el govern del negoci són els dos exercicis de responsabilitat i coherència necessaris per a definir i aconseguir el millor posicionament competitiu, definir projectes i activitats per a assegurar la continuïtat i el creixement raonable de la cooperativa en el curt, el mitjà i el llarg termini.

La màxima responsabilitat sobre aquests grans objectius recau en Caixa Popular sobre el Consell Rector i l'Assemblea General, amb la col·laboració de l'equip de direcció i de totes les àrees, departaments i persones d'aquesta.

En l'**Annex 11.1, apartat 5** es poden consultar els resultats econòmics i financers de l'exercici 2023, en concret el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys de Caixa Popular.



7.2. Gestió economicofinancera i fiscal.

La gestió econòmica, financera i fiscal de Caixa Popular es du a terme d'acord amb el compliment estricte del pla general de comptabilitat i de la resta de les regulacions i els compromisos d'assumpció obligada per les entitats del sector financer i, si escau, per la seua condició d'organització cooperativa, emmarcada a la Comunitat Valenciana.

Durant l'any 2023, hem establert les nostres polítiques estratègiques de negoci del pla Revoluciona 2025. El 2023, pels efectes econòmics i financers que podrien produir-se arran dels increments del tipus d'interés, va procedir a aprofundir en les relacionades amb la morositat, l'eficiència i la política de diferenciació de "Servici 5 Estreles". La estratègia el 2023 relacionada amb l'acompliment econòmic i financer de Caixa Popular:

POLÍTiques ESTRATÈGIQUES RELACIONADES AMB ACOMPLIMENT ECONÒMIC I FINANCER

2023	2022
Millorar l'eficiència	Més ingressos per a millorar l'eficiència
Millorar la morositat	Previndre i millorar la morositat
Millorar el Servici 5 Estreles	Servici 5 Estreles



Model de gestió econòmica, financera i fiscal

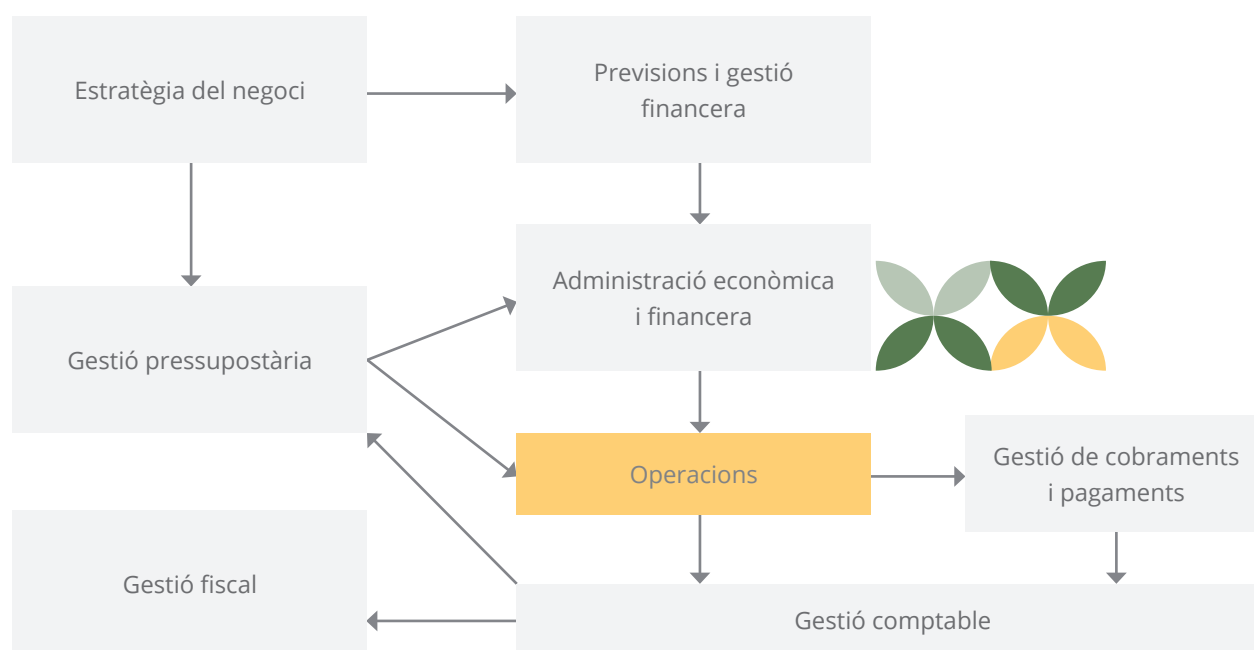
Les previsions financeres es fan d'acord amb la planificació estratègica vigent i es fixen les fites a què es vol arribar dins de cada pla estratègic.

A continuació, es valida que els objectius quantitatius que es volen assolir estan en línia amb totes les exigències normatives del regulador, que els creixements del negoci i els resultats són assolibles, tenint en compte les ràtios de solvència, liquiditat i rendibilitat necessàries per a complir tots els requisits normatius i estratègics.

Anualment es revisen les previsions establides en els plans estratègics per a ajustar-les a la realitat del mercat.

En la imatge següent es reflecteix com l'entitat planteja la gestió d'aquests processos.

Gestió econòmica, financera i fiscal



A conseqüència de la publicació estàndard GRI 207: Impostos en l'any 2019, Caixa Popular segueix com a guia i tria alguns dels requeriments proposats en aquest estàndard.

La gestió fiscal de Caixa Popular es basa en una administració prudent, ajustada al compliment normatiu en tot moment, amb un mecanisme de report i control, i comptant amb l'assessorament d'un despatx extern, especialista en temes fiscals.

En la seua gestió l'entitat no rep dels governs de la Comunitat Valenciana o d'Espanya cap ajuda, ni subvenció especial o diferent de la que tenen qualsevol de les companyies presents en els territoris esmentats.

L'entitat du a terme tota la seua activitat a Espanya i, en concret, a la Comunitat Valenciana motiu pel qual tots els resultats obtinguts, així com les obligacions fiscals, se circumscriuen a aquest àmbit d'actuació.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2023.

Quant a la nostra **capacitat de generar negoci i valor**, com veiem a continuació, hem continuat creixent en equip humà, mantenint el nombre de punts de venda que inclouen l'agent financer de Xest, d'acord amb els objectius establits.

CAPACITAT BàSICA PER A LA GENERACIÓ DE NEGOCI I DE VALOR

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Col·lectiu de treball (nre. mitjà)	419	393	367	358	26 6,62%	26 -7,08%	+ 9 u. -2,51%	+ 19 u. (5,60%)
Oficinas comerciales (n.º)	78	76	76	75	2 u. 2,63%	0 u. (-1,31%)	0 u. 0%	+ 2 u. -2,74

Pel que fa a les dades d'**ingressos totals**, una de les principals fortaleeses de Caixa Popular és la generació d'ingressos bruts i nets, que es veu molt afavorida enguany per la conjuntura dels tipus d'interés gràcies als creixements del negoci d'anys anteriors. El **2023** s'ha vist reforçada la tendència positiva continuada en aquesta variable econòmica, com veiem a continuació.

INGRESSOS TOTAIS (DADES EN MILERS)

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Ingressos bruts (euros)	100.864	48.145	41.157	38.960	109,50%	16,98%	5,64%	4,71 %
Ingressos nets (euros)	84.808	45.626	37.798	36.742	85,88%	20,71%	2,87%	3,23 %

En la taula següent, mostrem els nostres resultats en termes de **despeses totals**. El model de creixement de Caixa Popular, sustentat en l'obertura d'oficines, la contractació de persones i la vocació de millora i innovació en estructures i gestió, i la responsabilitat social, implica l'increment de despeses proveïdores de capital i inversions socials i ambientals.

DESPESES TOTALES (DADES EN MILERS D'EUROS)

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Operacionals	18.142	14.665	13.506	12.488	23,71%	8,58%	8,15%	6,39%
Salaris i beneficis	27.442	24.132	20.855	18.288	13,72%	15,71%	14,04%	3,97%
Pagaments a proveïdors de capital	3.024	2.940	2.938	2.803	2,86%	0,07%	4,82%	11,36%
Altres despeses	0	0	0	0	0,00%	0	0	0



Pel que fa als **marges de l'entitat**, el creixement responsable i sostenible, basat en un control racional de les despeses i els costos, així com la conjuntura dels tipus d'interès, ha generat increments notables en els resultats associats a les operacions. La prudència en la gestió ens ha fet fer dotacions en previsió d'un possible repunt de la morositat provocada pel repunt dels tipus d'interès; el marge d'explotació s'ha vist incrementat en un 42,71% respecte del 2022.

MARGES (DADES EN MILERS D'EUROS)

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
D'interessos	84.808	45.626	37.798	36.742	85,88%	20,71%	2,87%	3,23%
Bruts	111.961	72.956	60.947	58.501	53,46%	19,70%	4,18%	1,17%
Resultat d'explotació	30.464	21.390	16.276	12.453	36,11%	31,42%	30,69%	-24,83%



Les dotacions fetes, a conseqüència dels criteris de prudència de l'entitat, no han afectat la **generació de beneficis**, tant en termes bruts com nets, amb increments superiors al 43% en tots dos casos. La contribució a la societat a través dels impostos s'ha incrementat en un 132,70%.

BENEFICIS I IMPOSTOS (DADES EN MILERS)

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Beneficis bruts	28.619	19.907	16.277	12.103	43,76%	22,30%	34,49%	-6,73%
Beneficis nets, després d'impostos	24.071	16.832	13.245	10.033	43,01%	27,08%	32,01%	-8,82%
Impost generat	4.547	3.075	3.032	2.070	47,87%	1,42%	46,47%	4,97%
Impost pagat	9.550	4.104	3.621	3.320	132,70%	13,34%	9,06%	69,30%

Malgrat les dotacions, el creixement dels actius totals, la incorporació de noves persones a l'entitat o l'obertura d'oficines, o el model de negoci basat en la proximitat, amb tots els costos que aquesta estratègia suposa, la **rendibilitat** de l'exercici s'ha incrementat en un 36,99%, i s'ha situat el ROI en l'1%, que està per damunt de la mitjana del sector. Durant aquest 2023 s'ha continuat amb pla per a la millora de l'eficiència que es va encetar el 2022 i aquesta s'ha situat en el 44,79%, millorant un 23,45% respecte de l'any anterior. La rendibilitat és una de les fortaleses financeres del negoci, mentre que l'eficiència, malgrat la millora, és una àrea d'avanç. El model de negoci basat en el servei, la proximitat, l'accessibilitat financera, de proximitat limita l'obtenció de grans resultats en aquest aspecte.

RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Rendibilitat econòmica: actiu total (ROI)	1	0,73	0,65	0,6	36,99%	12,31%	0,01%	-22,07%
Rendibilitat financera: fons propis (ROE)	17,07	13,41	12,42	10,71	27,29%	7,97%	20,82%	-16,07%
Ràtio d'eficiència (%)	44,79	55,95	59,72	59,52	-23,45%	-6,31	0,34%	5,57%

Pel que fa als principals **indicadors de capacitat financera i informació rellevant de les operacions**, vegem a continuació els principals resultats en els últims anys.

CAPACITAT FINANCERA I INFORMACIÓ RELLEVANT DE LES OPERACIONS

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
CAPACITAT DE PAGAMENT								
Liquiditat LCR (%)		251	422	807	79,68%	-40,52%	-17,87%	11,00%
Liquiditat NSFR (%)		158,33	147	179	-100,00%	7,71%	-17,87%	-3,76%
Solvència: ràtio de capital CET1 <i>phase in</i>		15,21	16,38	16,8	-100,00%	-7,14%	-2,50%	12,00%
Solvència: ràtio de capital CET1 <i>fully loaded</i>		14,09	15,28	15,62	-100,00%	-7,79%	2,56%	10,00%
RISC								
Morositat financera (%)		3,52	3,62	3,91	-5,97%	-2,76%	-9,20%	-16,09%
Morositat immobiliària (%)		7,53	8,41	2,19	1,06%	-10,46%	-17,80%	-9,12%
Actius dubtosos (milions d'euros)		67,47	58,12	53,45	-0,87%	16,09%	8,53%	-4,19%
INFORMACIÓ DEL NEGOCI I MESURES ALTERNATIVES DE RENDIMENT (dades en milions)								
Valor dels actius totals		2.949	2.946	2.599	3,12%	0,10%	13,35%	28,85%
Palanquejament operatiu (%)		6,3	6,29	5,85	-100,00%	12,88%	19,29%	-15,46%
Estalvi (euros) *		2.938	2.601	2.259	20,42%	12,96%	15,14%	21,58%
Recursos gestionats **		498	397	321	31,93%	25,44%	23,68%	8,08%
Crèdits a clients bruts		1.944	1.636	1.361	2,73%	18,83%	20,21%	13,89%
Crèdits a clients sans		1.877	1.631	1.307	2,88%	15,08%	24,79%	14,75%
Actiu irregular (dubtosos + adjudicats nets)		69,66	62	59	-2,38%	12,35%	5,08%	-7,81%
Actius adjudicats bruts		2,82	5	6	-39,72%	-43,60%	-16,67%	-25,00%
Actius adjudicats nets		2,54	4,15	5	-68,50%	-38,80%	-20%	-28,57%
Cobertura actiu irregular		75	75	76	37,33%	0,00%	0,67%	24,59%

(*) fons d'inversió + assegurances + plans de pensions + depòsits a la vista + depòsits a termini.

(**) fons d'inversió + fons de pensions i gestió de patrimonis.

Els indicadors més importants per a la definició de la capacitat financera de l'entitat i la seua evolució en els exercicis tinguts en compte, **les ràtios de liquiditat i solvència** són un punt fort de la gestió, per damunt dels límits marcats per la regulació.

La contenció de la **morositat és un altre aspecte destacable per la seua evolució i els seus valors**.

Finalment, podem veure en la taula següent els resultats de Caixa Popular en termes de **generació de riquesa**, en què podem observar que l'exercici ha respost a les directrius establides millorant el valor econòmic generat de manera significativa en un 51,90%, així com el distribuït i el retengut, cosa que ens permet reforçar la capacitat de creixement de l'entitat.

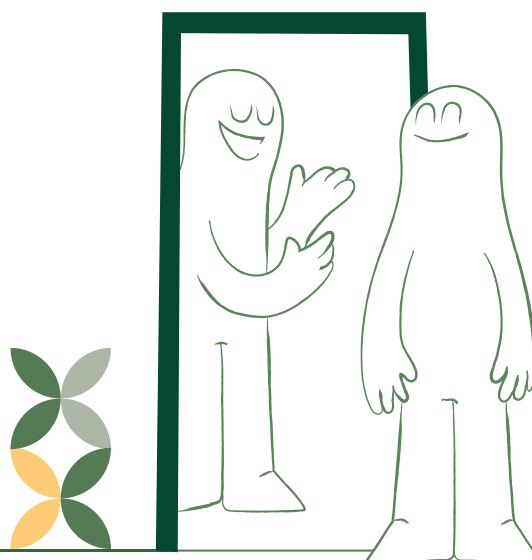
GENERACIÓ DE RIQUESA (DADES EN MILIONS)

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Valor econòmic directe generat (euros) ***	120	79	64	59	51,90%	23,44%	8,47%	3,51%
Valor econòmic distribuït (euros) ****	46	39	34	31	17,95%	14,71%	9,06%	0,97%
Valor econòmic retengut (euros) *****	74	40	30	28	85,00%	33,33%	7,82%	0,00%

(***) vendes netes + els ingressos obtinguts d'inversions financeres + vendes d'actius.

(****) despeses operacionals + salaris i beneficis al col·lectiu de treball + pagaments proveïdors capital + inversions en la societat.

(*****): valor econòmic directe generat, menys valor econòmic distribuït.



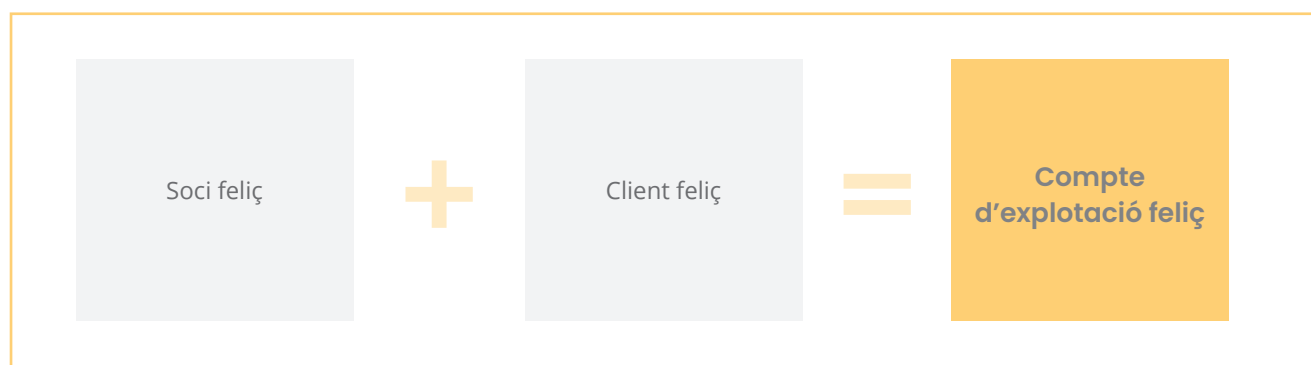
8- EMPREMTA LABORAL

8.1. MODEL DE GESTIÓ DE PERSONES.

1. Introducció.

Des de l'Àrea de Persones de Caixa Popular es treballa a establir una estratègia de gestió de persones que contribueixi a l'assoliment dels objectius de cada pla estratègic, i a potenciar el nostre model cultural, format per la missió, la visió, els valors i els principis cooperatius i publicats en el document Cultura Cooperativa de Caixa Popular.

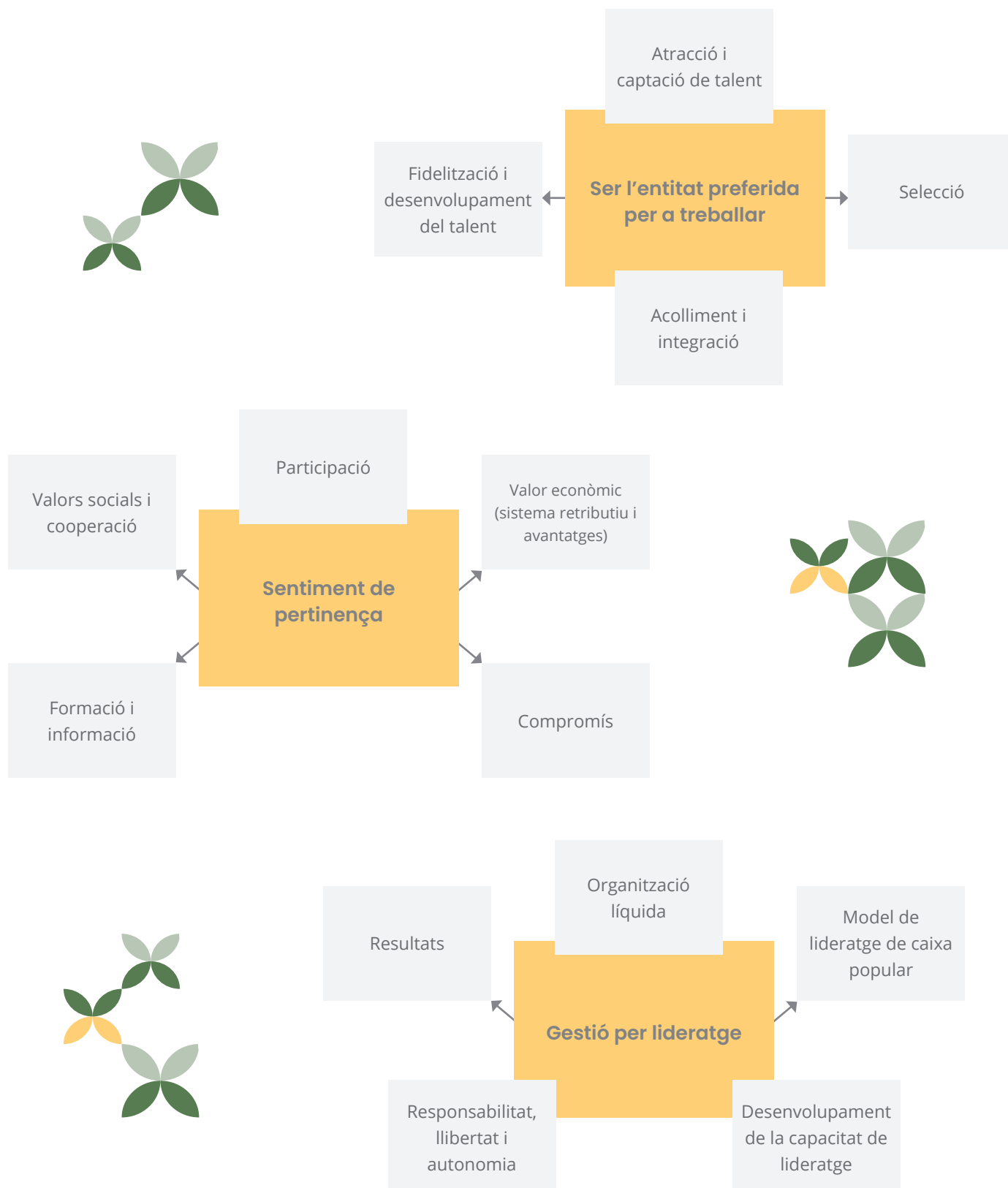
Una de les polítiques estratègiques de Caixa Popular és Créixer en felicitat. És responsabilitat directa de l'Àrea de Persones contribuir al creixement de la felicitat de les persones que formen part de l'entitat. El nostre model de felicitat es concreta en aquesta fórmula:



En el marc del pla estratègic Revoluciona 2023-2025, l'Àrea de Persones treballarà els eixos estratègics següents per a contribuir a aquesta política estratègica, Créixer en felicitat:

- Perseguir **ser l'entitat preferida per a treballar**, en l'atracció, la captació, la selecció, la integració, el desenvolupament i la fidelització del talent.
- Desenvolupar el **sentiment de pertinença**, el compromís, la motivació i la passió pel projecte de Caixa Popular.
- Desenvolupar la **gestió per lideratge** en el nostre model d'organització líquida.

A continuació, representem de manera gràfica els elements que constitueixen cada eix.



Aquesta estratègia de Persones i el desplegament posterior està guiada per la Missió de l'Àrea, la nostra raó de ser: *"Promovem el desenvolupament de les persones per a contribuir a l'èxit del nostre projecte cooperatiu"*, i per la Missió de la **Direcció de Persones**, *"Establir l'estratègia, les polítiques i els plans plurianuals estratègics de l'entitat en matèria de gestió de persones per a aconseguir la professionalització, l'adequació i el creixement de la felicitat de les persones, alineat amb els valors, desenvolupament i objectius de l'entitat, i contribuir així a l'èxit del nostre projecte cooperatiu"*.

L'Àrea de Persones es recolza sobre tres departaments que faciliten l'assoliment dels objectius que es planteja, i que són:

- Departament Laboral i Equip Operatiu
- Departament de Talent
- Departament de Desenvolupament Directiu

Per a aconseguir la missió, l'Àrea de Persones ha de vetlar per:

- Contribuir a tindre professionals equilibrats en l'àmbit professional i personal.
- Tindre les persones preparades per als reptes del sector i l'entorn en general, facilitant la gestió del canvi.
- Donar resposta a les necessitats de les persones tenint una mirada de servei al client intern de qualitat.

Els objectius que ha treballat l'Àrea de Persones per a l'exercici 2023 han sigut els següents:

1. Contribuir a aconseguir un impacte positiu del nou horari d'atenció als clients i el temps de faena.

2. Dissenyar i impulsar un pla de millora per a Créixer en felicitat.
3. Impulsar el sentiment de pertinença a Caixa Popular
4. Definir i implementar un pla d'impuls de la cultura cooperativa.
5. Desenvolupar els sistemes de l'organització líquida.
6. Revolucionar el procés de tutorització i seguiment del talent jove: procés d'acolliment, formació, valoració, seguiment, retenció, identificació del potencial de desenvolupament professional.
7. Definir el model d'aprenentatge Caixa Popular i el mesurament de l'impacte i la transferència.
8. Definir i implantar el model de lideratge de Caixa Popular per a impulsar la gestió per lideratge.
9. Evolucionar el procés d'avaluació d'acompliment cap a una cultura de *feedback* continu.
10. Millorar el sistema retributiu de Caixa Popular per a adaptar-lo als nous reptes de negoci i el context de Caixa Popular.

2. Àrea de Persones i impuls del model cultural.

Entenem per cultura els valors, els principis, les conviccions, les creences o els hàbits que defineixen les maneres d'actuar de l'organització.

La cultura cooperativa identifica la manera de ser de la nostra empresa i es manifesta en maneres d'actuar

davant dels problemes i les oportunitats de gestió i adaptació als canvis, que són interioritzades en forma de creences i tarannàs col·lectius que es transmeten i s'ensenyen als nostres membres com una manera de pensar, viure i actuar.

L'impuls del model cultural de Caixa Popular és una aposta important i constant de Caixa Popular, perquè ens ha d'ajudar a:

- Diferenciar-nos pels nostres valors i principis cooperatius, els que ens han ajudat a ser el que som i a arribar on estem.
- Mantindre i impulsar els valors i l'esperit fundacional de Caixa Popular.
- Potenciar una cultura basada en la responsabilitat, la llibertat, els resultats i l'autonomia.

El 2023, l'Àrea de Persones ha continuat treballant a augmentar el sentiment de pertinença i compromís al projecte de Caixa Popular, i a definir i implementar un pla d'impuls del model cultural en l'àmbit intergeneracional de tota la plantilla. Per a fer-ho, ha desenvolupat les eines següents:

- **L'enquesta de l'ecosistema de la felicitat**, una enquesta anònima de benestar, dirigida a tot el col·lectiu de treball, estructurada en 4 blocs: benestar emocional, benestar social, benestar econòmic i benestar físic, que permet tindre un indicador del nivell de felicitat del col·lectiu de treball i establir un pla d'acció per a la millora contínua de les nostres polítiques i el nostre ecosistema de la felicitat.

A continuació, es mostren els resultats obtinguts en els últims 3 anys:

	2021	2022	2023
Indicador general felicitat en Caixa Popular	7,5	7,2	7,1
Benestar social	7,98	7,61	7,45
Benestar emocional	7,38	7,16	7,11
Benestar físic	6,84	6,68	6,73
Benestar econòmic	7,79	7,38	7,1
Nivell de participació	62,8%	82,2%	88%

El percentatge de participació continua progressant cada any. El 2023 ha sigut del 88%, 367 respostes sobre un total de 417 persones. Del total de les respostes, 217 dones i 150 homes. 50 persones no han respost.

Cada any, aquests resultats serveixen per a establir prioritats i plans d'acció de millora contínua en cadascun dels elements de l'ecosistema.

8.2. Departament Laboral.

1. Introducció.

L'administració i la gestió de les persones i els equips en Caixa Popular són responsabilitat del **Departament Laboral** de l'Àrea de Persones de la nostra entitat.

La seua missió, és vetlar per l'equitat i transparència de la nostra política de retribució i procurar la igualtat d'oportunitats, contribuir al benestar del col·lectiu, tenint en compte els nostres valors, garantint el compliment de la normativa en matèria laboral, fiscal i social, per a generar i arrelar el sentiment de pertinença i propietat a Caixa Popular, i contribuir a l'assoliment dels objectius estratègics.

Dins d'aquesta responsabilitat del Departament Laboral, podem trobar les àrees d'actuació següents.

- Implantar la **Política de contractació** de Caixa Popular de les persones en formació, de les persones contractades laboralment i de les persones sòcies de l'entitat gestionant les necessitats estructurals i conjunturals de la plantilla, assegurant el compliment de la normativa laboral, societària, social i fiscal, per a dotar de les persones necessàries i contribuir a l'assoliment dels objectius estratègics. A més, dins d'aquesta responsabilitat, podem trobar les àrees d'actuació següents.
 - Gestionar els usuaris, l'accés a les aplicacions i les eines necessàries per a la incorporació correcta de les persones.
 - Fer el seguiment de les persones aspirants a sòcies que ocupen llocs estructurals. Proporcionar eines per a donar suport als processos d'integració en Caixa Popular per a encertar en la integració societària.
- Definir, planificar, coordinar i executar la gestió de pràctiques i beques (universitàries, Adeit, cicles, etc.).
- Estudiar i preparar la sol·licitud de les subvencions socials.
- Implantar la **Política de compensació total** de Caixa Popular tenint en compte la legislació laboral i societària. Dins d'aquesta responsabilitat podem trobar les àrees d'actuació següents.
 - Implantar la política retributiva mensual, la política retributiva anual variable per resultats i contribució a l'organització líquida, els premis, el salari emocional, la retribució en espècie, etc., del col·lectiu de persones sòcies i aspirants a sòcies, així com de les persones en formació.
 - Fer estudis salarials interns i/o externs generals o sectorials per

a vetlar pel compliment dels nivells d'equitat i competitivitat externa de l'entitat.

- Fer estudis de bretxa salarial per a detectar possibles discrepàncies amb la nostra política d'igualtat retributiva, basada a pagar per la prestació d'un treball d'igual valor la mateixa retribució sense que pugui produir-se cap mena de discriminació per raó de sexe.

● Col·laborar en la implementació del **model i de l'ecosistema** de la **felicitat** de Caixa Popular per a contribuir al creixement de la felicitat de les persones del col·lectiu de treball. En aquest apartat s'emmarca el dret a la desconexió digital, que el mesurem a través de l'ítem "saber desconnectar" de l'enquesta de l'ecosistema de la felicitat, aquest indicador ens situa en el nivell de percepció de la desconexió que es té en Caixa Popular, cosa que ens permet prendre mesures com:

- Itinerari formatiu per a sensibilitzar i donar pautes i eines sobre com desconnectar.
- Notícia a través del portal intern per a recordar l'obligatorietat d'activar l'"absent d'oficina" en el correu electrònic per a derivar les necessitats de companys i clients a altres persones de l'equip garantint així el descans de la persona quan fa vacances.
- Les convocatòries de reunions, com a norma general, dins de l'horari de treball.
- Guia per a la convocatòria i realització de reunions de manera eficient.

- Indicar en cada correu electrònic l'horari d'atenció al client per a recordar quan és millor per a contactar amb la persona.

- El suggeriment de programació de correus electrònics dins de l'horari d'atenció al client per part de tot el col·lectiu de treball i, especialment, per part de les persones directives per a ajudar a la desconexió i la planificació professional.

● Planificar les **despeses de personal** anuals, fer-ne el seguiment mensual, analitzar les desviacions respecte de la previsió i fer propostes de mesures correctores per a contribuir al compliment del pla de gestió.

● Dissenyar i implantar el **Pla de Salut de Caixa Popular**: confeccionar el calendari d'activitats i campanyes de salut, periòdiques i puntuals, complint la normativa de prevenció de riscos laborals, per a contribuir a la salut integral de tot el col·lectiu de treball.

● Confeccionar i fer el seguiment del **Pla d'Igualtat d'Oportunitats** de dones i homes de Caixa Popular, distingint entre un Pla d'Igualtat de persones sòcies, a què no estem obligats per llei, i un Pla d'Igualtat de persones aspirants a sòcies, així com del Protocol de prevenció i actuació en casos d'assetjament laboral per a contribuir als objectius estratègics en matèria d'Igualtat d'acord amb els nostres valors cooperatius i a la nova normativa en aquest àmbit.

● En coordinació amb el departament de Riscos, **valorar i aplicar la Circular 035** en relació amb les operacions d'actiu, passiu i servicis de les persones sòcies i aspirants a sòcies amb la finalitat de garantir l'equitat

interna i l'equilibri entre els interessos globals i particulars del col·lectiu.

En el període estratègic 2023-2025, el Departament Laboral contribueix al Pla Estratègic Revoluciona 2025 assolint els objectius següents:

- Evolucionar el sistema de retribució de Caixa Popular per a impulsar les polítiques estratègiques, especialment la retribució variable en el marc de l'organització líquida.
- Implantar i desenvolupar un Pla integral de Salut Laboral.
- Aplicar la reforma laboral publicada el 2022, de gran incidència en les possibilitats de contractació del col·lectiu de persones aspirants a sòcies lligant aquesta contractació a la incorporació de les persones com a sòcies de treball.
- Desenvolupar el nou portal de l'empleat SAP-Success Factors, permetent així més autonomia per part de les persones i una gestió més bona de la informació rellevant del col·lectiu.
- Millorar l'acolliment, la formació, l'avaluació i la gestió de les persones en pràctiques i becaries.
- Millorar el seguiment i l'avaluació de les persones aspirants a sòcies.

2. Ocupació.

La política de contractació de persones de Caixa Popular té com a característica principal la realització, amb caràcter general, de contractacions formatives o contractacions indefinides, principalment a temps complet. Només en les situacions singulars i conjunturals, com vacances, maternitat, malalties, permisos, etc., les contractacions es fan a través de contractes de duració determinada.

La contractació de persones es du a terme d'acord amb els plans de plantilla anuals i un esquema d'incorporació que prioritza principalment l'accés de persones acabades de titular.

Durant l'any 2023, hem creat 13 llocs de treball, en un context generalitzat de reducció en el sector financer.

El 2023, el col·lectiu de dones que treballen en Caixa Popular representen el 58,13% del total i el d'homes, el 41,87% de persones treballadores. El total, al tancament de l'exercici, és de 418 persones, que treballaven en l'entitat, de les quals 392, el 94%, tenen un contracte indefinit (el 2% dels contractes indefinits són a jornada parcial), i 26, el 6%, del total dels empleats tenen contractes temporals (38% dels contractes temporals són a jornada parcial).

La mitjana d'empleats al llarg de l'exercici és de 414 persones.

Caixa Popular desenvolupa tota la seua activitat a Espanya i, en concret, a la Comunitat Valenciana; totes les dades referents al col·lectiu de treball s'emmarquen dins d'aquest àmbit

Els indicadors principals en matèria de contractació en Caixa Popular durant l'any 2023 són els següents.

DISTRIBUCIÓ DE TREBALLADORS AMB CONTRACTE INDEFINIT PER SEXE, EDAT I CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL

	Dones							Homes						
	2023	2022	2021	2020	Var. 23-22	Var. 22-21	Var. 21-20	2023	2022	2021	2020	Var. 23-22	Var. 22-21	Var. 21-20
Menors de 30 anys	24	21	19	22	14,29%	10,53%	-13,64%	29	22	18	18	31,82%	22,22%	0,00%
Equip de direcció	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Dir. departaments	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Direcció oficina	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
Gestor de client	17	13	13	17	30,77%	0,00%	-23,53%	20	17	10	10	17,65%	70,00%	0,00%
Tècnic SC	6	8	5	4	-25,00%	60,00%	25,00%	9	5	7	7	80,00%	-28,57%	0,00%
Altres	0	0	1	1	0,00%	-100,00%	0,00%	0	0	1	1	0,00%	-100,00%	0,00%
Entre 30 i 50 anys	160	163	156	155	-1,84%	4,49%	0,65%	103	101	97	95	1,98%	4,12%	2,11%
Equip de direcció	3	4	4	3	-25,00%	0,00%	33,33%	3	2	2	2	50,00%	0,00%	0,00%
Dir. departaments	3	4	4	7	-25,00%	0,00%	-42,86%	6	4	4	6	50,00%	0,00%	-33,33%
Direcció oficina	20	18	18	19	11,11%	0,00%	-5,26%	24	28	29	34	-14,29%	-3,45%	-14,71%
Gestor de client	96	102	96	92	-5,88%	6,25%	4,35%	45	43	42	37	4,65%	2,38%	13,51%
Tècnic SC	38	35	31	30	8,57%	12,90%	3,33%	25	24	17	15	4,17%	41,18%	13,33%
Altres	0	0	3	4	0,00%	-100,00%	-25,00%	0	0	3	1	0,00%	-100,00%	200,00%
Més de 50 anys	40	33	32	24	21,21%	3,13%	33,33%	36	34	32	25	5,88%	6,25%	28,00%
Equip de direcció	2	1	1	1	100,00%	0,00%	0,00%	7	8	8	8	-12,50%	0,00%	0,00%
Dir. departaments	5	4	5	3	25,00%	-20,00%	66,67%	4	3	3	2	33,33%	0,00%	50,00%
Direcció oficina	8	8	8	7	0,00%	0,00%	14,29%	14	12	13	8	16,67%	-7,69%	62,50%
Gestor de client	16	12	11	8	33,33%	9,09%	37,50%	4	5	3	3	-20,00%	66,67%	0,00%
Tècnic SC	9	8	7	5	12,50%	14,29%	40,00%	7	6	5	4	16,67%	20,00%	25,00%
Altres	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Total	224	217	207	201	3,23%	4,83%	2,99%	168	157	147	138	7,01%	6,80%	6,52%

Les principals dades de contractació de les persones no sòcies són:

DISTRIBUCIÓ DE TREBALLADORS SEGONS TIPUS DE CONTRACTE								
VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. persones no sòcies i percentatge de persones no sòcies respecte del total de persones sòcies	60	43	48	52	39,53%	-10,42%	-7,69%	44,44%
	16,75%	11,94%	13,54%	13,50%	40,28%	-11,82%	0,30%	3,72%
Nre. persones i percentatge de persones no sòcies amb contracte fix respecte del total de persones no sòcies	34	14	8	4	143%	75%	100%	100%
	56,67%	32,56%	17,02%	7,69%	74,05%	91,30%	121,33%	-89,61%
Nre. persones i percentatge de persones no sòcies amb contracte temporal respecte del total d'empleats	26	29	40	46	-10,34%	-27,50%	-13,04%	41,18%
	6,22%	7,19%	10,13%	12,47%	-13,49%	-29,02%	-18,77%	26,84%
Nre. persones en pràctiques (becaris, etc.)	93	60	50	55	55%	20%	-9%	17%

El 2023, les persones no sòcies de la cooperativa van ser 60, d'aquestes 34 amb contracte indefinit, 20 persones més que el 2022. Les persones amb una vinculació contractual temporal n'han sigut 26, tres menys que l'any anterior. Finalment, el nombre de persones en pràctiques el 2023 ha sigut de 93 persones.

Les persones sense responsabilitat directiva s'han incrementat en 3,91% i les persones amb responsabilitat directiva s'han incrementat en 3,13%.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. persones amb responsabilitats directives	99	96	99	100	3,13%	-3,03%	-1,00%	0%
Nre. persones sense responsabilitats directives	319	307	296	285	3,91%	3,72%	3,86%	6,34%

Per edats, cal destacar que, durant l'any 2023, la major part de les contractacions s'han fet en el rang d'edat comprés entre 16 i 30 anys, xifra que s'ha incrementat un 22,58% respecte de 2022.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. nous contractes, rang d'edat 16-30	38	31	36	29	22,58%	-13,89%	24,14%	45%
Nre. nous contractes, rang d'edat 31-50	1	0	4	7	100,00%	-100,00%	-42,86%	75%
Nre. nous contractes, majors 50 anys	1	0	0	1	100,00%	-100,00%	-100,00%	100%

Per gènere, l'any 2023 les contractacions de dones han sigut un 22% superiors a les contractacions d'homes.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. nous contractes de dones	22	14	21	17	57,14%	-33,33%	23,53%	88,89%
Nre. nous contractes d'homes	18	17	19	19	5,88%	-10,53%	0,00%	26,66%

Quant a les necessitats que han cobert les noves contractacions durant l'any 2023, així com els canvis de centre de treball o de funcions, vegem-ne les principals xifres en la taula següent.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. contractacions necessitats (baixes, IT)	37	25	11	8	48,00%	127,27%	37,50%	100%
Nre. canvis de centre de treball	101	54	55	68	87,04%	-1,82%	-19,12%	19,30%
Nre. canvis de funció	26	19	14	17	36,84%	35,71%	-17,65%	-39,30%

Les contractacions per a la cobertura de llocs de treball on se han produït baixes laborals o IT s'ha incrementat un 48%, i han passat a ser de 37 persones el 2023 respecte de les 25 del 2022. Durant aquest any s'han produït 101 canvis de centre de treball davant de 54 del 2022. Els canvis de funció han afectat 26 persones, davant de les 19 del any 2022.

3. Compensació.

El sistema retributiu de Caixa Popular es basa en la meritocràcia i la seua aplicació en el col·lectiu de treball és resultat del nivell de responsabilitat, de l'acompliment i dels resultats obtinguts per les diferents unitats organitzatives i les persones. El sistema consta de tres tipus de retribució:

- Retribució mensual per funcions i acompliment.
- Retribució anual variable per resultats, contribució a l'organització líquida i premis
- Avantatges socials i econòmics.

A causa del caràcter d'empresa d'economia social que té la nostra entitat, a més dels tres tipus de retribució esmentats anteriorment, les persones sòcies de treball perceben anualment interessos al capital aportat per la seua condició de propietàries i retorns cooperatius, tots dos determinats anualment pels òrgans socials de la cooperativa.

La retribució per funcions i acompliment en les persones aspirants a sòcies està referenciada del que s'estableix en conveni. En les persones sòcies de treball, aquesta retribució és el resultat de multiplicar la base "barem 1,0", establert anualment pel Consell Rector, pel barem assignat a la persona sòcia.

Per a l'establiment del barem personal de les persones sòcies de treball, s'estableixen 4 grups professionals:

Grup 1: delegats, gestors comercials de servicis centrals, gestors de clients d'oficines i tècnics de Servicis Centrals.

Grup 2: direccions d'oficina i direccions de departament de Servicis Centrals.

Grup 3: Equip de Direcció.

Grup 4: Direcció General.

En el grup 1 - Delegats, gestors comercials de servicis centrals, gestors de clients i tècnics de servicis centrals, hi ha diversos nivells retributius tenint en compte les funcions, les responsabilitats i la qualificació. En el grup 2 - Direccions d'oficina, hi ha nivells en funció del volum de negoci gestionat. En el grup 3- Direccions de departament, hi ha un sol nivell.

En cada nivell, el barem es desglossa en tres tipus: base, funció i compliment.

Pel que fa a la part de **retribució variable i premis** de Caixa Popular, aquesta es compon d'elements que premien els resultats, l'acompliment, la mitigació de riscos, el lideratge, el creixement del negoci i la innovació. Els elements més importants són:

- Retribució per resultats: premien els resultats obtinguts per l'entitat. En oficines es valora el compte d'explotació i l'increment de negoci i en Servicis Centrals es té en compte la massa salarial i la valoració de les diferents àrees.
- Retribució dins del model d'organització líquida: retribució en funció de la contribució de les especialitats, els sectors i l'equip de millora permanent de l'entitat.
- Retribució per venda de béns adjudicats.

- Premis "Champions" d'oficines i àrees: premi en què competeixen les oficines entre si i les àrees de Servicis Centrals entre si sobre la base dels indicadors que cada any es determinen. Els premis són viatges per als membres de l'oficina/àrea i un acompanyant.

- Premi Oficines A: premi a oficines que compleixen una sèrie de ràtios: beneficis, avaluació de les auditories i índex de qualitat del servici, satisfacció dels clients.

- Premi Oficina Unicorn: premi a oficines determinat pel benefici i la valoració de satisfacció del client.

- Premi Oficina millor Gestió Social: s'atorga a l'oficina que obtinga el millor índex en l'ecosistema social basat en la venda de productes i servicis amb valors, satisfacció del servici al client, percepció de les polítiques estratègiques per part dels clients i gestió de l'acció social.

- Premis per línies de negoci: assegurances, targetes i TPV, negoci fora de balanç, Banca d'Empresa, hàbits operatius i de risc.

- Premi qualitat de les àrees en funció dels seus hàbits de lideratge, responsabilitats, presa de decisions i innovacions.

- Premi Innovació: premi a la creativitat i a la participació en les iniciatives d'innovació impulsades per l'entitat.

- Populines: "moneda virtual" de l'entitat que reconeix la transmissió de coneixements professionals, l'autoformació, la representació institucional o comercial o el voluntariat. Premis individuals que es canvien per llibres, caixes d'experiència i entrades de cinema.

Altres **avantatges socials i econòmics** del col·lectiu de treball serien, l'assegurança de vida de les persones aspirants a sòcies; l'assegurança de vida i incapacitat permanent absoluta per a les persones sòcies; l'ajuda econòmica a la discapacitat reconeguda, superior al 33%, subvencionant despeses justificades; millores en les condicions dels productes i servicis financers; millora de primes en assegurances; vacances fraccionades; permís retribuït el dia de l'aniversari; participació en activitats promogudes pel Consell Social; flexibilitat horària i subvencions als estudis reglats relacionats amb les funcions exercides.

Els reconeixements principals de Caixa Popular cap a les seues persones són:

- **Insígnies.** Funcionalitat de l'eina per a l'avaluació de l'acompliment "**SuccessFactors**" que permet enviar una insígnia de reconeixement per temes professionals o solidaris, etc., i que qualsevol persona del col·lectiu de treball pot enviar a una altra persona pertanyent a aquest.

- Una setmana addicional de vacances per al col·lectiu de persones sòcies de treball, que passen a disposar de 27 dies hàbils de vacances.
- **Premis de reconeixement a la trajectòria professional de les persones que treballen en Caixa Popular 10 o 25 anys i a les que es jubilen.**

La cooperativa de crèdit no ha constituït un pla de pensions per al seu col·lectiu de treball. Cada persona d'aquest col·lectiu acumula en el seu compte de capital social, any rere any, els retorns que rep com a persona sòcia de treball i que percebrà en el moment de la seua eixida per jubilació, incapacitat permanent, baixa voluntària, sobre la base de la regulació establida en els estatuts socials de l'entitat.

Caixa Popular publica les escales salarials segons les diferents responsabilitats per a assegurar la "bona praxi" mitjançant aquest exercici de transparència. Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors en matèria retributiva en Caixa Popular durant l'any 2023 i la seua comparació amb els anys anteriors**.

El salari mitjà de les persones sòcies sense responsabilitat directiva l'any 2023 s'ha incrementat en un 7,90% respecte del 2022, com veiem a continuació.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Salari mitjà entrat (persona no directiva)	28.992,98	26.870	25.955	25.384	7,90%	3,53%	2,25%	2,25%

Pel que fa al balanç o pes de les retribucions fixes i variables respecte de la retribució total, l'any 2023 la retribució fixa va suposar un 89,90% de la retribució total i, la retribució variable, un 10,10%, cosa que suposa una reducció de l'1,02% de la primera i un augment del 10,14% de la segona respecte de les xifres de 2022.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Pes mitjà retribució fixa	89,90%	90,83%	90,87%	90,26%	-1,02%	-0,04%	0,68%	3,53%
Pes mitjà retribució variable	10,10%	9,17%	9,13%	9,74%	10,14%	0,44%	-6,26%	-17,60%
Pes mitjà beneficis socials	0%	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0%	-100%



A continuació, veiem en la taula següent els resultats obtinguts respecte de les variacions dels salaris mitjans en els últims anys, per sexe i categoria professional.

Aquestes dades corresponen als empleats socis, excloent-hi, per no desvirtuar la mitjana: els que no contenen un contracte de treball amb jornada completa, els que no han sigut empleats socis durant tot l'any, els que han experimentat un canvi de categoria professional, així com el director general

BRETXA SALARIAL

Categoria	ANY 2023			ANY 2022			ANY 2021			ANY 2020		
	D	H	Bretxa	D	H	Bretxa	D	H	Bretxa	D	H	Bretxa
Menors de 30 anys												
Gestor de client	39.282	37.964	3%	33.424	35.198	-5,04%	28.724	30.786	-6,70%	27.676	30.417	-9,00%
Tècnic SC	36.524	35.478	3%	33.950	37.062	-8,40%	26.493	31.878	-16,90%	29.260	30.427	-3,80%
Altres	--	--	--	--	--	--	11.935	14.298	-16,50%	12.061	14.279	-15,50%
ENTRE 30 I 50 ANYS												
Equip de Direcció	134.361	136.287	-1%	113.790	118.693	-4,13%	103.447	111.112	-6,90%	95.971	103.986	-7,70%
Direcció oficina	70.867	70.905	0%	61.597	64.294	-4,19%	54.588	58.682	-7,00%	51.627	54.459	-5,20%
Direcció departament.	71.401	65.604	9%	61.174	58.140	5,22%	54.024	52.174	3,50%	55.673	50.908	9,40%
Gestor de client	41.499	42.231	-2%	37.130	37.931	-2,11%	32.899	33.684	-2,30%	32.323	32.997	-2,00%
Tècnic SC	43.530	49.477	-12%	36.857	37.209	-0,95%	33.163	38.124	-13%	30.989	40.313	-23%
Altres	--	--	--	--	--	--	22.624	22.193	1,90%	15.276	12.354	23,60%
MÉS DE 50 ANYS												
Equip de Direcció	136.827	140.365	-3%	119.193	117.033	1,85%	113.988	99.729	14,30%	111.060	100.831	10,10%
Direcció oficina	74.943	72.181	4%	66.796	63.816	4,67%	60.217	57.786	4,20%	54.896	56.461	-2,80%
Direccions departaments.	65.452	66.469	-2%	56.709	59.821	-5,20%	48.603	53.232	-8,70%	46.522	51.118	-9,00%
Gestor de client	43.344	47.015	-8%	38.213	40.578	-5,83%	35.850	36.960	-3,00%	35.411	38.382	-7,70%
Tècnic SC	51.079	52.054	-2%	42.848	40.910	4,74%	38.530	33.224	16,00%	37.076	33.210	11,60%

L'increment del salari mitjà per persona el 2023 respecte del del 2022 es va incrementar en un 14,72%, un increment superior a la inflació de l'any, cosa que ha permès mantindre el poder adquisitiu al col·lectiu de treball.



En l'exercici 2023 s'ha iniciat la implantació i la consolidació de la transformació del nostre sistema retributiu per a les persones sòcies de treball per a aquest període estratègic.

La finalitat principal d'aquesta transformació era adaptar el sistema retributiu a la nova estructura d'organització líquida, a les noves formes de treball flexible i a la cultura de Caixa Popular, a través d'un model més flexible, basat en dues idees fonamentals, d'una banda, un model **que retribuisca per compliment i funcions** i, de l'altra, que ho faci també **per resultat**, a través de la retribució variable.

Pel que fa a la remuneració del govern corporatiu, els consellers solament reben retribució en concepte de dietes per assistència a les reunions i només els consellers que no són socis de treball:

REMUNERACIÓ DEL CONSELL RECTOR I SUPLENTS (EUROS)*							
Any			Membres	Retribucions a c/p	Dietes	Altres	Total
2020	Home		6		13.394,70		13.394,70
	Dona		6		2.613,60		2.613,60
2021	Home		7		16.668,96		16.668,96
	Dona		5		3.252,48		3.252,48
2022	Home		6		12.913,22		12.913,22
	Dona		6		4.210,70		4.210,70
2023	Home		6		22.723,00		22.723,00
	Dona		6		11.284,00		11.284,00

*s'indica la remuneració total per gènere dels consellers

La retribució mitjana de l'alta direcció no s'exposa, ja que únicament es té un únic contracte d'aquestes característiques que correspon a la Direcció General.

4. Administració.

L'administració té en compte tots els processos i les activitats relacionades amb la contractació, la gestió de les incapacitats i les absències temporals, les nòmines, les retencions a compte en concepte d'IRPF, les assegurances socials, la planificació i el control de despeses de personal, les consultes i les sol·licituds del col·lectiu de treball i el compliment normatiu en matèria laboral.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Despeses totals de persones (en milions)	27,04	24,13	20,86	18,86	12,18%	15,68%	10,60%	7,22%
Edat mitjana	40,16	40,14	39,5	39,23	0,05%	1,62%	0,69%	0,79%
Antiguitat mitjana	14,81	14,72	14,1	13,69	0,61%	4,40%	2,99%	0,81%

Les despeses totals de la nostra plantilla durant l'any 2023 han passat de 27 milions d'euros, un 12,18% més que el període 2022. Quant a la mitjana d'edat d'aquesta mateixa plantilla, se situa en 40,16 anys.

L'antiguitat mitjana de les persones que treballen en Caixa Popular es va situar en 14,81 anys el 2023.

5. Relacions laborals.

Caixa Popular, com a empresa cooperativa, aplica el Conveni de Societats Cooperatives de Crèdit a les persones aspirants a sòcies, i no és d'aplicació a les persones sòcies de treball, que estan regulades pels Estatuts Socials i el Reglament de Règim Intern de la Cooperativa. En aquest cas, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social. El col·lectiu d'aspirants a socis té representants sindicals, i en el cas de les persones sòcies de treball, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social. El nombre d'empleats coberts pel conveni és de 60 persones, cosa que suposa un 16,75% respecte de les persones sòcies de treball i un 14,35% del total de la plantilla.

6. Seguridad y Salud Laboral.

La seguretat i la salut laboral (SSL) de Caixa Popular dona resposta principalment a dues grans categories de riscos, d'una banda, els associats al treball en oficines i despatxos, i a l'ús de pantalles de visualització de dades, i de l'altra, els relatius als desplaçaments en vehicles.

En el primer dels casos, els més representatius són els corresponents a l'entorn de treball (principalment posturals), l'ús d'equips informàtics, els de caigudes de diferent nivell i els psicosocials. En el segon, els denominats "en la missió" i "en trajecte".

A causa del baix risc en tots aquests, la gestió de la seguretat i la salut laboral es gestiona a través d'un servei de prevenció alié, sota la supervisió de l'activitat a través del Comitè de Seguretat i Higiene en el Treball. Aquest servei analitza tots els riscos associats a llocs i instal·lacions i elabora plans de prevenció i mitigació de riscos laborals.

En l'exercici 2023 hi ha hagut 2 accidents laborals.

No s'han identificat malalties professionals en els treballadors.

Pel que fa la salut, les revisions mèdiques s'engloben dins del Servei de Prevenció que Caixa Popular té concertat amb l'organització que gestiona la prevenció de

riscos laborals. Aquests reconeixements mèdics estan subjectes a uns protocols determinats per llei que estableixen tant les proves com la periodicitat, tenint en compte l'activitat que es du a terme i els riscos laborals a què s'està exposat. El protocol en què per llei està enquadrada Caixa Popular és "Oficines i despatxos i maneig de pantalles de visualització de dades", en què s'estableix una periodicitat biennal i amb unes proves determinades. No obstant això, el Comitè de Seguretat i Salut de Caixa Popular acorda la periodicitat anual i ampliació de proves i paràmetres en anàlisi de sang.

Els **indicadors principals de seguretat i salut laboral en Caixa Popular durant l'any 2023 i la seua comparació amb els anys anteriors** són:

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Avaluació de riscos en totes les oficines i seu (%)	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	7,22%
Compliment dels plans de prevenció de risc (%)	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	7,22%

Cal destacar en primer lloc que, durant l'any 2023, igual que va passar en els tres anys anteriors, s'han dut a terme totes les avaluacions de riscos i s'ha complert el 100% dels plans de prevenció de riscos.



L'any 2023 hi ha hagut 2 accidents de treball, cap dels quals mortal i són dones les dues afectades. Durant l'any 2022 i 2023 no hi ha hagut cap cas de malalties professionals.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Accidents de treball	2	4	4	0	-50,00%	0,00%	100%	-100%
Dies duració baixes	33	64	128	0	-48,44%	-50,00%	100%	-100%
Hores pactades efectives	700.400	719.758	903.750	820.755	-2,69%	-20,36%	3,43%	3,54%
Índex de freqüència	2,86	5,56	4,43	0	-48,64%	25,51%	100%	-100%
Índex de gravetat*	0,0471	0,0889	0,142	0	-47,00%	-37,39%	100%	-100%

*es reflecteix només l'índex corresponent a les dones, el d'homes és 0, ja que no han tingut cap accident

Pel que fa a les taxes d'absentisme, l'any 2023, aquesta va ser del 2,39% davant el 2,57% de l'any anterior.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Hores d'absentisme per malaltia no laboral i Covid	19.126	19.375	15.620	13.050	-1,29%	24,04%	19,69%	66,28%
Hores d'absentisme per accident	264	346	1.009	0	-23,70%	-65,71%	100%	-100%
Hores pactades efectives	700.400	715.212	903.750	820.755	-2,07%	-20,86%	10,11%	1,57%
Taxa d'absentisme (%)	2,39%	2,57%	1,84%	1,59%	-7,00%	39,67%	15,72%	60,61%

L'any 2023, el nombre de reconeixements mèdics respecte del 2022 va disminuir en un 10,18%.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. reconeixements mèdics	247	275	267	186	-10,18%	3,00%	43,54%	-26,20%
Nre. campanyes de salut	0	0	1	1	0,00%	-100,00%	0%	0%
% persones formades pla de formació de SSL	100	100	100	100	0,00%	0,00%	0%	0%

Pel que fa a les baixes no volgudes, les produïdes per voluntat de l'empleat i no per iniciativa de l'entitat, se n'han produït 8 aquest any 2023.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. baixes no volgudes	8	1	0	4	700%	25,00%	-100%	50%

Finalment, pel que fa als rangs d'edat en què s'han produït les baixes per finalització de contracte el 2023, veiem a continuació que el col·lectiu més afectat ha sigut el de 31 a 50 anys, en què s'han produït 13 baixes, respecte de les 3 baixes produïdes del 2022.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. baixes en el rang d'edat entre 16 i 30	7	18	17	14	61,11%	5,88%	21,43%	180%
Nre. baixes en el rang d'edat entre 31 i 50	12	3	1	3	300,00%	200,00%	-66,67%	0%
Nre. baixes majors de 50 anys	3	0	2	2	Nd	-100,00%	0,00%	0%

Finalment, els acomiadaments produïts aquest 2023 han sigut 4.

DESVINCULACIÓ PER ACOMIADAMENT				
Categoria	2023		2022	
	Dona	Home	Dona	Home
MENORS DE 30 ANYS				
Gestor de client		1	-	1
Tècnic SC		1	-	-
Altres		-	-	-
ENTRE 30 I 50 ANYS				
Gestor de client		1	1	-
Tècnic SC		-	1	-
Altres		-	-	-
MÉS DE 50 ANYS				
Gestor de client		-	-	-
Tècnic SC		-	-	-
Altres		-	-	-



8.3. Desenvolupament de persones.

1. Introducció.

La gestió i el desenvolupament del talent és una de les activitats de més valor en la direcció i la gestió de persones en Caixa Popular. Aquesta gestió recau sobre dos departaments de l'Àrea de Persones: el **Departament de Talent** i el **Departament de Desenvolupament Directiu**, enfocat més específicament al col·lectiu de persones amb responsabilitats directives.

Els objectius principals del **Departament de Talent** es relacionen amb l'atracció, la captació, la retenció i el desenvolupament, alhora que impulsa el model cultural de l'organització per a poder aconseguir així l'estratègia de la nostra empresa.

La missió d'aquest departament és *garantir que l'entitat té cobertes les necessitats de capital humà amb professionals preparats i alineats amb els nostres valors, per a afrontar els reptes, actuals i futurs, que el sector i l'entorn demanen, seleccionant, desenvolupant i avaluant les persones, per a contribuir al seu creixement i a l'assoliment dels objectius estratègics de l'organització.*

Per a assolir aquesta missió, el Departament de Talent es dota de les responsabilitats següents:

- Proposar i executar el **Pla de formació anual** per a contribuir que el col·lectiu de Caixa Popular estiga motivat i preparat per a afrontar els reptes que el sector i l'entorn demanen. Les línies d'actuació específica dins d'aquesta responsabilitat són:
 - Analitzar les necessitats de formació del col·lectiu de treball amb l'Equip de Direcció, determinant les accions de formació internes i proposant accions de formació externes.
 - Impulsar, acompanyar i orientar el desenvolupament de les persones del col·lectiu a través de la formació contínua, l'aprenentatge compartit, l'autoformació i l'aprenentatge en el lloc de treball.
- Fer el control i el seguiment del pressupost de formació i del mesurament de l'impacte de la formació en el desenvolupament de les persones i els resultats en l'organització.
- Programar, desenvolupar i controlar les activitats de **reclutament i selecció interna i externa**, amb l'objectiu de disposar d'una plantilla adequada a les necessitats presents i futures de l'entitat, d'acord amb la nostra política de diversitat i amb els nostres valors cooperatius. Les línies d'actuació específica dins d'aquesta responsabilitat són:
 - Fer el seguiment, proporcionar eines a les persones aspirants a sòcies que ocupen llocs no estructurals, per a donar suport als processos d'integració en Caixa Popular, detectar talent, agilitzar

el seu aprenentatge i la seua adaptació i motivar la seua continuïtat i incorporació al projecte.

- Implantar la **Política d'Avaluació de l'Acompliment Professional**, com a eina per a identificar fortaleces i àrees de millora, disposar del mapa de talent i compliment, ajudar la presa de decisions, per a contribuir al desenvolupament professional i a la sostenibilitat del nostre model d'organització líquida i a l'aportació de valor de tot el col·lectiu de treball de Caixa Popular.
- Col·laborar en la implementació del **model i de l'ecosistema de la felicitat** de Caixa Popular per a contribuir al creixement de la felicitat de les persones de col·lectiu de treball.
- Contribuir a l'alimentació i el seguiment del **Sistema d'informació de l'Àrea de Persones** per a vetlar per l'equitat, l'eficiència i l'agilitat en la presa de decisions de tots els processos.
- Participar activament en els **projectes estratègics** relacionats amb el nostre model organitzatiu, cultural i de lideratge.

D'altra banda, el **Departament de Desenvolupament Directiu** té per missió *"desenvolupar les competències i les habilitats professionals dels líders d'equips i projectes de Caixa Popular, d'acord amb els nostres valors, per a contribuir a l'assoliment dels objectius estratègics de l'entitat, en el marc d'un model d'organització líquida i de gestió per lideratge.*

Per a assolir aquesta missió, les principals comeses són:

- Dissenyar i implementar **estratègies per a desenvolupar, reptar, incentivar i cuidar**

les persones amb responsabilitats directives i/o a càrrec d'equips i projectes transversals per a propiciar que siguin millors professionals i persones, i que maximitzen la seua contribució a Caixa Popular.

- Col·laborar en la implementació del **model i de l'ecosistema de la felicitat** de Caixa Popular per a contribuir al creixement de la felicitat de les persones de col·lectiu de treball.
- Proveir d'**eines i metodologies** els líders de l'organització, perquè desenvolupen el seu impacte i influència positiva dins i fora de l'organització, per les seues capacitats, les seues actituds, els seus valors i els seus resultats.
- Participar en la **detecció i el desenvolupament professional** dels futurs líders de l'organització a curt, mitjà i llarg termini per a assegurar que l'entitat dispose de les persones amb el perfil necessari per a l'assoliment dels objectius estratègics.
- Participar en processos de selecció, acolliment i integració de nous directius, processos de formació, avaluació d'acompliment, gestió de plantilles, etc., per a contribuir a la constitució d'equips altament efectius, i perseguir un encaix òptim entre les necessitats de les unitats de negoci i l'acompliment professional i els interessos particulars de les persones.
- Col·laborar en la implantació de la **Política de desvinculació societària** de les persones sòcies de treball amb responsabilitat directiva, en la seua transició cap a la figura de soci jubilat, d'acord amb els nostres valors i amb la finalitat de mantindre la relació societària.

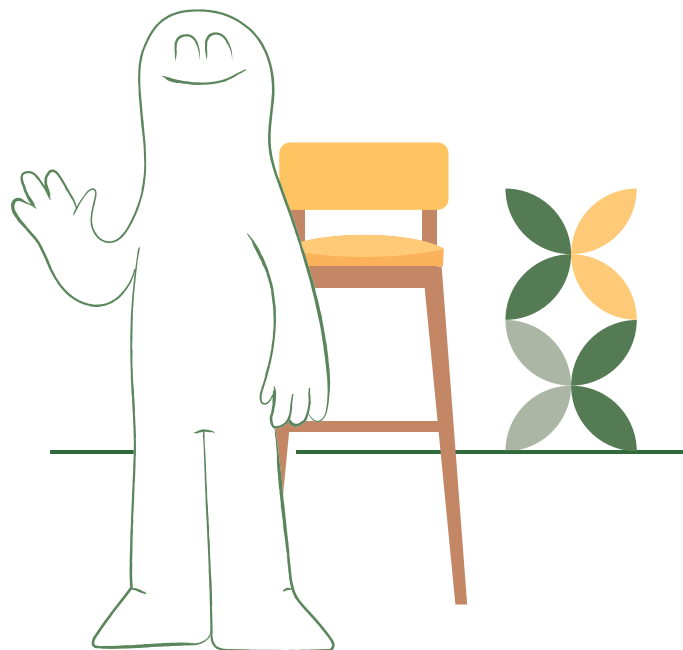
- Contribuir a l'alimentació i el seguiment del **Sistema d'informació de l'Àrea de Persones** per a vetllar per l'equitat, l'eficiència i l'agilitat en la presa de decisions de tots els processos de l'Àrea de Persones.
- Participar activament en els **projectes estratègics** relacionats amb el nostre model organitzatiu, cultural i de lideratge.

2. La Gestió Del Talent en Caixa Popular en la pràctica.

2.1. Selecció i reclutament

El nostre procés de captació i incorporació de talent està format per polítiques de reclutament, selecció i acolliment. A través seu es programen, es desenvolupen i es controlen les activitats de **reclutament i selecció interna i externa**, amb l'objectiu de disposar d'una plantilla adequada a les necessitats presents i futures de l'entitat, d'acord amb la nostra política de diversitat i amb els nostres valors cooperatius. Aquest procés es desplega a través de les fases següents:

- I) **El reclutament inicial**, que se sol fer a través de convenis de col·laboració amb universitats de la Comunitat Valenciana (places per a la realització de pràctiques curriculars o beques), anuncis a través de xarxes socials, propostes en els taulers o webs d'ocupació d'universitats, centres de formació i en fòrums d'ocupació.
- II) **Pràctiques formatives en l'entitat**. A través de l'estada formativa en les nostres oficines/departaments es detecten els millors candidats per actituds, desenvolupament i implicació, segons la valoració feta pel seu tutor.
- III) **Procés de selecció**. Els millors candidats passen per un procés de selecció format per entrevistes en profunditat i dinàmiques de grup. En aquesta fase intervenen tant l'Àrea de Persones, l'Equip de Direcció i les direccions d'Oficina.
- IV) Les persones seleccionades fan una **formació d'ini-**
ciació i acolliment denominada "Curs bàsic". En acabar-lo, passen a formar part de la borsa de treball, i s'incorporen a l'entitat a mesura que van sorgint necessitats i vacants de treball, d'acord amb el seu perfil, la seua residència i la seua valoració.
- V) **Procés de persona aspirant a sòcia a sòcia de treball de la cooperativa**. Les persones incorporades, després d'un període d'aprenentatge i coneixement mutu durant un període aproximat de dos anys, passen a ser sòcies de treball de la cooperativa.



En línia amb el nostre repte de “ser la millor empresa per a treballar-hi”, i per a donar resposta al pla d’expansió de Caixa Popular i a les necessitats de personal de Caixa Popular, el 2023, hem treballat segons 2 eixos:

● **Millorar la nostra marca ocupadora i ampliar les nostres fonts de reclutament per a atraure talent** cap al nostre sector i la nostra entitat, especialment en les zones on això és més complicat. Els principals assoliments el 2023 són:

- Llançar la segona edició del nostre programa d’ambaixadors, el programa Realitza’t, després dels resultats molt satisfactoris de la primera edició del 2022.
- Incrementar la nostra col·laboració i presència amb universitats, fires d’ocupació, etc.: hem establert una aliança de col·laboració amb la Universitat de València a través de la creació de Reptes de Talent, amb l’objectiu de donar a conèixer el nostre model de banca cooperativa, marca ocupadora i atracció de talent.
- Incrementar la nostra presència en les XS i mantindre l’aliança amb xarxes professionals.
- Incorporar puntualment talent extern, tot i que prioritizant sempre els processos de promoció interna.

● **Millorar** el procés d’acompanyament i avaluació de les persones en pràctiques, becàries i aspirants a persones sòcies:

- S’ha actualitzat el programa formatiu de les noves incorporacions,

més pràctic i centrat en les necessitats del negoci i en la integració cultural en el nostre model cooperatiu.

- S’ha definit un protocol de seguiment i incorporació dels nous talents a través de la nova figura de gestores de creixement.

2.2 Formació i aprenentatge.

Dins dels processos de formació i aprenentatge de Caixa Popular, es tracten tots els aspectes relacionats amb l’evolució i la millora de les persones i de la seua integració en l’organització.

Aquests processos s’encaminen a l’aprenentatge en el lloc, a la formació, a la col·laboració en projectes especials, a la participació de les persones en la gestió del negoci, en els projectes transversals i els reptes de la cooperativa (projectes, responsabilitat social, innovació, disseny d’estratègies, gestió del coneixement, etc.), el desenvolupament de les competències, l’avaluació del rendiment i del potencial.

La formació en Caixa Popular s’estructura sobre la base d’un pla de formació anual que durant el seu desenvolupament es complementa amb possibles noves accions de formació per necessitats concretes.

En formen part els tipus de formació següents:

- Formació normativa i tècnica per a tot el col·lectiu de treball.
- Formació en habilitats interpersonals i directives dissenyades per a contribuir a les nostres polítiques estratègiques.

● Autoformació.

Tota la formació duta a terme s'avalua per a conèixer l'eficiència, el valor i la percepció de la seua utilitat per a les persones.

Al final de cada exercici, s'elabora un informe de resultats en què es detallen:

- Les hores totals i la mitjana de formació per persona.
- El percentatge de formació interna vs. externa i el de presencial vs. aprenentatge en línia.
- Les hores i els percentatges segons els tipus de formació.
- La situació de la formació de les certificacions (EFA European Financial Advisor, MiFID i EFP European Financial Planner).
- La proposta de formació de l'exercici següent.

El 2023, l'Àrea de Persones de Caixa Popular ha perseguit els objectius següents quant al desenvolupament del talent:

- Millorar el procés de tutorització i seguiment del talent jove:
 - Hem incrementat la base de dades de persones aspirants a sòcies, becàries, persones de pràctiques per a cobrir les necessitats de l'organització.
 - Hem llançat la figura de "gestores de creixement" per a un acompanyament

individualitzat de les persones aspirants a sòcies.

● Optimitzar l'aprenentatge i el desenvolupament de les persones sòcies:

- Hem definit el model d'aprenentatge Caixa Popular
- Hem mesurat l'impacte de la formació i la transferència del coneixement al lloc a través de la creació de plans d'acció, per a alguns programes.
- Hem desenvolupat plans de formació per a augmentar l'autonomia i la visió global.
- Hem desenvolupat plans de formació adaptats per a reforçar la solvència professional i la polivalència en oficines: Programa Banca Empresa, Certificació en Riscos, itineraris formatius per rols.
- Hem desenvolupat un programa de formació en lideratge per als líders d'especialitats i sectors.
- Potenciem la formació en el lloc de treball, mitjançant cursos a mesura desenvolupats i impartits internament (venda, negociació, banca empresa, anàlisi de riscos) i fomentant l'aprenentatge compartit (Programa Accelera el teu Aprenentatge i estades en departaments).
- Hem millorat l'acompanyament de les persones promocionades a càrrecs directius elaborant plans de desenvolupament Individualitzats.

- Definir i implementar un pla d'impuls de la cultura cooperativa.
 - Hem llançat un programa d'intercanvi lingüístic entre companys i cursos en línia per a promoure l'ús del valencià: Pla Impuls del Valencià.
 - Hem fet entrevistes de permanència per a identificar el que es valora per a generar el sentiment de pertinença a Caixa Popular.
 - Continuar amb la implementació d'una cultura de gestió per lideratge i el desenvolupament de la capacitat de lideratge, entesa com la "capacitat per a influir positivament en les opinions i les actuacions dels altres":
 - Hem desenvolupat el Model de Lideratge de Caixa Popular, un estàndard de líder a seguir, aplicable a totes les persones del col·lectiu. El Model està construït al voltant de 7 actituds la finalitat de les quals és guiar i alinear l'estil de les actuacions i les conductes de les persones i animar a potenciar certes actituds i cuidar-ne unes altres.
- A final de l'any, totes les persones han sigut avaluades pel seu responsable directiu sobre la base d'aquest model.

Lideratge interior, testimonial i positiu.



- Hem definit 7 hàbits de lideratge per a ajudar les persones a desenvolupar la seua capacitat de lideratge, i una guia d'entrenament. Aquests hàbits són: buscar l'equilibri, proactivitat, alimentar la curiositat i el desenvolupament, humilitat, servici, exemple.
- Hem evolucionat el sistema de "Nivell de lideratge", un indicador que reflecteix el nivell de participació i contribució de les persones en Caixa Popular i, per tant, el seu radi d'influència positiva.
- Hem enriquit i hem donat més visibilitat als "Camins de desenvolupament professional" perquè les persones coneguen les vies de desenvolupament disponibles en l'entitat per a generar més impacte i influència.
- Hem desenvolupat el Portal del Lideratge per a posar a l'abast de tot el col·lectiu, de manera centralitzada, una sèrie de recursos perquè, de manera autònoma, les persones puguin desenvolupar la seua capacitat de lideratge (guies, el Model de lideratge, articles i vídeos, etc.). Les persones directives disposen d'un apartat específic amb recursos per a desenvolupar les seues habilitats directives (píndoles, guies, lectures).

Els principals indicadors de formació i aprenentatge en Caixa Popular durant l'any 2023 i la seua comparació amb els tres anys anteriors.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. total d'hores de formació impartides	48.069	53.091	47.831	39.312	-9%	10,99%	17,80%	-27,24%
Mitjana d'hores de formació per persona	119,87	131	121	101	-8%	8,84%	19%	-31,29%
Mitjana d'hores formació per dona	122,92	131	117	120	-6%	12,34%	-2,50%	-22,58%
Mitjana hores formació per home	115,94	132	126	88	-12%	4,88%	43%	-35,76%



En funció de la categoria professional, el nombre d'hores de formació impartida el 2023 és la següent:

CATEGORIA PROFESIONAL	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021
Equip Direcció	587,75	339	634
Direcció departament	857,25	739	926
Direcció oficina	6.623,25	9327	6.462
Gestor de client	16.865,25	24.954	27.254
Tècnic SC	4.122,5	4.142	2.011
Persona aspirant a sòcia	10.612,5	9.280	10.545
Persona de pràctiques/beca	8.400,75	4.310	--
TOTAL	48.069,25	53.092	47.831

Pel que fa a les persones en pràctiques, enguany tenim un increment en les hores a causa de la incorporació de formació normativa en prevenció de riscos penals en compliment de les exigències reguladores.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. persones en pràctiques i hores de formació	93	172	126	132	-46%	36,50%	-4,50%	-14,28%
	8.401	1720	1.008	1.056	388%	70,63%	-4,50%	-2,85%
Nre. persones i hores formació pla d'acolliment	31	22	26	30	41%	-15,38%	-13%	57,89%
	1.860	1430	1.690	1.740	30%	-15,39%	-3%	43,09%
Nre. persones i hores formació persones aspirants a sòcies	77	65	60	50	18%	8,33%	9,20%	38,88%
	10.613	9280	9.460	8.590	14%	-1,90%	10,12%	606,41%

Mantenim distribucions similars a altres anys pel que fa a la formació en el lloc de treball i millora personal.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. hores de formació associada lloc de treball	45.681	49.263,50	45.216	36.513	-7,27%	8,95%	24%	-87,83%
Nre. hores formació associada millora personal	2.388	3.828	2.615	2.799	-37,62%	46,39%	-6,5	-63,00%

El 2023, destaquem l'aposta en la formació externa d'alta qualitat en format presencial per a les persones detectades d'alt potencial i possibilitat de desenvolupament professional, el programa per al desenvolupament de la visió global aposta per formació en format presencial en escoles de negocis de prestigi reconegut amb l'objectiu de millorar la seua preparació i la seua visió global estratègica.

La formació en línia continua tenint un pes important; la major part d'aquesta formació fa referència tant a la formació normativa com a la solvència professional.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. hores de formació presencials	5.985	7.612,50	9.481	3.289	-21,38%	-19,71%	188%	-33,01%
Nre. hores de formació en línia	42.085	45.479	38.350	36.023	-7,46%	18,59%	3,20%	-26,66%
Nre. hores de formació interna	4.551	6.565,50	9.052	2.072	-30,69%	-27,47%	336%	1,22%
Nre. hores de formació externa	43.519	46.526	38.779	37.240	-6,46%	19,98%	4,10%	-28,36%
Nre. accions autoformació (lectures)	422	535	206	837	-21,12%	-34,46	-75%	97,41%

La formació normativa continua ocupant una part important de la nostra càrrega lectiva; és un aspecte fonamental per a augmentar la nostra solvència professional i complir la normativa en el nostre sector. Actualment, més d'un 90% de la plantilla disposa de totes les certificacions obligatòries, la resta del col·lectiu pendent de certificar són persones incorporades recentment. Tenim un pla de formació normatiu anual supervisat pel Departament de Compliment Normatiu, en què es té en compte i s'analitza l'estat d'aquesta formació per a tot el col·lectiu de treball de la nostra entitat.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. hores formació: prevenció riscos penals	1.551	101	1.245	15	1435,64%	-91,89%	1800%	N/A
Nre. persones formades prev. riscos. penals	517	41	413	5	1160,98%	-90,07%	1800%	N/A
Nre. hores de formació: prog. LCCI	492	3628	2.710	1.931	-86,44%	33,87%	40%	-79,92%
Nre. de persones formades: prog. LCCI	16	302	272	59	-94,70%	11,03%	361%	-74,24%
Nre. hores formació prog. assessor financer	2002	10402	9.994	1.110	-80,75%	4,08%	800%	-84,22%
Nre. persones formades prog. assessor financer	25	304	285	15	-91,78%	6,67%	1800%	-79,73%
Nre. persones formades atenció a clients	27	305	ND	ND	-91,15%	ND	ND	ND
Nre. persones formades sostenibilitat	36	392	ND	ND	-90,82%	ND	ND	ND



Finalment, pel que fa a la utilització dels fons per a formació que tenim disponibles a través dels crèdits formatius que gestiona la Fundació Estatal per a la Formació en Ocupació (Fundae, pel nom en castellà), vegem a continuació les quantitats econòmiques utilitzades en els últims anys per a aquesta finalitat.

Destaquem el 2023 un increment en les bonificacions fetes, a causa de l'ajust en accions formatives en format presencial bonificables.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Crèdits concedits Fundae (bonificacions)	52.422	48.908	45.652	42.543	7,18%	7,13%	7,30%	2,14%
Crèdits utilitzats Fundae	44.348	33.715	45.652	32.429 + PIF (2.625,74€)	31,54%	-26,15%	40%	-0,28%
Nre. accions formatives subvencionades	33	27	34+PIF	24 + 1 PIF	22,22%	-20,58%	41%	-10,71%

2.3. Desenvolupament directiu.

Els **programes de desenvolupament directiu** els que aquells que abasten totes les persones amb funcions directives en la cooperativa. A través seu, es posa el focus a preparar i enfortir els coneixements d'estratègia i gestió, i a desenvolupar les habilitats de lideratge i de gestió d'equips de les persones que s'hi integren. Aquests programes, com hem comentat anteriorment, són gestionats pel **Departament de Desenvolupament Directiu**.

Vegem a continuació, en la taula següent, els resultats principals dels programes de desenvolupament directiu duts a terme en els últims 4 anys.

L'any 2023, hem donat continuïtat als programes grupals de desenvolupament de les habilitats directives iniciats els anys anteriors: "Els 7 hàbits de les persones altament efectives" –per a directius, el programa "Desenvolupament de la visió global" i el programa de Mentoria. Hem reduït el nombre de programes individuals, a causa de 3 factors: l'alt volum d'hores de formació dedicades el 2023 al desenvolupament de les habilitats comercials i tècniques, la necessitat d'acompanyar adequadament les 12 persones que van promocionar a un lloc directiu al llarg de l'any i el llançament del programa "Accelera el teu Aprenentatge", en què van participar 17 direccions d'oficina com a "aprenentes" i 29 com a "facilitadores".

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VARI. 20/21	VAR. 19/20
Nre. total de persones directives en un programa de desenvolupament	39	44	68	45	-11,36%	-35,29%	51,11%	18,42%
 Dones	18	20	24		-10,00%			
 Homes	21	24	44		-12,50%			
Programes individuals (interns i externs)	6	13	28	33	-53,85%	-53,57%	-15,15%	10,00%
 Dones	3	6	12		-50,00%			
 Homes	3	7	16		-57,14%			
Mentoria	15	17	19	No programado	-11,76%	-10,53%		
 Dones	8	7	8		14,29%			
 Homes	7	10	11		-30,00%			
Programa "7 Hàbits per a Directius"	11	No programado	18	11	0,00%	-	63,63%	83,33%
 Dones	7	--	6		0,00%			
 Homes	4	--	12		0,00%			
% persones directives formades en el programa "7 hàbits de les persones altament efectives"*	73,58%	93,90%	93,90%	88%	-21,63%	0,00%	6,70%	12,82%
 Dones	73%	90%	90%		-19,19%			
 Homes	75%	97%	97%		-22,26%			
Altres programes de desenvolupament de les habilitats directives	24	24	32	13	0,00%	-25,00%	146,15%	550%
 Dones	10	10	10		0,00%			
 Homes	14	14	22		0,00%			

*El % de persones directives formades en el programa "Els 7 hàbits de les persones altament efectives per a directius" baixa significativament del 2022 al 2023 pels canvis importants que es van produir l'any 2023 en la plantilla de persones directives: 6 persones formades en els "7 hàbits per a directius" i en el col·lectiu "persones directives" (1 jubilació, 2 mobilitats cap a Banca Empresa i 3 persones de baixa/excedència), i es va promocionar 12 persones que encara no han rebut aquesta formació.

2.4. Avaluació del potencial i de l'acompliment professional.

L'avaluació de l'acompliment del col·lectiu de treball es du a terme sobre la base d'una metodologia l'objectiu de la qual és comprovar el nivell de domini de la persona de cadascuna de les competències associades al lloc i –des del final del 2023– cadascuna de les actituds del Model de Lideratge i en acabant, després d'una conversa de desenvolupament entre la persona col·laboradora i la persona directiva, la persona dissenya un pla de millora per a assolir les metes de desenvolupament professional consensuades amb el seu responsable directiu.

El desenvolupament i enfortiment de les competències i de les actituds del Model de Lideratge serveix per a millorar l'eficàcia, els resultats i el valor de les funcions i les responsabilitats de les persones en els seus llocs de treball.

L'acompliment de les competències professionals s'avalua anualment seguint un model i un procés que abasta el cent per cent de la plantilla.

L'acompliment de les actituds del Model de Lideratge es va avaluar per primera vegada l'octubre del 2023 i s'avaluarà anualment a partir d'ara per part de les persones directives.

Les competències a desenvolupar en cada lloc de treball es despleguen a partir de la tipologia següent:

COMPETÈNCIES COMUNES:

- Solvència professional
- Compromís amb el projecte Caixa Popular
- Iniciativa
- Versatilitat
- Eficàcia
- Innovació
- Influència i impacte

ESPECÍFIQUES PER A OFICINES

- Servici 5 Estreles
- Efectivitat comercial

ESPECÍFIQUES PER A SC

- Servici 5 estreles
- Impulsar l'organització líquida

DIRECTIVES

- Liderar
- Pensar i executar estratègicament.
- Empoderar
- Prendre decisions

El mètode actual d'avaluació de l'acompliment professional se sustenta en una eina anomenada "SuccessFactors". El 2023, amb l'objectiu d'ajudar les persones directives a preparar i liderar aquest procés d'avaluació de l'acompliment i converses de desenvolupament, hem elaborat una guia amb les pautes i les millors pràctiques a seguir.

Vegem a continuació, en la taula següent, els resultats principals dels processos d'avaluació de persones duts a terme en els últims 4 anys.

En l'avaluació d'acompliment, mantenim valors molt estables i relacionats amb avaluacions anteriors. La nostra eina d'avaluació està totalment integrada en el procés d'avaluació i els resultats són satisfactoris.

AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. de persones subjectes avaluació del rendiment	418	403	381	387	3,72%	5,70%	-1,50%	2,92%
Nre. dones subjectes a avaluació del rendiment	226	236	225	223	-4,24%	4,80%	0,80%	0,45%
Nre. homes subjectes a avaluació del rendiment	175	167	159	164	4,79%	5,03%	-3%	6,49%
Nre. persones de l'Equip Direcció subjectes avaluació rendiment	14	14	12	11	0,00%	16,67%	0,10%	0%
Nre. direccions of./àrea/dept. subjectes a avaluació del rendiment	85	99	99	99	-14,14%	0%	0%	15,11%
Nre. gestors of. i tècnics subjectes avaluació del rendiment	319	307	282	288	3,91%	8,80%	-2%	-0,69%



2.5. Eficiència i productivitat de les nostres persones.

El canvi en el model comercial, el model d'organització líquida i la gestió per lideratge, la implicació del col·lectiu, així com l'arrelament en la nostra zona fan que aquest 2023, ajudats pel canvi de tendència dels tipus d'interès, hàgem incrementat la productivitat per persona de manera significativa.

PRODUCTIVITAT PER PERSONA DEL COL·LECTIU DE TREBALL*

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	VAR 22/23	VAR 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Margen bruto por persona	267.210	181.032	154.296	144.155	149.065	47,60%	17,32%	7,03%	-3,30%
Beneficios antes de impuestos por persona	68.302	49.397	41.208	31.463	35.260	38,27%	19,87%	30,97%	-10,77%

*calculat sobre el nombre de persones al final d'any

2.6. Participació i integració.

Aquest procés preveu el conjunt d'actuacions i rols que serveixen per a millorar, en cadascuna de les persones, la seua responsabilitat, la seua integració en el negoci i lideratge personal i el seu orgull de pertinença.

Entre aquestes actuacions es destaquen l'increment de les responsabilitats en el lloc, la propietat o la responsabilitat més gran en un procés o en part d'aquest (exemple: responsables de producte, especialistes de segments de client, etc.), la representació de l'entitat o d'una unitat organitzativa en equips de treball o comissions internes o externes, la direcció completa o compartida de projectes, la col·laboració en la detecció d'idees per a la innovació, el suport per a identificar o donar resposta a problemes i millores de processos, projectes i servicis, la participació en accions socials o voluntariats, la participació en processos per a la identificació de nous projectes estratègics, etc.

L'indicador més gran de participació de les persones és la seua integració en els equips transversals a càrrec de les especialitats i els sectors empresarials (un nou model comercial implementat en l'exercici estratègic anterior). Podem destacar que, al final del 2023, el 88,56% de les persones sòcies i aspirants a sòcies amb més de 2 anys d'antiguitat assumeixen, a més del seu lloc estructural, un rol dins d'uns d'aquests equips transversals.

A més, hem creat el 2023, el rol de tutor comercial per a donar suport a les direccions d'oficina per a l'aprofitament de les eines comercials posades a disposició.

El 2023, totes les persones sòcies i aspirants a sòcies han pogut participar presencialment en les JORNDES ESTRATÈGIQUES de l'entitat i escoltar de primera mà la presentació del pla estratègic Revoluciona 2023-2025 per la Direcció General i les direccions de cada àrea de l'organització. En aquestes jornades es

va presentar també el resultat del treball col·lectiu dut a terme el 2022 d'actualització de la cultura corporativa de Caixa Popular.

2.7. Desvinculació de persones.

L'última etapa del nostre procés de gestió de persones és la **desvinculació de persones per jubilació, per desig explícit de la persona sòcia o altres raons**, assegurant que el seu coneixement roman en l'entitat i no hi ha fuga de talent.

L'últim procés es refereix al conjunt d'activitats necessàries per a assegurar que el coneixement i l'experiència de les persones que abandonen l'entitat (jubilació, baixa voluntària o qualsevol altra circumstància que pugui aparèixer en l'entitat) romanga en el si d'aquesta.

En el cas de les persones directives implicades en un procés de desvinculació per jubilació, amb la finalitat de facilitar-los una bona transició de la direcció al seu successor, facilitar l'assumpció de funcions per part del successor i minimitzar els impactes del traspàs de funcions, des de l'Àrea de Persones elaborem i coordinem un pla de successió que implica totes les àrees de Caixa Popular.

El "Protocol de persones jubilades" marca els passos a seguir per a acompanyar de manera homogènia totes les persones sòcies que entren en un procés de jubilació, la qual cosa inclou el cessament laboral i el cessament societatari (gestió de la transició, gestions legals i normatives, aspectes retributius, accions de reconeixements, etc.). Aquest protocol defineix també com mantenir els vincles amb la persona després de la jubilació si aquesta última decidira continuar sent sòcia de l'entitat (persona sòcia jubilada).

2.8. Transparència.

La transparència en la gestió es construeix sobre la base de la comunicació interna i dels nombrosos mecanismes de participació establits. En Caixa Popular tenim una cultura d'informació i transparència que forma part de la nostra raó de ser. La comunicació s'estableix sobre la base de quatre vies principals:

- El portal intern de Caixa Popular accessible per a totes les persones que treballem en l'entitat, tant des de l'ordinador com del telèfon mòbil. A través del portal, les persones tenen accés a la informació institucional, a les circulars, a les campanyes comercials, als esdeveniments més rellevants que duem a terme i a totes les novetats i notícies diàries relacionades amb el negoci, la gestió social i l'ecosistema de la felicitat.
- El 2023 hem fet un esforç per millorar l'organització de la informació que conté el portal per a donar un servei millor a tot el col·lectiu en la cerca d'informació. Així mateix, hem establert noves normes de publicació per a racionalitzar el flux de notícies i millorar així l'aportació de valor, optimitzant el temps de lectura, limitant la publicació de notícies a un màxim de 4 al dia.
- La Direcció General envia a totes les persones sòcies un informe de gestió que conté el compte d'explotació i el balanç de l'entitat i els focus d'atenció del mes. Tota persona de l'Equip de Direcció té en la seua agenda l'obligació de traslladar els missatges estratègics i tàctics necessaris per a treballar de manera alineada.
- Les Jornades Estratègiques són un esdeveniment que es du a terme cada 3 anys i que reuneix totes les persones sòcies i aspirants a sòcies, l'objectiu de les quals és donar participació en l'elaboració del pla

estratègic i el pla de gestió de Caixa Popular. El 2023 hem celebrat les jornades estratègiques i hem presentat el Pla estratègic "Revoluciona 2023-2025" a tota l'organització. Hi han participat el total del col·lectiu de treball. Aquestes jornades s'esdevenen durant una setmana fora de l'entorn habitual de treball.

● La reunió anual de presentació del Pla de Gestió, en què es presenten els resultats de l'any i es fa el seguiment de les polítiques i els objectius estratègics, les novetats organitzatives i es fa un reconeixement a les unitats, oficines o àrees

premiades segons la circular del sistema retributiu. Enguany, com que s'han celebrat les jornades estratègiques, no s'ha fet aquesta reunió.

A més, des del final del 2023, l'Àrea de Persones ha evolucionat la seua **comunicació interna creant el butlletí d'informació "Camins per a la felicitat"**, una publicació mensual destinada a recordar els avantatges que tenim com a persones sòcies o aspirants a sòcies, les fites vinculades amb el nostre ecosistema de la felicitat (iniciatives del Consell Social, reconeixements mèdics, vacances, lectures, etc.), lectures i vídeos destacables i recomanacions de cursos de la plataforma Goodhabitx que tenim a la nostra disposició.



8.4. Responsabilitat social interna.

Caixa Popular ha integrat, dins d'aquesta categoria de gestió de persones, els aspectes següents:



1.
Igualtat d'oportunitats.



3.
Discapacitat



2.
Conciliació de la vida personal i professional.



4.
Accessibilitat

Igualtat d'oportunitats.

Caixa Popular assumeix el principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, fent una atenció especial a la discriminació indirecta (situació en què una disposició, un criteri o una pràctica aparentment neutra posen una persona d'un sexe en desavantatge particular respecte de persones de l'altre) en tots i cadascun dels àmbits en què es desenvolupa l'activitat amb les seues persones: selecció, promoció, política salarial, formació, condicions de treball i ocupació, salut laboral, ordenació del temps de treball i conciliació.

El Pla d'Igualtat de l'entitat recull les mesures destinades a assolir aquest objectiu, entre les quals:

- Explicitar els criteris de la part fixa de la compensació
- Cura del llenguatge en les ofertes i en el disseny de formularis i entrevistes de treball.
- Anunci de vacants en termes que animen candidats de tots dos sexes.

- Sensibilitzant i formant en igualtat d'oportunitats les persones responsables de selecció de personal.
- Realització de sessions formatives dins de la jornada laboral.
- Difondre el quadre comparatiu de mesures de conciliació de la vida familiar i laboral regulades legalment, amb les existents en Caixa Popular.
- Fer estudis de necessitats de conciliació de la plantilla.
- Formació al col·lectiu de treball i especialment dels directius en temes de sensibilitat en matèria d'igualtat de gènere, en els àmbits professional, familiar i social.
- Establiment d'un canal anònim en què fer denúncies sobre qualsevol tipus de discriminació o assetjament.

L'evidència més important del compliment d'aquest principi estratègic és que el 58,23% del col·lectiu de treball són dones i no hi ha hagut cap incidència de cap mena sobre aquest tema ni internament ni externament.

Externament, Caixa Popular també es compromet a fomentar en tots els àmbits la igualtat de gènere en la societat. Per a fer-ho, la comunicació interna i externa promou sistemàticament aquest principi d'igualtat d'oportunitats entre les persones.

L'entitat té un pla d'igualtat, des del 2013, l'objectiu del qual és la millora contínua en la igualtat (contractació, retribució, promocions i la disminució de la bretxa de gènere), arbitrànt-se els corresponents sistemes de seguiment i anàlisi (quota d'igualtat) amb la finalitat d'avançar en l'assoliment de la igualtat real entre dones i homes.

Enguany s'ha fet l'estudi de bretxa salarial, tant en el col·lectiu de persones sòcies de treball com en el col·lectiu de persones aspirants a sòcies. De tots dos estudis es constata que no hi ha discriminació salarial. A igual treball, igual retribució.

En Caixa Popular, no hem tingut denúncies per assetjament o discriminació de cap mena o vulneració dels drets humans en el treball en els últims 4 anys. Per a la realització d'aquesta mena de denúncies, Caixa Popular disposa de mecanismes de denúncia sobre conductes irregulars a través del seu Canal confidencial. Qualsevol comunicació o denúncia rebuda serà analitzada, segons estableix el protocol amb total discreció, pels directors de l'Àrea de Persones i Auditoria, garantint-se la confidencialitat de la informació i l'anonimat de la font.

Pel que fa al nombre de persones que gaudeixen del permís per naixement de fill, veiem que, l'últim any, 19 persones (11 dones i 8 homes) n'han gaudit. En tots els casos, totes es reincorporen al lloc de treball i romanen en aquest passats 12 mesos.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. empleats amb permís per naixement (dept./pa)	11/8	14/13	10/7	08/05	21% / 38%	40% / 86%	25% / 40%	-33,3% / -16'6%
% persones que tornen al lloc després del permís	100	100	100	100	0,00%	0%	0%	0%
% persones que continuen en el lloc després de 12 mesos	100	100	100	100	0,00%	0%	0%	0%

Conciliació

La conciliació de la vida familiar, personal i professional és un aspecte clau en la gestió del col·lectiu de treball per a Caixa Popular.

L'horari general el 2023 va ser de dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 i de 15.30 a 17.30 i els divendres de 8.30 a 14.30.

Els períodes compresos entre l'1 de juny i el 15 de setembre, la setmana de Falles i la setmana de Nadal, el nostre horari d'atenció als clients és de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30.

Per a facilitar la conciliació, tant en oficines com en les àrees de Servicis Centrals, s'estableix flexibilitat en l'hora d'entrada i eixida. De manera que es pot entrar al matí entre les 08.15 i les 09.30, eixir al migdia entre les 14.30 i les 15.30 i a les vesprades entre les 17.30 i les 18.00.

L'entitat compleix tots els requisits de la legislació i millora el marc legal especialment en:

- El permís per lactància per a tots dos progenitors.
- Flexibilitat en la reducció de jornada per guarda legal.

● Flexibilitat d'horaris d'entrada i eixida.

● Fraccionament de les vacances.

Accessibilitat

Hui dia, l'accessibilitat està assegurada en els Servicis Centrals i en la major part de les oficines de l'entitat. És una directriu inexcusable l'eliminació de totes les barreres arquitectòniques en l'oficina en què s'haja de fer una reforma.

Discapacitat

Les persones sòcies de treball de Caixa Popular, per la condició de propietaris, no computen com a plantilla per al compliment de la Llei general de discapacitat.

No obstant això, pel nostre compromís a contribuir al fet que la societat siga més integradora i igualitària i que la nostra màxima és incorporar i retindre persones amb talent sense fixar l'atenció en aspectes externs i/o superficials, fa que el 2023 hi haja 6 persones amb una discapacitat superior al 33%, una més que l'any anterior.

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Nre. persones amb discapacitat (≥33%)	6	5	5	4	20,00%	0%	25%	100%



9- EMPREMTA SOCIAL

9.1. INGRESSOS PER A ACCIÓ SOCIAL.



L'acció social és una de les prioritats estratègiques de Caixa Popular per l'impacte positiu que té sobre diferents agents socials de la Comunitat Valenciana.

Coincident amb un dels nostres principis cooperatius, és a dir, el compromís amb la comunitat, la nostra acció social compta no sols amb un caràcter estratègic, sinó que es recolza en una gestió sòlida que ens ajuda a identificar, seleccionar, desenvolupar i avaluar els projectes i els agents socials a través dels quals podem obtindre resultats sobre la nostra empremta social.

Durant l'any 2023, Caixa Popular ha dedicat un percentatge aproximat del 2,27 % dels seus ingressos bruts o el 10,35 dels beneficis nets a diferents vies d'impacte social. A les ja establides de suport i valor a les societats, a les comunitats i a les persones desfavorides, a la col·laboració i la participació amb ajuntaments i barris en iniciatives de valor social i cultural, a les que tractaven de millorar el nostre impacte social en àrees com la generació d'ocupació i el desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana.

Els principals **agents socials o grups d'interés prioritari**s amb què cooperem per al desenvolupament dels nostres projectes, iniciatives i accions socials són:

- El tercer sector.
- Els emprenedors i empreses de nova creació.
- La societat en general.
- El sector cooperatiu.
- Les xarxes socials i els fòrums.
- Pobles i ciutats on hi ha seus o oficines de l'entitat.

Aquest 2023 els nostres principals eixos d'actuació en matèria d'impactes socials es van dirigir prioritàriament a la generació d'ocupació i al desenvolupament econòmic i a les iniciatives socials en què incloem el nostre suport a la igualtat tant de gènere com de les persones amb discapacitat, així com el suport a iniciatives mediambientals.

D'aquesta manera, hem posat en marxa diverses iniciatives amb aquestes finalitats.

Es van crear les **Ajudes a Projectes Mediambientals** per a donar suport a iniciatives dutes a terme per part d'organitzacions amb l'objectiu de fomentar la sensibilització i la millora del medi ambient; a aquestes ajudes es van destinar 10.000€.

Dins de projecte "Caixa Popular Sense Barreres", es va continuar amb les ajudes directes per import per al suport a iniciatives d'integració a través de l'esport de persones amb discapacitat.

El nostre col·lectiu de treball també es va implicar en la generació d'impacte social per als col·lectius que pitjor estaven passant-ho, així vam desenvolupar la iniciativa d'adhesió voluntària del col·lectiu de treball, a través de la campanya "Un dia del teu salari", en que vam recaptar **23.021€**, als quals Caixa Popular va aportar el mateix import, generant així un fons de **46.100€** per al suport a les ONG valencianes a través de les "Ajudes d'un dia de salari".



Durant l'any 2023, Caixa Popular ha dut a terme els següents projectes i iniciatives de caràcter social::

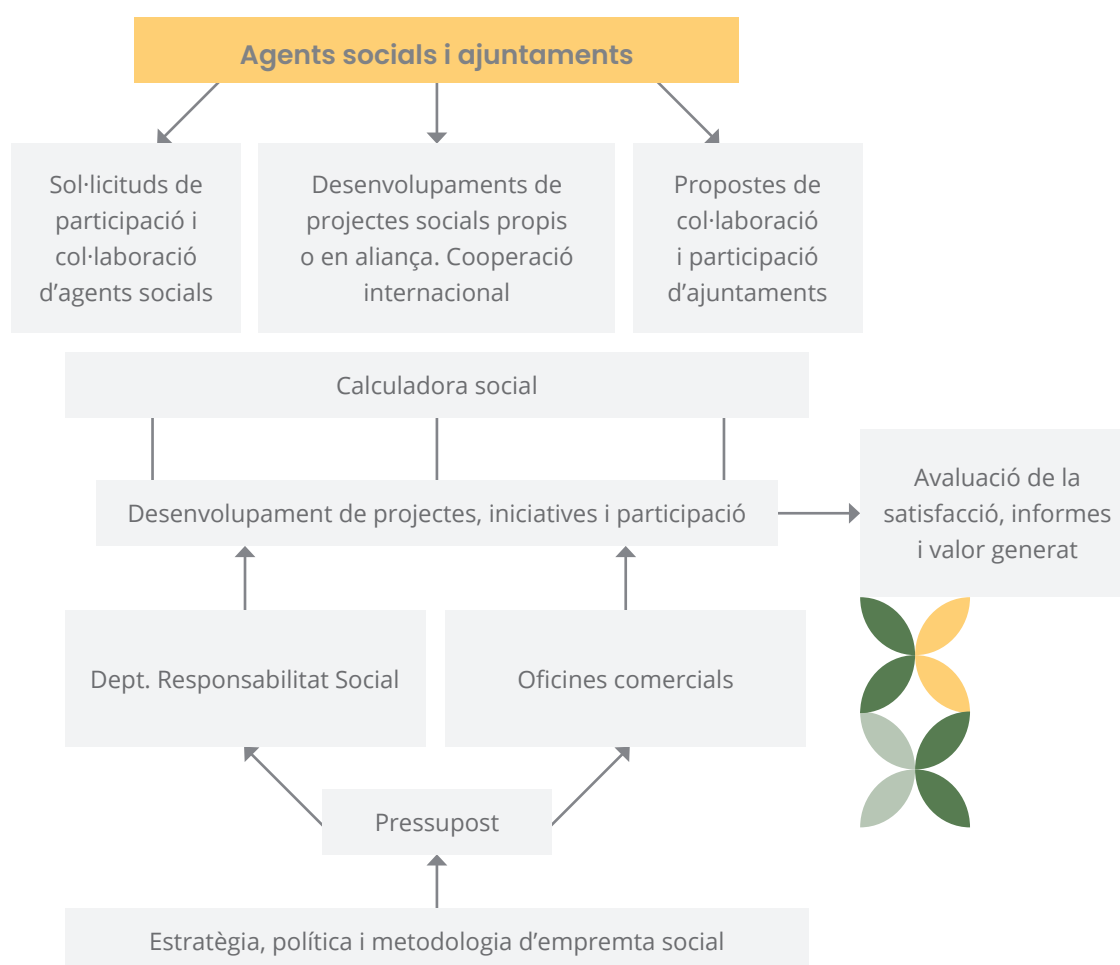
	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20
Iniciatives totals	1545	1016	698	736	36,70%	45,56%	-5,16%
Import total	2.493.712,87 €	1.982.917,10 €	1.763.444,38 €	1.537.978,95 €	36,81%	12,45%	14,66%
Import econòmic	480.957,38 €	318.355,48 €	408.553,91 €	348.495,22 €	61,82%	-22,08%	17,23%
Iniciatives econòmiques	246	197	135	159	59,39%	45,93%	-15,09%
Import social	1.906.008,86 €	1.615.646,47 €	1.313.975,47 €	1.189.483,73 €	29,54%	22,96%	10,47%
Nre. iniciatives socials	1270	803	550	577	68,99%	46,00%	-4,68%
Import ambiental	106.746,63 €	48.915,15 €	40.915,00 €	11.277,00 €	120,65%	19,55%	262,82%
Nre. iniciatives ambientals	29	16	13	6	93,75%	23,08%	116,67%

Del total de les col·laboracions, en corresponen a fundacions 54 per un import de 622.395€. el 2022 la xifra va ser de 28 fundacions 415.693€

Durant l'any 2023 s'ha incrementat el nombre de col·laboracions a conseqüència del posicionament creixent de l'entitat. S'ha superat la xifra de les 1.500 organitzacions amb què s'ha col·laborat, fet que ha suposat una fita en la història de Caixa Popular. La inversió destinada a acció social, s'ha incrementat un 36,81% i s'ha situat en 2.493.712,87 €

9.2. Model d'acció social i participació.

A continuació, en la imatge següent, podem veure el nostre model de gestió sistemàtic d'impactes socials i de generació d'empremta social:



Els principis fonamentals per al disseny, el desenvolupament, la implementació i l'avaluació de les nostres accions i els nostres impactes de caràcter social es fonamenten en l'estratègia, la política i en la metodologia específica de generació d'impactes socials positius.

Com acabem de veure, els nostres projectes i les nostres iniciatives d'acció social, tant de caràcter local com autonòmic i internacional, es desenvolupen a través de diàleg directe i constant amb diversos agents socials i administracions locals amb què col·laborem en la identificació d'idees i projectes potencials per al futur desenvolupament d'aquests.

A partir d'ací, gràcies al nostre procés de calculadora social, prioritzem i seleccionem els que compleixen els requisits establits per a la maximització de l'impacte social que es pretén amb aquests, és a dir, el nostre model de generació d'empremta social se sustenta en tres elements:

- La calculadora d'empremta social per a saber el grau d' idoneïtat de les sol·licituds o les peticions rebudes, davant de la marca social que es vol consolidar.
- La quantificació dels impactes directes i indirectes i la seua monetització a conseqüència de les iniciatives empreses.
- El valor de l'empremta social generada, tangible i intangible (SROI i altres indicadors).

La nostra estructura de gestió i, per tant, les responsabilitats sobre aquest procés recauen sobre l'Àrea de Responsabilitat Social de Caixa Popular, que gestiona i assigna el pressupost anual, i que, conjuntament amb les nostres oficines comercials, més arrelades i pròximes al territori, sabedores de les necessitats i les demandes de caràcter social, gestionen la concessió d'aquests projectes i aquestes iniciatives, així com en la recollida dels resultats d'aquestes i el valor creat.

L'autorització de les aportacions econòmiques per als projectes s'estableixen en funció d'un sistema d'autonomies segons els imports, de manera que sempre hi haja 2 persones o més que avalen una decisió. El seguiment de l'execució pressupostària el fa l'Àrea de Responsabilitat Social, que reporta quadrimestralment al Comitè de Responsabilitat Social i Sostenibilitat de l'entitat.



9.3. Projectes i iniciatives d'acció social + voluntariat i cooperació internacional

Caixa Popular, pel desenvolupament de la seua activitat en el sector bancari, no produeix impactes negatius a conseqüència dels seus servicis en les comunitats i en la societat, llevat dels possibles impactes relatius a una possible mala praxi en el desenvolupament de les seues operacions financeres amb clients.

En el seu camp d'actuació no hi ha col·lectius socials que poden entendre's com a "pobles indígenes i tribals", d'acord amb el Conveni número 169 de l'Organització Internacional del Treball (OIT). La identificació de possibles incompliments es detecta a través del canal ètic i de les reclamacions d'aquests; durant els últims tres anys no s'ha rebut cap reclamació en aquest sentit.

Quant a les iniciatives que hem dut a terme durant l'any 2023 de caràcter social, ens agradaria destacar, entre altres, alguns exemples:

- Manteniment i reforç de l'aliança establida amb la **Fundació Novaterra**, el principal objectiu de la qual és ajudar col·lectius en risc d'exclusió a incorporar-se en el mercat laboral amb iniciatives com 'Dona Emprén' o 'Camins a la Dignitat' i la participació en la Promotora, associació que té com a finalitat l'impuls d'empreses de triple impacte.
- Continuació en el suport a **Càritas** en el programa d'ajuda a les famílies monoparentals femenines amb l'objectiu de millorar la situació de les mares amb fills que estan més desprotegides.
- Col·laboració establida amb **Social Nest Foundation**, a través de la qual hem aportat a la generació d'emprenedoria amb impacte positiu social i ambiental a través d'aquesta acceleradora tecnològica i social.
- Col·laboració amb la **Fundació Llevant UE**, a través de la qual impulsem l'esport
- inclusiu de persones amb discapacitat a través del projecte social granota contribuint al progrés de les persones, amb incidència especial en els col·lectius més vulnerables.
- A través de la col·laboració establida amb la **Federació de Pilota Valenciana** i les lligues professionals juntament amb la **Fundació de Pilota Valenciana**, potenciem l'esport de la pilota valenciana, que ens identifica com a poble, col·laborant en la difusió i el foment des de la base.
- Col·laboració amb **Creu Roja**, per al suport a les famílies més necessitades a través de diversos dels seus projectes.
- Col·laboració amb el **Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana** perquè les nostres oficines servisquen com a espai per a la realització de donacions de sang; la resposta per part de clients, companys i donants ha sigut molt positiva.

- Les ajudes per a organitzacions dins del projecte “**Caixa Popular Sense Barreres**” per a la integració de persones amb discapacitat.
- La iniciativa “**Caixa Popular Oberta**” que facilita, sense cost, als diferents grups d’interés l’ús dels espais de l’entitat per a la realització de tallers, conferències, sessions formatives o reunions diverses tant en els espais de les oficines comercials com en els servicis centrals. Organitzacions com Creu Roja, Júnior, UCEV, Akoe, CAECV, Fecoreva, Confederació de Cooperatives ja han utilitzat els nostres espais.

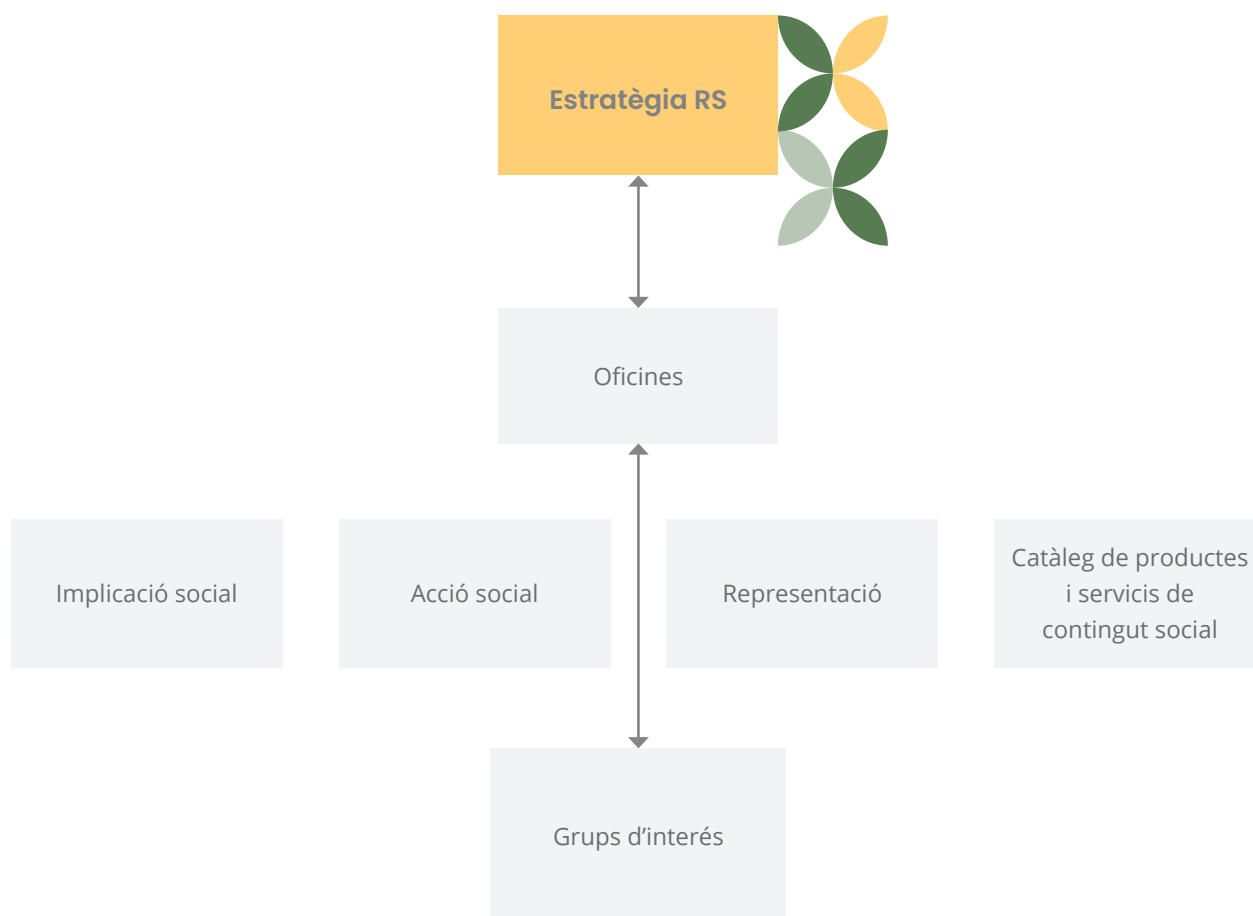
Voluntariat i cooperació internacional

Caixa Popular dissenya les bases i la gestió del voluntariat en la “Guia del Projecte de Voluntariat”. El voluntariat de Caixa Popular va començar fa més de 25 anys a través del Grup de Cooperació i es desenvolupa a través de tres vies de participació:

- **Participació en iniciatives d’acció social de l’entitat**, en què les nostres persones voluntàries participen de manera lliure en accions socials en què participa la nostra cooperativa. El 2023, aquestes accions s’han fet en col·laboració amb **Cocemfe, Plena Inclusió** en el programa “Alfabetització financera per a persones amb discapacitat” i en el projecte **Dona Emprén**.
- **Projectes i iniciatives de voluntariat internacional en països en vies de desenvolupament**; durant l’any 2023 el voluntariat es va circumscriure a la cooperació tècnica amb WOCCU Llatinoamèrica, en què van participar 8 cooperatives de crèdit i estalvi de Costa Rica, i el voluntariat fet a l’Equador en col·laboració amb l’ONG Acoec.
- **Campanya “Un dia de salari”**, que, com hem vist anteriorment, durant l’any 2023 els fons recaptats es van destinar a diverses associacions i ONG de la Comunitat Valenciana.

Model de gestió de l’RS en les oficines comercials

Aquest model establert es basa en el principi de proximitat i coneixement per part de les persones de l’oficina, cosa que els atorga un paper fonamental del desenvolupament de l’estratègia global a través de la seua implicació en l’entorn, l’acció social, la representació institucional i l’assessorament en productes amb contingut social.



Aquest model va desenvolupar les funcions dels gestors d'Economia Social distribuint les responsabilitats en les oficines de manera que es genera un interlocutor que permet millorar les relacions i canalitzar les expectatives i els requeriments particulars d'aquests grups d'interés importants per a l'entitat.



10- EMPREMTA MEDIAMBIENTAL

10.1. MODEL D'EMPREMTA AMBIENTAL.



Com hem vist en el capítol del model de gestió sostenible, els aspectes mediambientals no estan entre els aspectes materials identificats, encara que, com a mostra del nostre compromís mediambiental, Caixa Popular va decidir incloure'ls entre els aspectes materials a gestionar i comunicar. Pel que fa a un dels aspectes mediambientals més rellevants per a la nostra societat en l'actualitat, com és el canvi climàtic i els impactes per les emissions de carboni a l'atmosfera, siguen directes o indirectes, no suposaria un canvi substancial en les operacions, els ingressos o les despeses de l'entitat. Quasi tots els nostres impactes provenen de l'ús de l'energia elèctrica i, en menys mesura, per l'ús de combustibles en els desplaçaments dels treballadors als seus llocs de treball.

En tots els casos, els riscos i les oportunitats generats per la nostra activitat, tal com s'observa en la matriu de materialitat en el capítol 3.3.2, són secundaris i mai suposarien un impacte substancial al patrimoni, a la situació financera de l'entitat i tampoc provocaria cap mena de crisi per a la nostra cooperativa, per la qual cosa no hi ha provisions ni garanties per a aquesta mena de riscos.

Malgrat l'anterior, Caixa Popular sap que això no l'eximeix de la responsabilitat de minimitzar aquests consums, de compensar-los en la mesura que siga possible i de fer més eficient la gestió de l'energia i, per tant, reduir les seues emissions de carboni per a aportar a l'objectiu concret de minimitzar els nostres efectes sobre el canvi climàtic.

Sent conscients de la importància de la sostenibilitat, en el 2022 l'entitat ha establert un pla estratègic específic de sostenibilitat, Globus 22/24, aprovat pel Consell Rector, al qual es reporta a través del Comité Delegat de Nomenaments, Retribucions i Sostenibilitat.

En aquest pla, un dels pilars és l'eix ambiental, en què es recullen tres línies estratègiques (canvi climàtic, emergència ambiental i biodiversitat), amb 10 objectius i 24 accions per a l'assoliment d'aquests objectius. La part ambiental del pla estratègic impacta en els ODS 7,11,12,13, 14 i 15

El nivell de compliment d'aquest pla específic de sostenibilitat en aquest 2023 ha arribat al 72,46%, i s'han dut a terme 200 accions de les 276 previstes.

Encara que Caixa Popular no ha establert una data en què l'entitat serà neutra en l'emissió de gasos d'efecte d'hivernacle, es fan accions per a minimitzar aquest impacte.

L'energia utilitzada per l'entitat, la que no prové d'autoconsum, prové de fonts renovables, i és utilitzada pel 97,40% dels nostres centres de treball (75 de 77), entre els quals els més grans, per tant, els que més gasten, per això el percentatge d'electricitat utilitzada provinent de fonts renovables és superior al 94,80%.

La nostra entitat, conscient de l'emergència climàtica i de la importància de l'impacte directe i indirecte que, com a entitat financera, exerceix sobre el seu entorn a través de la seua cadena de valor, disposa d'una política mediambiental i la desenvolupa de manera independent basant-se en els valors de l'entitat i els principis de la sostenibilitat, relatius al medi ambient, dels quals fa referència aquesta política.

El nostre **enfocament de gestió** es basa en aquesta política i compromís mediambiental i, entre les **línies d'actuació prioritàries** que ens han d'ajudar a assolir aquest compromís, podem trobar:

- Complir els requisits ambientals legals vigents, siguin locals, regionals o nacionals, així com altres requisits que l'entitat subscriu en relació amb aquesta matèria.
- Implantar els processos de gestió ambiental que pogueren ser necessaris amb la finalitat de perseguir la millora contínua d'aquests, així com un comportament eficient per part de l'entitat.
- Establir sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que podrien tindre un impacte mediambiental negatiu en el nostre entorn, així com fomentar aquells l'impacte dels quals siga positiu.
- Promoure un comportament responsable amb el medi ambient, conscienciant i motivant tot el col·lectiu de treball, a través d'accions formatives i de sensibilització.
- Propiciar el diàleg constant amb els grups d'interès per a conèixer i donar resposta a les seues expectatives i els seus requeriments sobre temes ambientals.
- Col·laborar amb els nostres grups d'interès, especialment amb els proveïdors, amb la finalitat de contribuir i impulsar la conservació del medi ambient.
- Donar suport a les iniciatives que siguin concordes amb els valors i l'estratègia de responsabilitat social de l'entitat que es dirigeixen a la prevenció de la conservació del medi ambient.
- Reportar periòdicament informació ambiental, d'una manera integrada amb la social i econòmica.

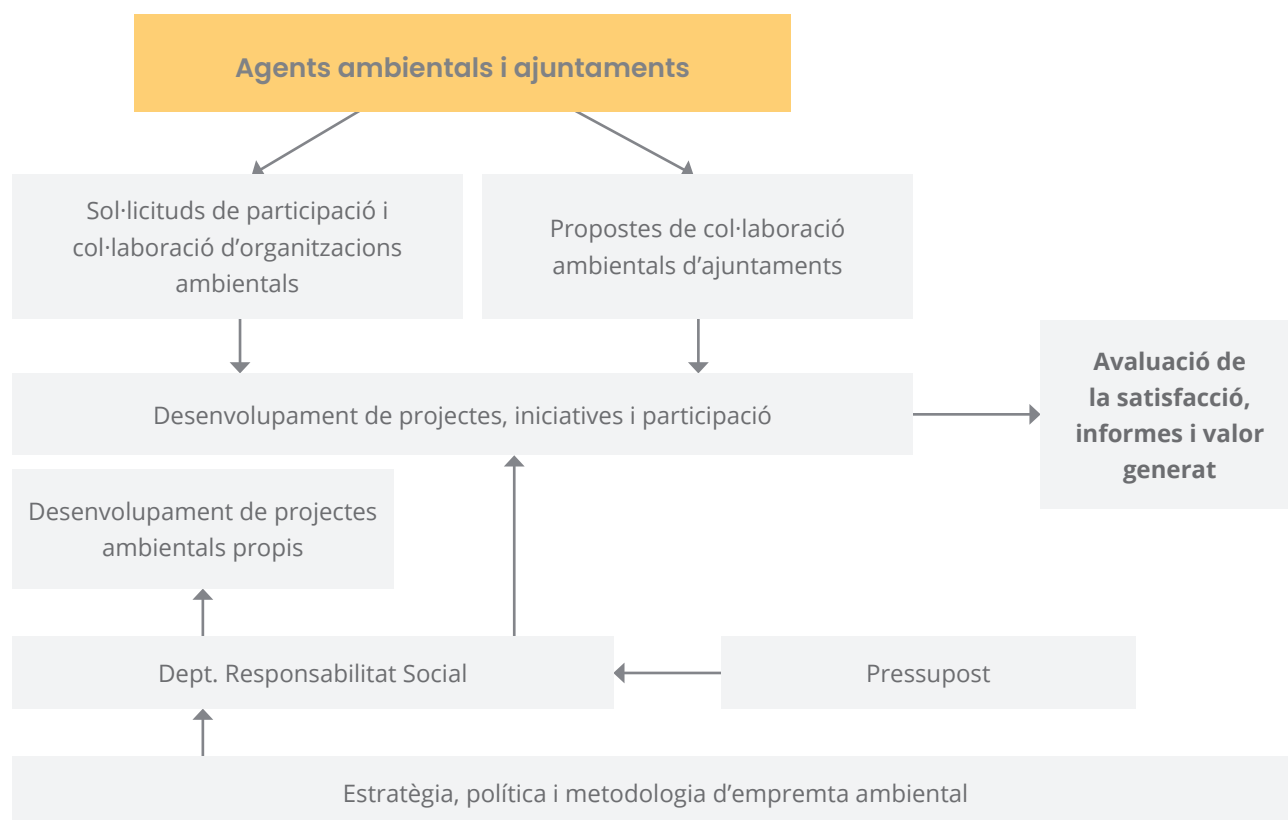
- Dissenyar i comercialitzar productes i servicis financers que atenguen la millora mediambiental de la nostra societat.
- Incorporar gradualment criteris ambientals en les polítiques de concessió de la inversió de l'entitat.

Pel que fa a la nostra estructura de gestió, les responsabilitats en matèria mediambiental i, per tant, en el desenvolupament d'aquesta política a través d'iniciatives i projectes concrets, corresponen a l'**Àrea de Responsabilitat Social** i al **Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat**, així com l'**Oficina de Sostenibilitat** de l'entitat, que són els encarregats de promoure transversalment aquests objectius en l'organització, i és el Consell Rector de l'entitat qui té facultats per a aprovar aquesta política.

Al tancament del 2023, l'entitat no disposa de certificacions ambientals que reconeguen la seua gestió ambiental.

Model de gestió empremta ambiental

Podem veure el model de gestió ambiental de Caixa Popular en la imatge següent:





Com acabem de veure, la gestió ambiental en Caixa Popular es desenvolupa tant a partir del diàleg amb els nostres grups d'interés externs com a través de projectes propis o interns, cosa que ens permet abordar projectes i iniciatives d'impacte mediambiental que generen valor en tots dos àmbits.

En aquesta línia, els criteris ambientals i de sostenibilitat s'estableixen com a prioritaris en el disseny de les noves oficines, així com en les millores i les reformes de les oficines comercials actuals.

Durant aquest 2023, Caixa Popular, en el marc de la seua aliança amb el grup Banco Cooperativo, ha impulsat la incorporació de la legislació ambiental a les seues activitats comercials amb l'objectiu, d'una banda, de catalogar i tindre la taxonomia de les seues operacions de finançament hipotecari i, de l'altra, establir criteris de concessió de finançament tenint en compte els aspectes ambientals durant els pròxims anys. Els criteris ambientals estan incorporats en el procés de creació de nous productes, de manera que en qualsevol nou producte o servei que Caixa Popular posa a la disposició dels seus clients s'ha tingut en compte el seu impacte ambiental.

10.2. Gestió ambiental.

La posada en pràctica de la nostra política mediambiental i el nostre pla estratègic de sostenibilitat Globus 22/24 estava el 2023 en el segon any, s'explicita fonamentalment a través de projectes i activitats, centrats fonamentalment a millorar la conservació de l'energia en la seu social i en les oficines, minimitzar el consum de paper, tòner i electricitat, i gestionar i minimitzar els residus generats per al seu reciclatge i millorar l'eficiència energètica de la il·luminació i de la climatització.

En els últims anys, el nostre focus principal ha estat posat en la reducció de l'ús de paper a través del projecte **"oficines sense papers"** que hem posat en marxa en paral·lel als processos de digitalització de l'entitat mantenint la qualitat i l'experiència del servei.

A través d'aquest últim projecte hem aconseguit una reducció dels nostres consums de paper, encara que aquest últim any s'ha trencat la tendència que s'observava durant els últims anys (vegeu la taula: Generació d'empremta mediambiental). Algunes de les accions concretes d'aquest projecte han sigut:

- Incorporar noves operatives de productes i servicis que permeten firma de documents (com ara contractes) amb tauleta digital, cosa que evita haver d'imprimir documents, que al seu torn el client rep i pot emmagatzemar de manera electrònica.
- documentació, accedint-hi de manera electrònica.
- Potenciació dels suports digitals de publicitat evitant els físics.

- Incrementar els productes i els servicis amb contractació en línia a través de la plataforma de banca digital de l'entitat "Ruralví" conjuminant la comoditat i la immediatesa amb la generació de la documentació en format electrònic, sense necessitat de generar documents en paper.

Les mesures instaurades en matèria d'estalvi de paper han mostrat la seua eficàcia, ja que s'ha reduït el consum d'aquest, malgrat el creixement de l'activitat, especialment en clients i negoci que ha tingut l'entitat.

En les taules següents es recullen els resultats dels nostres impactes mediambientals en matèria de:

- Accions de conscienciació perquè els clients reben la documentació dels comptes en format electrònic per la Bústia Virtual de Ruralví o per Infomail al seu correu electrònic. La Bústia Virtual permet accedir còmodament a la documentació en qualsevol moment, sense necessitat d'imprimir o arxivar rebuts, justificants, etc.
- Consum de paper.
- Ús de l'energia en la seu social i en les oficines.
- Consum de tòner.
- La gestió i la minimització dels residus generats i el seu reciclatge.
- S'ha mantingut el procés de digitalització dels fitxers, cosa que ha permès deixar d'imprimir o de fer còpies de la
- Consum d'aigua.

GENERACIÓ D'EMPREMTA MEDIAMBIENTAL

VARIABLE	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Consum de paper oficina estàndard (nre. de fulls)	1.761.000	1.997.000	2.122.500	1.593.500	-11,82%	-5,91%	33,20%	-11,90%
Consum de paper oficina estàndard (kg)*	8.805	9.985	10.612,50	7.967,50	-11,82%	-5,91%	33,20%	-11,90%
Consum de paper preimprés (nre. de fulls)	245.500	255.000	391.500	348.000	-3,73%	-34,87%	12,5	-24,67
Consum de paper/ persona (nre. de fulls)								
Persones 2023: 418								
Persones 2022: 403	4.202,86	4.955,33	5.373,42	5.042,86	-15,19%	-7,78%	6,55%	-17,63%
Persones 2021: 395								
Persones 2020: 385								
Consum de paper/ client (nre. de fulls)								
Clients 2023: 226.647								
Clients 2022: 252.711	7,77	7,9	9,09	7,42	-1,65%	-13,07%	8,79%	-15,97%
Clients 2021: 233.499								
Clients 2020: 214.633								
Consum de paper/ comptes (nre. de fulls)								
Comptes 2023: 203.799								
Comptes 2022: 155.301	8,64	12,86	14,36	9,13	-32,81%	-10,43%	57,21%	-30,36%
Comptes 2021: 147.850								
Comptes 2020: 174.508								
Documents enviats a clients (correu físic)	651.221	610.907	524.765	612.662	6,60%	16,42%	-14,35%	-22,64%
Documents enviats per clients	2,87	2,42	2,26	2,85	18,60%	7,57	-14,35%	-26,36
Documents enviats per compte	0,33	0,19	0,16	0,31	73,68%	20,09	-49,92%	6,89%
Reciclatge de paper (kg)	3.280	3.560	2.400	11.750	-7,87%	48,33%	-389,58%	1,99%

* 500 fulls de paper estàndard de 80gr/m² equivalen a 2,5 kg

En la taula següent es mostren els **indicadors relacionats amb la gestió de residus i les mesures que faciliten el seu reciclatge**.

	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/21
Reciclatge d'envasos (kg)	680	820	790	360	-17,07%	3,79%	54,43%	350%
Reciclatge de piles alcalines/salines (kg)	-	-	6	-	N/A	N/A	0,00%	N/A
Retirada de matèries inertes (kg)*	40	57	85	1320	-29,82%	-32,94%	-1452%	3200%
Reciclatge de tòner (kg)	65	250	91	60	-74,00%	174,72%	34,06%	50%

* materials provinents d'obres i reformes d'oficines

La variació més significativa és la de reciclatge de tòner; això es deu al fet que el 2022, en una revisió del procés que va detectar cartutxos de tòner usat acumulats en algunes oficines, que es van reciclar, i s'ha tornat aquest 2023 a la tònica habitual.

Pel que fa als nostres **consums elèctrics i a les emissions de CO₂** generades per la nostra entitat el 2023, els resultats principals han sigut:

	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 20/21	VAR. 19/20
Consums energia (kW) oficines i Servicis Centrals								
m² 2023 (77 of.): 18.164	1.387.986	1.478.401	1.496.558	1.542.447	-6,11%	-1,21%	-1,21%	-4.83%
m² 2022 (76 of.): 17.473								
m² 2021 (76 of.): 17.012								
m² 2020 (76 of.): 16.852								
Consum per m² (kW/m²)	76,41	84,61	87,97	91,53	-9,69%	-3,81	-2,14	-5.64%
Oficines amb consum d'energia renovable	75	13	76	61	476,92%	-82,89%	24,59%	577,77%

Les mesures d'estalvi energètic establides durant els últims anys, així com la instal·lació de plaques fotovoltaïques per a l'autoconsum en els Servicis Centrals de Caixa Popular en l'últim trimestre de l'any han suposat que, malgrat l'increment de metres quadrats a causa dels canvis d'oficina, el creixement de clients i del negoci, es produïska un estalvi en el consum total de quilovats.

L'objectiu de l'entitat és que l'origen de la seua energia elèctrica siga 100% provinent de fonts renovables per a minimitzar la nostra empremta de carboni, durant aquest 2023 a les oficines, el 97,40% dels centres de treball, se'ls subministra energia de fonts renovables, els 2 centres que falten és a causa de l'existència de contractes que no es poden cancel·lar, de manera que al venciment es canviaren a origen renovable.

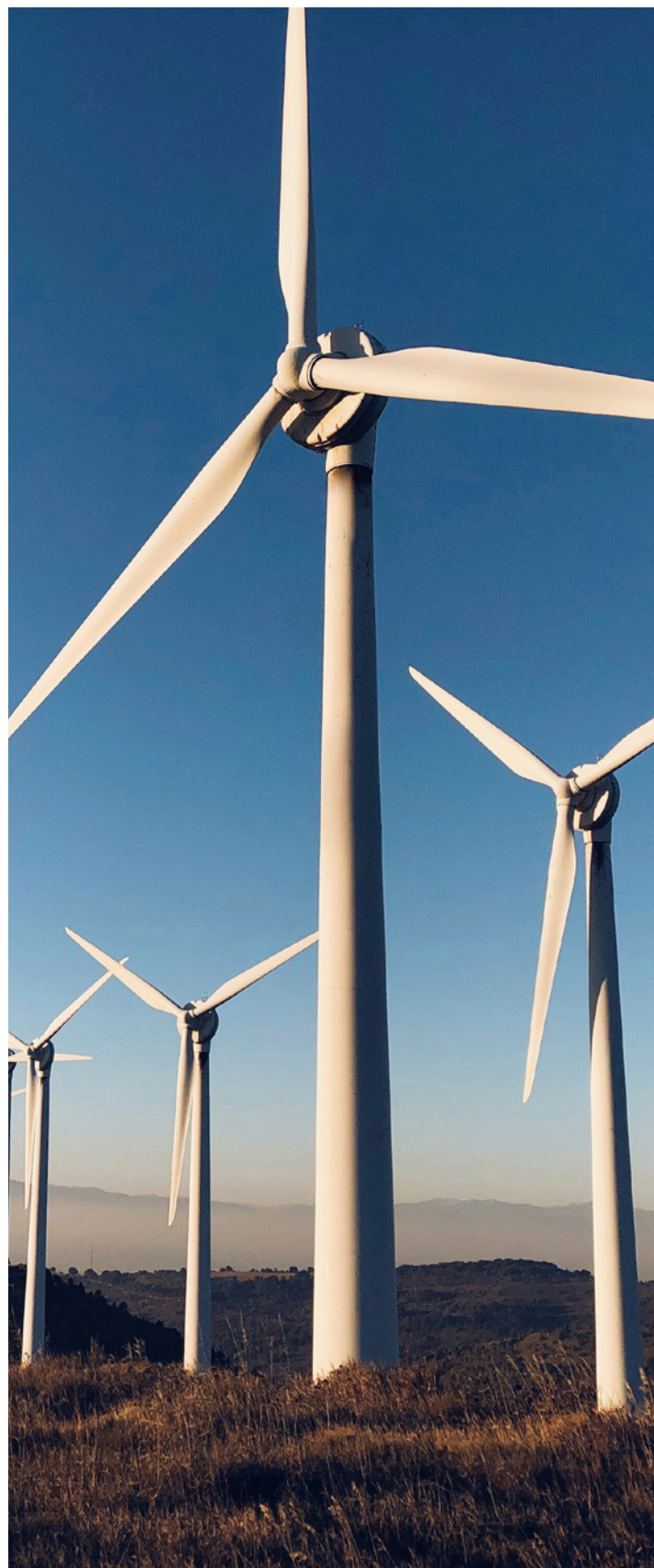
La variació tan significativa d'oficines amb energia elèctrica provinent de renovables, que ha passat de 13 el 2022 a 75 el 2023 és pel fet que l'any 2022 l'empresa que gestiona els contractes elèctrics de Caixa Popular no va aplicar els requeriments indicats de l'origen renovable de l'energia, i s'han tornat a aplicar per als contractes de subministrament elèctric d'aquest 2023; això ha afectat l'Abast 2 del càlcul de l'empremta de carboni.

L'any 2022 es va calcular i es va certificar la seua empremta de carboni dels anys 2021, 2020 i 2019 centrant-se en els Abastos 1 i 2, tenint en compte una part de l'Abast 3, la relacionada amb l'ús dels desplaçaments en vehicles privats per a activitats professionals.

Per al càlcul de l'empremta del 2022 i el 2023 s'ha utilitzat el procediment indicat pel grup de Caixes Rurals acordat per les patronals bancàries amb els mateixos criteris que en el mesurament anterior.

La informació de l'Abast 3 està limitada als desplaçaments de negocis en vehicles propis reportats pel treballador.

La reducció en l'Abast 2 es deu al fet que el subministrament de renovables s'ha estés a la major part de les oficines.





Categoria	2023	2022	2021	2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Abast 1	23,09	32,71	0	7,69	-29,41%	N/A	-100,00%	N/A
Abast 2	0,63	11,7	73,73	194,72	-94,62%	-84,13%	-62,14%	124,76%
Abast 3	93,33	139,02	152,92	94,57	-32,87%	-9,09%	61,71%	-38,35%
Total*	117,05	183,43	226,65	296,99	-36,19%	-19,07%	-23,68%	23,73%

*Tco₂ equivalent

La eina utilitzada per al càlcul ha sigut desenvolupada pel Grup Caixa Rural seguint la Guia metodològica sobre gestió climàtica en entitats bancàries, a petició de les diferents organitzacions bancàries (UNACC, CECA, AEB), feta per diverses consultores.

Els factors de conversió per a cada abast són per a l'Abast 1, com que no hi ha emissions directes, llevat d'emissions fugitives de gasos refrigerants, la metodologia

aplicada ha sigut la quantitat de gas refrigerant escapat i multiplicar-ho pel PCG corresponent a aquest gas (Quart Informe d'Avaluació de l'IPCC 2007 i aprovats 11/12/2011 per la UNFCCC). En el cas de l'Abast 2, s'han triat els factors establits pel Miteco. Per a l'Abast 3 s'han tingut en compte els factors d'emissió que es recullen en l'IDAE.

Pel que fa al nombre d'empleats, les xifres són:

Concepto	2023	2022	2021	2020
tCO ₂ e/emp.	0,28	0,46	0,57	0,77
Reducció	-39%	-20%	-12%	18%

Per al 2024 està previst millorar l'Abast 3 incorporant noves fonts d'emissions com el reciclatge de residus o les provocades pel desplaçament de llar fins al lloc de treball.

L'entitat no disposa de sistemes de calefacció o d'aigua tèrmica sanitària provinent d'altres fonts de generació que no siga l'elèctrica.

El consum d'aigua es redueix bàsicament a la sanitària, llevat del reg del jardí estil mediterrani de baix consum dels Servicis Centrals.

	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 20-21	VAR. 19-20
CONSUM D'AIGUA EN m ³	3.980	3.733	2.816	3.426	6,62%	32,56%	-19,32%	-3,27%
m ³ / metres quadrats	0,22	0,21	0,17	0,2	4,76%	29,08%	-20,00%	-4,76%

Quant a les **iniciatives mediambientals** que hem dut a terme durant l'any 2023, que ens han permés millorar els nostres impactes en aquest àmbit, els indicadors són:

	ANY 2023	ANY 2022	ANY 2021	ANY 2020	VAR. 22/23	VAR. 22/21	VAR. 21/20
Import ambiental	106.746,63 €	48.915,15 €	40.915,00 €	11.277,00 €	120,65%	19,55%	262,82%
Núm. iniciatives ambientals	29	16	13	6	93,75%	23,08%	116,67%

Durant aquest any, les **iniciatives mediambientals** s'han incrementat en un 93,75%; alguns dels projectes que hem desenvolupat en col·laboració amb altres entitats, han sigut:

- Col·laboració amb el **Jardí Botànic de València** en la Càtedra de Canvi Climàtic per la qual centres escolars treballen de manera transversal la conscienciació i la millora ambiental entre els estudiants.
- Som membres d'**Avaesem**-Associació Valenciana d'Empreses del Sector de l'Energia, associació autonòmica sense ànim de lucre que abasta el 80% de les empreses del sector de les energies renovables, economia circular, cicle de l'aigua, gestió de residus i ciutats intel·ligents, i que representa i defensa el sector de les energies netes.
- Col·laborem amb la **Fundació Oceanogràfic** en el projecte Arca de la Mar que persegueix la recuperació de tortugues marines i la conscienciació en els centres escolars i el públic en general de la importància de preservar les mars i les platges, com a zona de posta d'aquestes criatures.
- Col·laborem amb la **Fundació Bioparc** en el projecte de divulgació de la importància de les rates penades per als ecosistemes i un projecte pilot en centres educatius, "Aula Natura", per a reforçar la conscienciació dels més joves en temes ambientals.
- Donem suport a les activitats d'**Associació Ecologista Agró**, especialment la recuperació de la Marjal del Moro, el treball de divulgació en el Tancat de la Pipa

a l'Albufera de València o el programa de cens i recuperació de les tortugues autòctones.

- Continuem amb el patrocini en **ONDA CERO** del programa d'emissió quinzenal "*La brújula de la sostenibilidad*".
- Divulgació en xarxes de consells per a reduir l'impacte ambiental dels nostres comportaments quotidians
- La creació de "la pàgina de sostenibilitat", amb periodicitat setmanal, en el diari *Levante-EMV* en què es divulguen notícies relacionades amb el medi ambient.

Quant a les iniciatives mediambientals que hem desenvolupat amb caràcter intern a través dels nostres processos de treball o del nostres productes o servicis, aquests han sigut:

- Manteniment del catàleg de productes financers en condicions preferents
- Campanyes comercials per al finançament de la compra d'habitatges amb eficiència energètica A o B.
- Manteniment de l'acord amb CAECV-Comité d'Agricultura Ecològica de la Comunitat Valenciana
- Participació, des de l'organització, en Ecofira, la primera fira de producció ecològica de València

Avaluació ambiental de proveïdors i clients

La nostra política de compres i contractació de proveïdors, com la nostra política mediambiental, recullen compromisos en la línia de desenvolupar i millorar els processos d'avaluació ambiental aigua amunt (proveïdors) i aigua avall (clients); durant l'any 2023 no s'ha implementat aquest enfocament de gestió, tant per a la selecció i la contractació inicial més enllà de sol·licitar el compliment de la llei, com en els processos anuals d'avaluació d'aquests, en què es podria valorar, eventualment, deixar de treballar amb els que no complisquen o no mantinguen els criteris de contractació establerts.

Al final d'aquest 2023, s'ha establert un sistema de declaracions responsables per a l'obtenció d'informació i d'avaluació, així com l'anàlisi dels impactes ambientals significatius, tant potencials com reals, en la cadena de subministrament i en els clients la seua posada en marxa s'ha establert per al 2024



11- ANNEXOS

11.1 DADES DE L'EMPRESA



1. Identificació

Nom:

CAIXA POPULAR- CAIXA RURAL COOP
DE CRÉDITO V.

Domicili social:

Avda. Juan de la Cierva, 9, 46980
Paterna (València)

CIF:

F46090650

Propietat:

societat

Forma jurídica:

cooperativa de crèdit

Registrada en el Banc d'Espanya núm. 3159,
en el RCCV núm. 419 i en el RCCRV núm.
37. En el Registre Mercantil, tom 4.931 gral.
2240 SGLS foli 1, full V-35.594. Inscripció 1ª.

2. Actius territorials

Els actius territorials els formen la seu social i les oficines que es detallen a continuació:

Codi Oficina	Població	Direcció
001	Alaquàs	Av. Miguel Hernández, 16
002	L'Olleria	Pl. Mare de Déu del Loreto, 6
003	Aldaia	C/ Conca, 7
004	Xàtiva	C/ Vicent Boix, 2
005	Catarroja	Plaça Major, 12
006	Carcaixent	C/ Pare Eugenio, 9
007	Manises	Pl. Rafael Attard, 3
008	Silla	Av. Reis Catòlics, 20
009	València-Malilla	C/ Joaquín Benlloch, 29
010	València-Carters	C/ Carters, 71
011	Sedaví	Av. l'Albufera, 7
012	Riba-roja	Av. de la Pau, 10
013	Torrent	C/ José Iturbi, 3
014	Alaquàs	Av. Ausiàs March, 39
015	València-Patraix	C/ Fontanars dels Alforins, 55
016	Torrent	Av. al Vedat, 123
017	Meliana	Av. Santa Maria, 17
018	València-J. d'Aiora	C/ Músic Ginés, 10
019	Barri del Crist	C/ el Jardí, 4 (Aldaia)
020	Massanassa-P. Alcosa	Av. Blasco Ibáñez, 161
022	Quart de Poblet	C/ Pizarro, 54
023	Gandia	C/ Benicanena, 39 cant. Sant Pere
024	Mislata	C/ Sant Antoni, 101
025	Paterna	C/ Vicente Mortes, 19
026	València-Torreïel	C/ Alcanyís, 32
027	Massamagrell	Av. Magdalena, 2
028	Mas Camarena-Bétera	Centre Comercial. Local 16
029	Païporta	C/ Mestre Palau, 23
030	Xirivella	Camí Nou, 188
031	Rafelguaraf	C/ Ateneu Musical, 32
032	Alboraia	Av. Ausiàs March, 34
033	Canals	Jaume I, 12
034	El Port de Sagunt	C/ Sant Vicent, 48
035	Aldaia	C/ Hernán Cortés, 25
036	Museros	Ctra. Barcelona, 73
037	València-La Saïdia	C/ Sagunt, 114

038	Carlet	Av. Bolero de Carlet, 1
039	Alberic	C/ Cisterna, 14
040	Montcada	C/ Badia, 102
041	València-Av. del Cid	Av. del Cid, 106
043	L'Alqueria de la Comtessa	C/ Joan Carles I, 12
044	Oliva	*Raconada de les Ermites, 9
046	Puçol	Av. València, 41
047	Picassent	Av. del Nord, 23
048	Sueca	Ronda Joan Fuster, 18
049	Burjassot	Ctra. Lliria, 130
050	Foios	Av. Hugo Bacharach, 24
053	Aldaia	Av. Blasco Ibáñez, 31
054	Alzira	C/ Gandia, 23
055	El Port de Sagunt (2)	Av. Maestrat, 10 B esq.
056	La Pobla de Vallbona	C/ Vicari Camarena, 19
058	València-R. Pertegás	C/ Rodrigo de Pertegás, 13 B esq.
059	Ontinyent	C/ José Iranzo, 48
060	València-Benicalap	Av. Burjassot, 186
061	Paterna-Font del Gerro	C/ Ciutat de Sevilla, 15 D
062	Lliria	C/ Farmacèutic José Marqués Gil, 1
063	València-Benimaclet	C/ Emilio Baró, 67
064	Gandia Centre	Av. d'Alacant, 18 B
065	Alcoi	Av. Hispanitat, 20 B
066	València-Guillem de Castro	C/ Guillem de Castro, 75
067	Almussafes	C/ Lira Almussafense, 11
068	Xiva	C/ Antonio Machado, 29
069	Sagunt	Av. Sants de la Pedra, 75
070	Olocau	C/ Major, 10
071	Ibi	Av. Joan Carles I, 30
072	València-Cabanyal-Canyamelar	C/ La Reina, 75
073	València-Russafa	C/ Francisco Sempere, 12
074	Requena	Av. Raval, 6
075	Villena	Av. Constitució, 9
076	Tavernes de la Valldigna	Av. Germanies, 64
077	L'Elia	C/ Major, 62
078	València-Amadeu de Savoia	C/ Amadeu de Savoia, 1
079	València -Ciril Amorós	C/ Ciril Amorós, 17
080	Dénia	Pl. País Valencià, 7
081	Bétera	C/ José Sàez, 5
082	Mercavalència	Carretera Font d'en Corts, 231
083	Cullera	Av. Dr. Alemany, 22
	Serveis Centrals	Av. Juan de la Cierva, 9, Parc Tecnològic, Paterna

3. Comissió i comitès interns de gestió

Nom	Missió
Equip de Direcció	Plantejament de la gestió estratègica, desenvolupament de la gestió tàctica i operativa, avaluació dels resultats obtinguts i posicionament del negoci.
Comité de Negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió del negoci. Es complementa amb el Comité d'Especialistes, el Comité de Banca Empresa i el Comité de CRM.
Comité de Riscos	Valoració de les anàlisis de les operacions de risc significatives.
Comité d'Organització	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió dels processos, la tecnologia i de la informació.
Comité de Tresoreria	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la tresoreria i de les operacions financeres.
Comité d'Actius Danyats	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió i recuperació de la morositat.
Comité d'Innovació	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la creativitat i de la innovació.
Comité de Continuitat del Negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de les estructures i processos per a assegurar la continuïtat del negoci.
Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la responsabilitat social i del desenvolupament sostenible.
Comissió de Promoció Cooperativa	Seguiment i suport a la gestió del fons de formació i promoció cooperativa.
Consell Social	Òrgan representatiu dels socis de treball, la funció del qual és d'informació, assessorament i consulta del Consell Rector en tots els aspectes que afecten la prestació de treball.
Comité de Costos	Suport, seguiment a les unitats organitzatives per a la reducció dels costos i l'increment de la productivitat.
Comité de Seguretat i Salut	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la seguretat i salut laboral en l'organització.
Comité d'Igualtat	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la igualtat en l'organització.
Òrgan de seguiment del reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors.	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió interna esperada en l'àmbit del mercat de valors.
Comité Seguretat de la Informació (Ciberseguretat)	Vetlarà per la correcta i adequada gestió de riscos tecnològics i de seguretat de la informació.
Comité de Productes	Seguiment i autorització a la comercialització de nous productes i servicis.

4. Entitats participades del Grup Caixa Rural i, per tant, de Caixa Popular

Els aliats socis de Caixa Popular i, per tant, entitats clau i estratègiques en resultats els òptims de la seua gestió són:

Nom	Generació de valor
Associació Espanyola de Caixes Rurals	Instrument per a la coordinació de les caixes del Grup i debat sobre aspectes d'interés.
Banco Cooperativo Espanyol	Servicis de central bancària a les caixes accionistes
Sociedad Rural Servicios Informáticos	Centre d'exploració de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació
Compañía de Seguros RGA	Servicis asseguradors i de pensions



5. Dades financeres

En aquest apartat es fa l'exercici de deguda transparència econòmica de Caixa Popular. Per a fer-ho, es presenten a continuació els dos documents fonamentals que resumeixen la situació econòmico-financera, és a dir, el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys corresponents a l'exercici 2023.¹

1

En l'apartat 7.1, "Gestió econòmica, financera i fiscal", s'expliquen els resultats i l'evolució dels paràmetres i els indicadors principals de la gestió econòmico-financera feta en l'exercici, en comparació amb els obtinguts en l'exercici 2023.

BALANÇ DE SITUACIÓ

ACTIU	IMPORT EN €
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres depòsits a la vista	560.518.662,30
Actius financers mantinguts per a negociar	412.695,49
Derivats	412.695,49
Instruments de patrimoni	0,00
Valors representatius de deute	0,00
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	0,00
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	6.408.910,71
Instruments de patrimoni	6.405.372,38
Valors representatius de deute	3.538,33
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	0,00
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	0,00
Valors representatius de deute	0,00

ACTIU	IMPORT EN €
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	0,00
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	96.300.218,19
Instruments de patrimoni	42.217.736,21
Valors representatius de deute	54.082.481,98
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	15.550.000,00
Actius financers a cost amortitzat	2.572.401.674,22
Valors representatius de deute	497.662.661,66
Préstecs i bestretes	2.074.739.012,56
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	125.505.116,78
Clientela	1.949.233.895,78
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	60.044.911,80
Derivats - comptabilitat de cobertures	0,00
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interés	0,00
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades	0,00

ACTIU	IMPORT EN €
Dependents	0,00
Negocis conjunts	0,00
Associades	0,00
Actius tangibles	30.131.357,14
Immobilitzat material	29.849.500,10
D'ús propi	29.836.374,93
Cedit en arrendament operatiu	0,00
Afecte a l'Obra Social (caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	13.125,17
Inversions immobiliàries	281.857,04
Dels quals: cedit en arrendament operatiu	0,00
Pro memòria: adquirit en arrendament	13.936.305,19
Actius intangibles	13.181,72
Fons de comerç	0,00
Altres actius intangibles	13.181,72
Actius per impostos	11.130.354,53
Actius per impostos corrents	160.736,15
Actius per impostos diferits	10.969.618,38
Altres actius	8.924.266,52
Contractes d'assegurances vinculats a pensions	0,00
Existències	0,00
Resta dels altres actius	8.924.266,52
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	828.339,68
TOTAL ACTIU	3.287.069.660,50

PASSIU	IMPORT EN €
Passius financers mantinguts per a negociar	326.023,80
Derivats	326.023,80
Posicions curtes	0,00
Depòsits	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Valors representatius de deute emesos	0,00
Altres passius financers	0,00
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	0,00
Depòsits	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Valors representatius de deute emesos	0,00
Altres passius financers	0,00
Pro memòria: passius subordinats	0,00
Passius financers a cost amortitzat	2.996.732.219,96
Depòsits	2.920.713.103,20
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	2.667.545,08

PASSIU	IMPORT EN €
Clientela	2.918.045.558,12
Valors representatius de deute emesos	0,00
Altres passius financers	76.019.116,76
Pro memòria: passius subordinats	0,00
Derivats - comptabilitat de cobertures	55.470.062,99
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura	0,00
Provisions	5.625.092,76
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	0,00
Altres retribucions als empleats a llarg termini	0,00
Qüestions processals i litigis per impostos pendents	0,00
Compromisos i garanties concedits	586.790,18
Resta de provisions	5.038.302,58
Passius per impostos	6.386.678,56
Passius per impostos corrents	1.790.761,08
Passius per impostos diferits	4.595.917,48
Capital social reembossable a la vista	0,00
Altres passius	18.590.242,96
Dels quals: fons de l'obra social (només caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	2.211.614,57
Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a	0,00
TOTAL PASSIU	3.083.130.321,03

PATRIMONI NET	IMPORT EN €
Fons propis	202.592.910,96
Capital	89.012.583,78
Capital desemborsat	89.012.583,78
Capital no desemborsat exigit	0,00
Pro memòria: capital no exigit	0,00
Prima d'emissió	0,00
Instruments de patrimoni emesos diferents del capital	0,00
Component de patrimoni net dels instruments financers compostos	0,00
Altres instruments de patrimoni emesos	0,00
Altres elements de patrimoni net	0,00
Guanys acumulats	89.985.373,85
Reserves de revaloració	2.136.125,49
Altres reserves	-2.612.311,27
(-) Accions pròpies	0,00
Resultat de l'exercici	24.071.139,11
(-) Dividends a compte	0,00
Un altre resultat global acumulat	1.346.428,51
Elements que no es reclassificaran en resultats	5.618.148,74
Guanys o (-) pèrdues actuàries en plans de pensions de prestacions definides	0,00
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com mantinguts per a la venda (122)	0,00
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	5.618.148,74
Ineficàcia de les cobertures de valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	0,00
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [element cobert]	0,00
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [instrument de cobertura]	0,00
Canvis del valor raonable dels passius financers a valor raonable amb canvis en resultats atribuïbles a canvis en el risc de crèdit	0,00
Elements que poden reclassificar-se en resultats	-4.271.720,23
Cobertura d'inversions netes en negocis a l'estranger [part eficaç]	0,00
Conversió de divises	0,00
Derivats de cobertura. Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]	-4.682.455,77
Canvis del valor raonable dels instruments de deute valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	410.735,54
Instruments de cobertura [elements no designats]	0,00
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (	0,00

PATRIMONI NET	IMPORT EN €
TOTAL PATRIMONI NET	203.939.339,47
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	3.287.069.660,50

PRO MEMÒRIA: EXPOSICIONS FORA DE BALANÇ	IMPORT EN €
Compromisos de préstec concedits (313)	243.185.787,70
Garanties financeres concedides (311)	6.264.849,59
Altres compromisos concedits (312)	40.298.558,98

COMPTE DE RESULTATS. PÈRDUES I GUANYS

	IMPORT EN €
Ingressos per interessos	100.864.702,86
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	1.257.204,94
Actius financers a cost amortitzat	93.247.845,78
Resta d'ingressos per interessos	6.359.652,14
(Despeses per interessos)	16.056.435,86
(Despeses per capital social reembossable a la vista)	0,00
A) MARGE D'INTERESSOS	84.808.267,00
Ingressos per dividends	2.942.265,18
Ingressos per comissions	33.320.994,68
(Despeses per comissions)	3.503.329,21
Guany o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	-127.570,51
Actius financers a cost amortitzat	-1.676,27
Resta d'actius i passius financers	-125.894,24
Guany o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per a negociar, nets	-3.400,61
Reclassificació d'actius financers des de valor raonable amb canvis en un altre resultat global	0,00
Reclassificació d'actius financers des de cost amortitzat	0,00
Altres guanys o (-) pèrdues	-3.400,61
Guany o (-) pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets	105.074,34
Reclassificació d'actius financers des de valor raonable amb canvis en un altre resultat global	0,00
Reclassificació d'actius financers des de cost amortitzat	0,00
Altres guanys o (-) pèrdues	105.074,34

	IMPORT EN €
Guanyos o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	0,00
Guanyos o (-) pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	68.644,00
Diferències de canvi [guany o (-) pèrdua], nets	697.757,17
Altres ingressos d'explotació	1.658.267,61
(Altres despeses d'explotació)	8.005.621,01
Dels quals: dotacions obligatòries a fons de l'obra social (només caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	1.845.611,02
B) MARGE BRUT	111.961.348,64
(Despeses d'administració)	45.584.014,47
(Despeses de personal)	27.441.810,65
(Altres despeses d'administració)	18.142.203,82
(Amortització)	3.024.232,09
(Provisions o (-) reversió de provisions)	2.137.110,96
(Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o (-) guanyos nets per modificació)	31.110.312,37
(Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global)	-12.442,55
(Actius financers a cost amortitzat)	31.122.754,92
(Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associades)	0,00
(Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'actius no financers)	11.013,21
(Actius tangibles)	0,00
(Actius intangibles)	0,00
(Altres)	11.013,21
Guanyos o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	-770.974,80
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	0,00
Guanyos o (-) pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes	-704.810,32
C) GUANYOS O (-) PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	28.618.880,42
(Despeses o (-) ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades)	4.547.741,31
D) GUANYOS O (-) PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	24.071.139,11
Guanyos o (-) pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes (640)	0,00
E) RESULTAT DE L'EXERCICI	24.071.139,11

6. Grups d'interés de Caixa Popular: categories i segments

Els grups d'interés sobre els quals Caixa Popular estableix marcs de relació de generació de valor i amb què es compromet a realitzar l'exercici de transparència deguda són:

Categoria de grup d'interés	Segmento de grupo de interés
1. Socis propietaris	1.1 Individuals: col·lectiu de treball i persones físiques. 1.2 Col·lectius: cooperatives i empreses
2. Clients (segmentació tècnica)	2.1. Particulars. 2.2. Autònoms i comerços. 2.3. Clients de banca privada. 2.4. Empreses 2.5. Cooperatives. 2.6. Associacions. 2.7. Administració pública
3. Col·lectiu de treball	3.1. Treballadors socis. 3.2. Aspirants a socis. 3.3. Becaris.
4. Proveïdors	4.1. Recursos financers 4.2. Altres béns i servicis.
5. Organismes ARA	5.1. Administracions de l'Estat i de la Com. Valenciana 5.2. Reguladors 5.3. Ajuntaments
6. Medi ambient	6.1. Organitzacions ecologistes. 6.2. Experts en la matèria.
7. Agents socials	7.1. Tercer sector (ONG). 7.2. Societat en general (localisme/entorn pròxim). 7.3. Entitats educatives 7.4. Altres entitats i plataformes reivindicatives
8. Generadors d'opinió i acció	8.1. Mitjans de comunicació. 8.2. Analistes. 8.3. Influenciadors.
9. Sectors empresarials i associacions	9.1. Associacions sectorials i col·legis professionals. 9.2. Associacions, entitats per a la millora de la gestió.
10. Aliats socis	10.1. Entitats del Grup que presten servicis de valor. 10.2. Altres aliats socis

7. Cooperatives sòcies

Les cooperatives sòcies de Caixa Popular a 31/12 són les relacionades a continuació:

ABAC ESTUDIS COOP.V.

ABACO ENCUADERNACIO COOP.V.

ABACUS S.C. CATALANA LIM.

AGRICOLA ALGINET, S. COOP. V.

AGRICOLA MONTITXELVO S.COOP.V.

AKOE EDUCACIO, COOP.V.

ALICOTRANS S.COOP.VAL.

ARTISTES FALLERS, SOCIETAT COOP. VAL.

ARTS GRAFIQUES MBN S.C.V.

ASEINT, S.C.V.

ASESORIA NEMARA COOP.V.

ASESORIA VALENCIANA DE GESTION, S.COOP.V

BARRET, COOP.V.

BELENGUER COOP.V.

BENZAUTO, SDAD COOP V

BOLETS S.COOP.V.

C.V. DE CONSUMO HARINERO PANIFICADORA LA

C.V. DE VITICULTORES LIMITADA

CANGURS COOP. V.

CASTELL COOPERATIVA VCIANA.

CASTELLANO HERRAJES COOP. V.

CENTECO COOP.V.

CENTRO DE DIAGNOSTICO VETERINARIO S.C.V.

CENTRO DE FORMACION TOBALCAIDE, COOP.V.

CENTRO EDUCAT. Y ESTUDIOS NUEVO MERCURIO

CENTRO OCUPACIONAL TOLA COOP.VAL.

CHESTE AGRARIA COOP VALENCIANA

CLAROS, S. COOP. AND.

COAGAL, COOP.V.

COARVAL COOP.V.

COCERVA COOP.V.

COEVI, COOP.V.

COFERDROZA S COOP LTDA

COHOCA, COOP.V.

COLEGIO HERMES-VALENTIA GAIA, COOP.V.

COLEGIO SAN JOSE DE LA MONTAÑA COOP.VAL.

COLLAGE-NO COOP VCIANA

COMONSA COOP.V.

CONDUAIR, COOP. V.

CONSUM S.COOP.V.

COOP. AGRICOLA "LA PURISIMA CONCEPCION"

COOP. AGRICOLA NTRA SRA DE LOS ANGELES

COOP. AGRICOLA Y CAJA RURAL DE TABERNES

COOP. DE TREBALL A. SOLIDARI AMB AFRICA

COOP. SERVICIOS ENERGETICOS C Y C COOP.V

COOP. V SAN PEDRO APOSTOL CORRALES DE UT

COOP. V. AGRICOLA VIRGEN DEL CARMEN

COOP. V. CRISTO DE LA SALUD

COOP. VALENCIANA DE TAXISTAS C.V.

COOP.DEL CAMPO SAN ISIDRO LABRADOR, C.V.

COOP.V. DEL CAMPO VIRGEN DEL FUNDAMENTO
COOP.VAL. KOYNOS
COOP.VALENCIANA TABLEROS LOS LLANOS
COOPERATIVA VINICOLA REQUENENSE, C.V.
COVAFILM PRODUCCIONES COOP. VALENCIANA
COVATRANSE, COOP. V.
COVIÑAS, COOP. V.
CUADROS ELECTRICOS PATRAIX COOP.V.
DIVINA AURORA, S.C.V.
EL DRAC, SOCIEDAD COOPERATIVA VALENCIANA
EL RENAIXER COOP.V.
EL RETORET, SDAD. COOP. LABORAL V.
ELECTRICA DE ALZIRA CEAL COOP. V.
ELECTRICA DE MELIANA, S.C.V.
ELECTRICA DE VINALES S.C.V.
ELECTRO ANDREU, COOP.V.
ELECTRO SUMINISTROS TOELVI COOP.V.
ELS ARCS, S.C.V.
ELYBEL COOP.V.
ENTRE HUERTAS Y NARANJOS, S.C.V
ESCOLA DE FORMACIO PROFESIONAL LA SAFOR
ESCOLA GAVINA, S.C.V.
ESCOLA INFANTIL MERAVELLES, COOP.V.
ESCOLA INFANTIL PETITONS COO.VCIANA
ESCOLA LA MASIA COOP D'ENSENYAMENT
ESCOLA LES CAROLINES, COOP.V.
ESCUELA 2, COOP. V.

ESCUELA INFANTIL LA PEQUEÑA COLMENA C.V.
ESPLAI GAIA COOP.V.
ESPLAI POPULAR COOP.V.
FLORIDA CENTRE DE FORMACIO COOP. V.
FRUITSECS S.COOP.
GENION, COOP.V.
GERMANS TAMARIT S.C.V.
GRAFIMAR, S.COOP. V.
GRUP EMPRESARIAL COOPERATIU
GRUPO PROFESIONAL LEX COOP. V.
HIFEDA S.C.V.
IGS FOC. COOP. VAL.
IMPULSA POLYHEDRA, COOP.V
JMJ TECNICS COOP.VAL.
KOOPERA SERVICIOS AMBIENTALES, S. COOP.
L.S. MEDIACION COOP.V.
LA COMA COOP.V.
LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, S.C.V.
LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA
LASER COOPERATIVA VALENCIANA
LINEA BASE CONGRESOS Y ASOCIACIONES C.V.
LLAURANT LA LLUM COOP.V.
LLEI VERDA S.COOP.V.
LUX LIGHT-TEAM VALENCIA COOP. VALENCIANA
M MA CONSULTORES EN INNOVACION, COOP.V.
MADERAS TROPICALES COMAT, S.C.V.
MAKINACCION, C.V.

MARTI SOROLLA COOP.V

MAS DEL CAPELLA, COOP.V.

MECANICOS VALENCIA COOP.V.

MEDITRANS, S. COOP. V.

MESTRES DE LA CREU COOP. V.

MICOMICONA, S.COOP.V.

MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA

NEU AL CARRER COOP.V.

NEWFRUIT COOP.V.

NINOS GESTION EDUCATIVA COOP.V.

NOMBRE

OFITEC S. COOP. V. LTDA.

OLEICOLA SERRANA DEL PALANCIA COOP V

PANGUR ANIMATION, COOP.V.

POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.

REPARACIONES DEL AUTOMOVIL ALBALAUTO C.V

ROALA, S.COOP.VAL.

ROMYNOX, COOP.V.

RUC SERVEIS, COOP. V.

S.A.D., S.COOP.V.

S.C.L. ESCOLA BRESSOL

SAMBEAT COOP VALENCIANA

SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.

SANCHEZ ABIETAR COOP.V.

SAPIENS ENERGIA COOP.V.

SDAD COOP AGRICOLA ALBOSA COOP V

SDAD. COOP. LTDA. V.E. COL. ACAD. JUCAR

SDAD. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA

SDAD. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS

SENTAL, COOP. V.

SERVEIS FUTURS, COOP. V.

SERVICIO Y LIMPIEZA, C.V.

SIMBOLS SENYALITZACIO INTEGRAL S.COOP.V.

SOLUCIONS GRAFIQUES S.COOP.V.

SOM ENERGIA S.C.C.L.

SOM ESCOLA COOP.VAL.

SOM ROGLE COOP.V.

SUMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESSES S.C.V.

TADEL GRUP, COOP. V.

TALUDIA COOP.V.

TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP

TERRA DE PA I ARROP, COOP.V.

THE OLIVE BRANCH, COOP.V.

TOALVA, S.C.V.

TRANSUECA S.C.V.

TRANSVERSAL, COOP.V.

VACACIONES PERMANENTES COOP.V.

VARELEC COOP.V.

VERDE-SIETE COOP. VAL.

VERDIS CONSULTING, COOP. V.

VIVIENDA SUPERVISADA LA LLUM, COOP. V.

YA RESTAURANT COOP.V.

ZAMIT, COOP. GRAFICA VALENCIANA

8. Associacions

Las asociaciones en las que Caixa Popular está integrada o participa son:

AEDIPE-Associació Espanyola de Direcció i Desenvolupament de Persones

AERC-Associació Espanyola de Caixes Rurals

AVCC-Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit

AVE-Associació Valenciana d'Empresaris

CERS-Club d'Empreses Responsables i Sostenibles

CEV-Confederació Empresarial de la Comunitat Valenciana

Club de Primeres Marques Valencianes

CMM- Club de Màrqueting del Mediterrani

COGRASOVA Col·legi oficial de graduats socials de València

ÉTNOR-Fundació Ètica dels Negocis i de les Organitzacions

EVAP/BPW valència- Associació d'Empresàries i Professionals de València

FEVECTA-Federació Valenciana d'Empreses Cooperatives de Treball Associat

Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana

Fundació General de la Universitat de València

Fundació Horta Sud

Fundació per la Justícia

Fundació Novaterra

GREF-Grup de Responsables de Formació d'Entitats Financeres i Asseguradores

ICAV-II-Ilustre Col·legi d'Advocats de València

La Promotora

UNACC-Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit

11.2 Informació rellevant sobre l'informe

Aquesta Memòria Anual 2023 de Caixa Popular es dissenya i es publica amb l'objectiu de fer l'exercici de transparència deguda per a tots els grups d'interès, amb tres objectius principals:

- Informar de la responsabilitat, l'ètica i la sostenibilitat de totes les activitats desenvolupades en els processos i els serveis de la cooperativa i donar resposta a totes i cadascuna de les categories de grups d'interès d'aquesta.
- Donar cobertura i resposta complida a la Llei 11/2018.
- Aportar informació que done cobertura a les exigències i les propostes de l'organització Global Reporting Initiative emmarcades en els "GRI Standards".

Pel que fa als informes de responsabilitat social es presenta la informació següent:

- La periodicitat és anual.
- L'informe anterior, del 2022, publicat l'abril del 2023 no té aclariments o reexpressió de la seua informació.
- L'informe del 2023 es publica l'abril del 2024.
- El punt de contacte per a consultes i aclariments sobre l'informe és l'Àrea de Responsabilitat Social i Relacions Institucionals de Caixa Popular.

A continuació, es detalla com en l'informe 2023 es dona cobertura als continguts GRI de la versió GRI Standards 2016 i de les ampliacions i less actualitzacions sistemàtiques que es produïsquen.

Pel que fa a les exigències exposades en l'estàndard GRI 103, de cada contingut s'aporta informació en cadascun dels capítols de l'informe. Per a la resta dels requeriments GRI, s'adjunta el quadre que es presenta a continuació, on es pot localitzar la informació sol·licitada:

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
INTRODUCCIÓ ¹				
	Pràctiques per a l'elaboració d'informes	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	1.1 Presentació de la Memòria Anual 2021	
			3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
		102-47 Llista de temes materials	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
			11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-48 reexpressió de la informació	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-50 Període objecte de l'informe	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-51 Data de l'últim informe	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-52 Cicle d'elaboració d'informes	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	

¹ Informació no requerida explícitament en la Llei 11/2018, però necessària, d'acord amb la redacció de la norma per a contextualitzar l'elaboració de l'EINF i l'estàndard utilitzat (en aquest cas, GRI).

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
MODEL DE NEGOCI				
Descripció del model de negoci	Perfil de l'organització	102-1 Nom de l'organització	11.1. Dades de l'empresa	
		102-2 Activitats, marques, productes i servicis	5.1. Gestió comercial i clients	
		102-5 Propietat i forma jurídica	11.1. Dades de l'empresa	
		102-7 Grandària de l'organització	7. Empremta econòmica	
			8. Empremta laboral	
Organització i estructura	Pràctiques per a l'elaboració d'informes	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	11.1. Dades de l'empresa	
	Governança	102-18 Estructura de governança	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
Organització i estructura		102-22 Composició del màxim òrgan superior de govern i els seus comitès	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-23 President del màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-19 Delegació d'autoritat	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-20 Responsabilitat en l'àmbit nivell executiu de temes econòmics, ambientals i socials	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Mercats en què opera	Perfil de l'organització	102-3 Ubicació de la seu	11.1. Dades de l'empresa	
		102-4 Ubicació de les operacions	11.1. Dades de l'empresa 5.1. Gestió comercial i clients	
		102-6 Mercats servits	5.1. Gestió comercial i clients	
Matriu de materialitat ²	Governança	102-21 Consulta a grups d'interés sobre temes econòmics, ambientals i socials	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
	Participació dels grups d'interés	102-40 Llista de grups d'interés	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
		102-42 Identificació i selecció de grups d'interés	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
		102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interés	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
		102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
Objectius i estratègies	Perfil de l'organització	102-12 Iniciatives externes	3.2. Model de gestió sostenible	
		102-13 Afiliació a associacions	5.4 Cooperativisme i Associacionisme.	
			5.5 Aliats i socis	
	Estratègia	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	1.2. Cartes a la Presidència i la Direcció General	
	Governança	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	

² Aspecte no previst explícitament en la Llei 11/2018, si bé entre els criteris de la informació a reportar està la materialitat. En conseqüència, conèixer els temes importants per als grups d'interés pot contribuir a justificar la informació que es publica en l'EINF.

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Factors i tendències que poden afectar la seua evolució	Estratègia	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	
			4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
Gestió de riscos	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
Gestió de riscos	Enfocament de gestió	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular.	
			4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
	Governança	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	3.1 L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	
		102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
		102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	3.1 L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	
		102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	
		102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS				
Informació general				
Polítiques que aplica respecte de les qüestions mediambientals, incloent-hi els procediments d'avaluació i certificació ambiental, procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat. Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals. L'aplicació del principi de precaució, la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	10.1. Model d'empremta ambiental	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	10.1. Model d'empremta ambiental	
	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	10.1. Model d'empremta ambiental	
Els resultats d'aquestes polítiques	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	10.1. Model d'empremta ambiental	
Els principals riscos relacionats amb les qüestions ambientals vinculades a les activitats del grup i com el grup gestiona aquests riscos. Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si escau, la salut i la seguretat,	Acompliment econòmic	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	7.1. empremta econòmica i del negoci	
	Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	10.1. Model d'empremta ambiental	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Contaminació				
Mesures per a previndre, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient; tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminació lumínica	Emissions	305-5 Reducció de les emissions de GEH	10.2. Gestió ambiental	No material
Economia circular i prevenció i gestió de residus				
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per a combatre el desaprofitament d'aliments	Materials	301-2 Inputs reciclats	10.2. Gestió ambiental	
	Efluents i residus	306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació	10.2. Gestió ambiental	
Ús sostenible dels recursos				
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	Aigua i efluents	303-5 Consum d'aigua	10.2. Gestió ambiental	
Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per a millorar l'eficiència del seu ús	Materials	301-1 Materials utilitzats per pes o volum	10.2. Gestió ambiental	
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per a millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables	Energia	302-1 Consum energètic dins de l'organització	10.2. Gestió ambiental	
		302-3 Intensitat energètica	10.2. Gestió ambiental	
		302-4 Reducció del consum energètic	10.2. Gestió ambiental	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Canvi climàtic				
Els elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, incloent-hi l'ús dels béns i servicis que produeix	Emissions	305-1 Emissions directes de GEH (abast 1)	10.2. Gestió ambiental	
Els elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, incloent-hi l'ús dels béns i servicis que produeix	Emissions	305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)	10.2. Gestió ambiental	
Les mesures adoptades per a adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic; metes de reducció establides voluntàriament a mitjà i llarg termini per a reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquesta finalitat	Emissions	305-5 Reducció de les emissions de GEH	10.2. Gestió ambiental	
Protecció de la biodiversitat				
Mesures preses per a preservar o restaurar la biodiversitat; impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides	Biodiversitat	304-1 Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats situats dins o al costat d'àrees protegides o zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides	10.2. Gestió ambiental	No material
		304-2 Impactes significatius de les activitats, els productes i els servicis en la biodiversitat	10.2. Gestió ambiental	No material

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL				
Informació general				
Polítiques que aplica pel que fa a les qüestions socials i relatives al personal, incloent-hi els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	8.1. Model de gestió de persones	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	8.1. Model de gestió de persones	
	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	8.1. Model de gestió de persones	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
Els resultats d'aquestes polítiques	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	8.1. Model de gestió de persones	
Els principals riscos relacionats amb les qüestions socials i relatives al personal vinculats a les activitats del grup i com el grup gestiona aquests riscos	Estratègia	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Model de gestió de persones 4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	
Ocupació				
Nre. total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional	Perfil de l'organització	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	8.2. Departament Laboral	
Nre. total i distribució de modalitats de contracte de treball, mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional, nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	Perfil de l'organització	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	8.2. Departament Laboral	
	Presència en el mercat	202-2 Proporció d'alts executius contractats en la comunitat local	8.2. Departament Laboral	
	Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	8.2. Departament Laboral	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Les remuneracions mitjanes i la seua evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional o igual valor	Governança	102-36 Procés per a determinar la remuneració	8.2. Departament Laboral	
		102-38 Ràtio de compensació total anual	8.2. Departament Laboral	
		102-39 Ràtio d'increment percentual de la compensació total anual	8.2. Departament Laboral	
Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de dones davant d'homes	8.2. Departament Laboral	
La remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent-hi la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe	Governança	102-35 Polítiques de remuneració	8.2. Departament Laboral	
		102-37 Involucració dels grups d'interés en la remuneració	8.2. Departament Laboral	
	Presència en el mercat	202-1 Ràtio de salari de categoria inicial estàndard per sexe davant del salari mínim local	8.2. Departament Laboral	
	Acompliment econòmic	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	8.2. Departament Laboral	
	Ocupació	401-2 Prestacions per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	8.2. Departament Laboral	
	Acompliment econòmic	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	8.2. Departament Laboral	
Beneficis corporatius ³				
Implantació de polítiques de desconnexió laboral			8.1. Model de gestió de persones.	Criteri propi de Caixa Popular
Empleats amb discapacitat	Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	8.4. Responsabilitat social interna	

³ Concepte no requerit explícitament per la Llei 11/2018.

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Organització del treball				
Organització del temps de treball	Relacions treballador-ocupació	402-1 Terminis d'avísos mínims sobre canvis operacionals	8.4. Responsabilitat social interna	
Nombre d'hores d'absentisme			8.2. Departament Laboral	
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquests per part de tots dos progenitors	Ocupació	401-3 Permís parental	8.4. Responsabilitat social interna	
Salut i seguretat				
Condicions de salut i seguretat en el treball	Salut i seguretat en el treball	403-1 Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	
		403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	8.2. Departament Laboral	
		403-3 Servicis de salut en el treball	8.2. Departament Laboral	
		403-4 Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	
		403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	
		403-6 Foment de la salut dels treballadors	8.2. Departament Laboral	
		403-7 Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials	8.2. Departament Laboral	
		403-8 Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	
Accidents de treball, en particular la freqüència i la gravetat, així com les malalties professionals; desagregat per sexe	Salut i seguretat	403-9 Lesions per accident laboral	8.2. Departament Laboral	
		403-10 Malalties i malalties laborals	8.2. Departament Laboral	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Relacions socials				
Organització del diàleg social, incloent-hi procediments per a informar i consultar el personal i negociar amb ells	Participació dels grups d'interès	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	8.2. Departament Laboral	
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Participació dels grups d'interès	102-41 Acords de negociació col·lectiva	8.2. Departament Laboral	
El balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball			8.2. Departament Laboral	Criteri propi de Caixa Popular
Formació				
Les polítiques implementades en el camp de la formació	Formació i ensenyament	404-2 Programes per a millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	8.3. Desenvolupament de persones	
		404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment del desenvolupament professional	8.3. Desenvolupament de persones	
	Salut i seguretat en el treball	403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	
	Anticorrupció	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	4.3. Ètica i valors corporatius.	
	Avaluació de drets humans	412-2 Formació d'empleats en polítiques i procediments sobre drets humans	8.3. Desenvolupament de persones	
La quantitat total d'hores de formació per categories professionals	Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	8.3. Desenvolupament de persones	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Igualtat				
Mesures adoptades per a promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	2. Missió, visió i valors.	
			3.1 L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	
Plans d'igualtat (capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per a promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat			8.4. Responsabilitat social interna	
La política contra tota mena de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat	No-discriminació	406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses	8.4. Responsabilitat social interna	
DRETS HUMANS				
Polítiques que aplica respecte a la lluita contra la corrupció i el suborn, incloent-hi els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	3.1 L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	7.1 empremta econòmica i del negoci	
	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
Els resultats d'aquestes polítiques	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Els principals riscos relacionats amb la lluita contra la corrupció i el suborn vinculats a les activitats del grup i com el grup gestiona aquests riscos	Estratègia	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	
	Ètica i integritat	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	4.3. Ètica i valors corporatius.	
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per a mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Pràctiques en matèria de seguretat	410-1 Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments drets humans	5. Cadena de valor	
	Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	5. Cadena de valor	
		412-2 Formació d'empleats en polítiques i procediments sobre drets humans	8.3. Desenvolupament de persones	
		412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	5. Cadena de valor	
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	Ètica i integritat	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	4.3. Ètica i valors corporatius.	
	Drets dels pobles indígenes	411.1 Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	9. empremta social	N/A
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Participació dels grups d'interès	102-41 Acords de negociació col·lectiva	8.2. Departament Laboral	
L'eliminació de la discriminació en l'ocupació	No-discriminació	406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses	4.3. Ètica i valors corporatius.	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
L'eliminació del treball forçós o obligatori	Treball infantil	408-1 Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular. 5.2. Gestió de compres i proveïdors	
L'abolició efectiva del treball infantil	Treball forçós o obligatori	409-1 Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular. 5.2. Gestió de compres i proveïdors	
LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN				
Polítiques que aplica respecte a la lluita contra la corrupció i el suborn, incloent-hi els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	4.3. Ètica i valors corporatius	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable.	
	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i les normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
Els resultats d'aquestes polítiques	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	4.3. Ètica i valors corporatius	
Els principals riscos relacionats amb la lluita contra la corrupció i el suborn vinculats a les activitats del grup i com el grup gestiona aquests riscos	Estratègia	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	4.3. Ètica i valors corporatius	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Mesures adoptades per a previndre la corrupció i el suborn i mesures adoptades per a lluites contra el blanqueig de capitals	Ètica i integritat	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	
			4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
		102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	4.3. Ètica i valors corporatius.	
	Governança	102-25 Conflictes d'interés	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
	Anticorrupció	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	4.3. Ètica i valors corporatius	
		205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	4.2 Riscos i línies de la defensa del negoci.	
		205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses	4.3. Ètica i valors corporatius	
	Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència	4.3. Ètica i valors corporatius	
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
	Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	9.1. Ingressos per a acció social.	
	Comunitats locals	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	9.1. Ingressos per a acció social.	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
SOCIETAT				
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible				
Polítiques que aplica en aquest àmbit i principals resultats	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	9. empremta social	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	9.2. Model d'acció social i participació.	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	9. empremta social	
L'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local i impacte en les poblacions locals i en el territori	Impactes econòmics indirectes	203-1 Inversions en infraestructures i servicis secundats	10.2. Gestió ambiental	
		203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	9.1. Ingressos per a acció social.	
	Comunitats locals	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	9.1. Ingressos per a acció social.	
Les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	Participació dels grups d'interès	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	9.2. Model d'acció social i participació.	
	Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	5.4. Cooperativisme i Associacionisme.	
Polítiques que aplica en aquest àmbit i principals resultats	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	9. empremta social	
Subcontractació i proveïdors				
La inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	Perfil de l'organització	102-9 Cadena de subministrament	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seua responsabilitat social i ambiental	Avaluació ambiental	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material
		308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material
	Avaluació social	414-1 Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material
		414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	Perfil de l'organització	102-10 Canvis significatius en l'organització i cadena de subministrament	5.2. Gestió de compres i proveïdors	
Consumidors				
Polítiques que aplica en aquest àmbit i principals resultats	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	5.1 Gestió comercial i clients.	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	5.1 Gestió comercial i clients.	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	5.1 Gestió comercial i clients.	
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	Salut i seguretat dels clients	416-1 Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o servicis	5.1 Gestió comercial i clients.	
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes	Màrqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i servicis	5.1 Gestió comercial i clients.	
		417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	5.1 Gestió comercial i clients.	
	Privacitat del client	418-1 Reclamacions fonamentals relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	5.1 Gestió comercial i clients.	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Informació fiscal				
Polítiques que aplica en aquest àmbit i principals resultats	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	7.1 empremta econòmica i de negoci	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	7.1 empremta econòmica i de negoci	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	7.2. Gestió econòmicofinancera i fiscal.	
Els beneficis obtinguts país per país	Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	7.2. Gestió econòmicofinancera i fiscal.	
Els impostos sobre beneficis pagats i les subvencions públiques rebudes	Fiscalitat	207-1 Enfocament fiscal	7.2. Gestió econòmicofinancera i fiscal.	
	Acompliment econòmic	201-4 Assistència financera rebuda del govern	7.2. Gestió econòmicofinancera i fiscal.	

Memòria
Annual



2023