



On toca
estar.

Memòria 2020



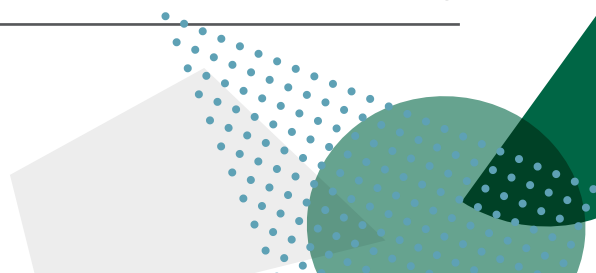


Memòria 2020

1. Introducció	4
1.1. Presentació de la Memòria Anual 2020	4
1.2. Cartes de la Presidència i la Direcció General	6
1.3. Projectes i fets més rellevants del 2020	11
2. Caixa Popular	14
2.1. La senda de l'èxit de Caixa Popular	14
2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	18
3. RSC i sostenibilitat	26
3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	26
3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	29
4. Governança	42
4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	42
4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	49
4.3. Ètica i valors corporatius	64
5. Cadena de valor	66
5.1. Gestió comercial i clients	66
5.2. Gestió de compres i proveïdors	78
5.3. Administracions-reguladors i ajuntaments	82
5.4. Cooperativisme i associacionisme	84
5.5. Aliats i socis	87
6. Model de gestió	90

Índex

6.1. Gestió de la qualitat	90
6.2. Gestió de la innovació	95
6.3. Gestió de la tecnologia i la Informació	99
7. Empremta econòmica	104
7.1. Empremta econòmica i del negoci	104
7.2. Gestió economicofinancera i fiscal	111
8. Empremta laboral	118
8.1. Model de gestió de persones	118
8.2. Departament de Laboral	122
8.3. Desenvolupament de persones	132
8.4. Responsabilitat social interna	143
9. Empremta social	146
9.1. Ingressos per a acció social	146
9.2. Model d'acció social i participació	149
9.3. Projectes i iniciatives d'acció social + voluntariat i cooperació internacional	150
10. Empremta ambiental	152
10.1. Model d'empremta ambiental	152
10.2. Gestió ambiental	156
11. Annexos	162
11.1. Dades de l'empresa	162
11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173



1. INTRODUCCIÓ



1.1 Presentació de la Memòria Anual 2020

L'elaboració d'aquesta memòria anual suposa un exercici de transparència a l'hora de mostrar i comunicar a la societat i als grups d'interès de Caixa Popular, de manera integrada, els resultats del nostre acompliment economicofinancer conjuntament amb els resultats de l'acompliment de la nostra empresa en termes socials i mediambientals.

De la mateixa manera, aquesta memòria suposa afirmar el nostre compromís continuat de seguir avançant en la definició, el desenvolupament i la comunicació d'estratègies, polítiques i accions que, d'una banda, tinguin com a resultat la generació d'impactes positius que donen resposta a les necessitats i les expectatives d'aquests grups d'interès i, de l'altra, generen valor compartit, millorant així la nostra competitivitat mentre es millora i s'avança en el progrés de les condicions econòmiques i socials de les comunitats en què desenvolupem la nostra activitat.

Aquesta memòria anual s'ha fet seguint les directrius marcades pels estàndards internacionals de Global Reporting Initiative (d'ara en avant, GRI), així com pels requisits normatius en matèria d'informació no financera i diversitat establits en la Llei 11/2018, de 28 de desembre.

Al llarg de les pàgines següents, mostrarem una descripció sobre la manera com Caixa Popular gestiona aspectes com ara (1) la transparència, l'ètica empresarial i el govern corporatiu; (2) la nostra estratègia i el nostre enfocament de responsabilitat social i de desenvolupament sostenible, incloent-hi informació sobre els processos de participació de grups d'interès i materialitat; (3) la nostra cadena de valor i les relacions amb els nostres clients, proveïdors, aliats, associats, etc.; (4) el nostre sistema de gestió; i finalment, (5) la generació de les nostres empremtes, economicofinancera, laboral, social i mediambiental.



És, doncs, un objectiu fonamental d'aquesta memòria anual contribuir al mesurament i la comunicació de l'acompliment sostenible de Caixa Popular per facilitar l'avaluació dels grups d'interès, en termes d'ajust amb les seues necessitats i expectatives.

1.2 Cartes de la Presidència i la Direcció General



Amadeo Ferrer

President de Caixa Popular

Durant l'any 2020, hem fet passos decidits cap a la consolidació i el desenvolupament de la nostra missió empresarial, que no és altra que *ser una banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent*, cosa que, sens dubte, ens convertirà en un futur pròxim, sinó ho hem aconseguit ja, en l'entitat financera valenciana amb més implicació i impacte social dins del nostre àmbit d'actuació, la Comunitat Valenciana.

No ho hem tingut fàcil, la veritat. L'any 2020 ha sigut un any molt complex, en què la pandèmia global provocada per la COVID-19 ha impactat en la societat i ha generat una crisi sanitària, econòmica i social sense precedents.

Caixa Popular ha fet front a aquesta situació de crisi fent el que millor sabem fer, a partir dels aspectes

fonamentals i bàsics que sempre ens han definit com a entitat cooperativa defensora i promotora del model d'economia social. D'una banda, des de la nostra cultura, composta per uns valors sòlids que ens identifiquen com a empresa i que guien la presa de decisions i les actuacions de totes i cadascuna de les persones que la integrem. De l'altra, a través de la nostra estratègia, en què mitjançant processos deliberats i adaptatius, tractem d'anticipar i donar resposta a les tendències, els riscos i les oportunitats que l'entorn ens presenta.

Els nostres grups d'interés, els nostres clients, proveïdors, aliats, entitats del teixit social, persones sòcies i treballadores, entre molts altres, també han hagut de fer front a aquesta crisi que els ha generat tantes dificultats en

l'àmbit personal, professional i familiar i, creiem, que Caixa Popular ha estat a l'altura esperada per aquests grups a l'hora de donar resposta a les necessitats i les expectatives que aquests han posat sobre nosaltres en un any tan complicat per a tots.

Així doncs, per exemple, hem atés amb rapidesa i flexibilitat les noves necessitats de finançament de tots els nostres clients per ajudar-los a capejar els pitjors moments de la crisi. Hem fet un gran esforç a l'hora de garantir les millors condicions higienicosanitàries, no solament de totes i cadascuna de les persones que treballem en Caixa Popular, sinó també de tots i cadascun dels nostres clients. Amb agilitat, hem adaptat els nostres entorns de treball per facilitar el treball a distància de les nostres persones a través d'un procés vertiginós de digitalització i provisió de recursos TIC individuals, mentre ateníem les noves necessitats emocionals que la situació provocava. Hem incrementat la nostra aposta pel desenvolupament d'aliances d'impacte social, fonamentalment de les que han tractat de millorar-lo en àrees com la generació d'ocupació i el desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana. Aquests són alguns dels exemples del conjunt d'accions desenvolupades dins de la nostra *Resposta COVID-19*, sobre els quals podreu aprofundir amb la lectura d'aquesta memòria anual.

L'any 2020 també ha sigut el primer any d'implementació del nostre Pla Estratègic *TransformAcció 2022*, un pla estratègic il·lusionant, ple de reptes motivadors que pretén guiar-nos per la senda de l'èxit i sobre el qual rendim comptes en aquesta memòria anual de l'any 2020.

El 2020 ha sigut l'any de la consolidació i el desenvolupament transversal dels nostres enfocaments de responsabilitat social i desenvolupament sostenible, aspectes tots dos inherents a la nostra manera de ser,

i és que ser una banca amb uns principis cooperatius tan arrelats ens ho posa més fàcil a l'hora de perseguir i tractar de millorar i donar solució als problemes del nostre planeta per construir un món millor per a les generacions esdevenidores.

Durant aquest exercici, hem desenvolupat les nostres polítiques de sostenibilitat i medi ambient entre altres, també hem començat a desplegar el nostre enfocament de desenvolupament sostenible, alineant les nostres iniciatives, projectes i accions amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible proposats per les Nacions Unides en la seua Agenda 2030, amb la intenció de provocar impactes positius significatius sobre la societat valenciana.

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 empresa cooperativa ètica, competitiva, innovadora, social, defensora del desenvolupament sostenible i transparent.

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



Rosendo Orti

Director general de Caixa Popular

Després dels bons resultats assolits en el nostre anterior període estratègic acabat l'any 2019, representat i desenvolupat a través del Pla *Reinventar-se 2020*, aquest any 2020 hem començat a implementar el nostre nou Pla Estratègic *TransformAcció 2022*.

Vam començar l'any amb tota la il·lusió i la determinació posades en el desenvolupament d'aquest pla, quan, el mes de març, la pandèmia global provocada per la COVID-19, sacsejava tots els fonaments que com a societat havíem construït en els últims anys, i posava en dubte moltes de les creences en què es basa aquesta societat en què vivim i actuem, no sols com a ciutadans, sinó com a empreses, actors fonamentals per al desenvolupament d'aquesta.

Ha sigut en el nostre 43 aniversari treballant en el sector financer que hem sigut més conscients, si és que es pot, que el nostre model d'empresa cooperativa, ètica i social és més necessari ara que mai pels valors que representa i pel seu enfocament de generació d'impactes positius de caràcter econòmic, mediambiental i social, en les comunitats amb què interactuem, en concret, i en la societat, en general, mentre creem i generem valor compartit amb els nostres grups d'interès, millorant la nostra competitivitat i col·laborant en el progrés de les condicions econòmiques i socials de les comunitats en què desenvolupem la nostra activitat.

El sector econòmic en què despleguem la nostra activitat, el sector financer, s'ha vist afectat en els últims

anys per aspectes o tendències com ara la necessitat de digitalitzar els seus serveis mentre es garanteix la seguretat dels seus usuaris, la reducció de l'activitat econòmica, la reducció dels tipus d'interés i, per tant, dels marges, les exigències reguladores més grans en termes de seguretat i transparència, la necessitat de treballar i aportar en el desenvolupament d'una economia descarbonitzada pels efectes que el canvi climàtic té en el nostre planeta i la nostra societat, entre altres, aspectes tots aquests que des de Caixa Popular hem abordat, no solament en anys precedents, sinó a través del nostre nou pla estratègic.

A més, tots aquests aspectes han cobrat una rellevància especial i s'han accelerat amb l'arribada de la pandèmia, cosa que ens ha obligat a reaccionar i a posar en marxa accions que han facilitat, per exemple, el teletreball o mitjançant l'increment dels nostres consums elèctrics provinents de fonts renovables en les nostres instal·lacions, en què durant l'any 2020, el 80% de les nostres oficines consumeixen aquest tipus d'energia.

El nostre Pla Estratègic *TransformAcció 2022*, fruit de la col·laboració i el coneixement compartit del nostre Consell Rector, grups d'interés i col·lectiu de treball, busca desplegar elements de diferenciació que aporten valor als nostres grups d'interés, i oferir també seguretat a tots aquests grups sobre els passos que estan fent-se i dels resultats, tant sobre els obtinguts com dels esdevenidors.

Com s'ha comentat anteriorment, aquest pla s'ha començat a desenvolupar el 2020 i ha començat a fer els primers fruits. Així doncs, enguany:

- Hem iniciat les transformacions necessàries pel que fa a les nostres persones, escometent el desenvolupament i la millora dels processos de contractació, de compensació i de desenvolupament a través de la formació i l'aprenentatge, en definitiva, hem fet els primers passos per a construir l'ecosistema de la felicitat de Caixa Popular.
- Hem potenciat les nostres estructures i els nostres processos de generació de la innovació amb resultats excel·lents.
- S'ha continuat creixent tant en persones com en oficines, així l'any 2020 hem creat 19 llocs de treball i hem obert 2 oficines noves, continuant amb la nostra estratègia de creixement. Al tancament d'aquest exercici, tenim 75 oficines comercials distribuïdes per tot el territori de la Comunitat Valenciana.
- Pel que fa a la nostra solvència, l'hem reforçada millorant les dades del 2019 en un 12%.
- La rendibilitat continua sent una de les forteses del nostre negoci, encara que la situació de tipus d'interés negatius, les dotacions més elevades i el creixement dels actius totals han provocat un descens en la rendibilitat l'any 2020. No obstant això, la nostra es manté per damunt de la mitjana del sector.
- Durant l'any 2020 hem reduït respecte de l'any anterior els nostres actius dubtosos en un 3,82%.
- Hem començat a desenvolupar el nostre nou model comercial que desenvolupa la nostra estratègia de proposta de valor basada en el nostre model cultural i en el nostre model de relació amb el client.
- Durant el 2020, pel que fa a la simplificació de la nostra estructura, hem avançat des del concepte d'organització líquida cap a estructures més transversals en què es trenca amb l'estructura jeràrquica tradicional i s'aprofita al màxim el coneixement i les capacitats col·lectives dels nostres equips de treball per aconseguir una millor orientació al negoci i als clients. Així doncs, el 2020 hem potenciat tota l'estructura de gestors en l'organització, s'ha desenvolupat la figura dels especialistes o responsables de determinats segments o línies de negoci, també la de

responsable de productes emmarcats en 3 àrees, Banca Empresa, Negoci i Riscos. En aquesta mateixa línia, a més, s'ha creat la figura de gestors de sectors empresarials dins de l'Àrea de Banca Empresa i s'han desenvolupat equips de projecte que el 2020 han abordat 13 projectes concrets.

- L'any 2020, hem continuat avançant en els processos de transformació digital i de protecció davant la "ciberdelinqüència".
- Com no podia ser d'una altra manera, hem continuat consolidant els nostres enfocaments de gestió pel que fa a la responsabilitat social i al desenvolupament sostenible, avançant en el model d'impactes sobre els diferents Objectius de Desenvolupament Sostenible que ens hem marcat com a prioritaris.

Per als dos pròxims anys restants dins del Pla *Transform-Acció 2022*, ens plantegem continuar aprofundint en els

diversos eixos de la nostra estratègia, així, en els anys 2021 i 2022, volem:

- desenvolupar al complet el nostre ecosistema de la felicitat,
- continuar millorant les nostres xifres de solvència i rendibilitat, alhora que continuem reduint els nostres actius danyats i incrementem els nostres ingressos.
- aplicar el nostre nou model comercial per desenvolupar la nostra nova proposta de valor.

Finalment, com a director general de Caixa Popular i en nom de tot l'equip de Direcció, no voldria deixar passar l'ocasió d'agrair a tot el col·lectiu de persones que treballen en la nostra cooperativa l'esforç, la dedicació i la capacitat d'adaptació que han demostrat durant a l'any 2020; sense vosaltres aquests resultats no haurien sigut possibles. Moltes gràcies.

1.3 Projectes i fets més rellevants del 2020

L'any 2020 ha sigut el primer any d'implementació del nostre Pla Estratègic *TransformAcció 2022* en què, malgrat les condicions adverses que ens ha imposat la pandèmia global, hem aconseguit uns resultats positius i rellevants en termes economicofinancers i de creixement d'oficines.

- Marge d'interessos: **36,742 milions d'euros.**
- Marge brut: **55,500 milions d'euros.**
- Resultat de l'activitat d'explotació: **13,399 milions d'euros.**
- Benefici brut: **12,103 milions d'euros.**
- Negoci fora de balanç: **321 milions d'euros.**
- Ràtio d'eficiència: **59,52**
- ROA: **0,60**
- ROE: **10,71**
- La penetració de Caixa Popular en el territori continua creixent, ja que hem obert dues oficines noves el 2020. Amb això arribem a un total de 75 oficines.



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

Projectes o assoliments significatius del 2020 per cadascuna de les categories següents:

Estratègia:

- Començament del desenvolupament del nou Pla Estratègic *TransformAcció 2022* i de les 5 polítiques estratègiques que s'hi defineixen.
- Definició i desenvolupament de la nova proposta de valor basada en el nostre model cultural i en el model de relació amb el client.
- Definició i desplegament del mapa de transformació o canvi.

Negoci:

- Amb data 31 de desembre de 2020, Caixa Popular tenia 215.608 clients, un 5,26% més que en l'exercici anterior.
- Hem desenvolupat el nostre somni d'organització líquida, potenciant tota l'estructura de gestors en l'organització, desenvolupant les figures dels especialistes responsables de segments o línies de negoci i la de responsable de producte emmarcats en les àrees de Banca Empresa, Negoci i Riscos. També hem desenvolupat equips de projecte que han treballat sobre 13 projectes concrets per abordar les principals necessitats i demandes dels clients, alhora que es potencien determinats aspectes estratègics per a Caixa Popular i, la figura de gestors de sectors empresarials dins de l'Àrea de Banca Empresa.

Tecnologia i digitalització:

- S'ha fet un gran esforç per a la implantació dels mitjans tècnics necessaris per a proporcionar l'opció de teletreball a tot el col·lectiu de treball.
- Hem impulsat la mobilitat amb portàtils i telèfons en tots els llocs de treball.
- Hem incorporat sistemes de videoconferència.

Empremta econòmica:

A més dels resultats economicofinancers assenyalats a l'inici d'aquest apartat, ens agradaria destacar els següents:

- Hem incrementat els nostres ingressos bruts un 4,71% respecte del 2019.
- Hem millorat la nostra solvència un 12% respecte del 2019.
- Les nostres ràtios de morositat financera i immobiliària s'han reduït un 15,76% i un 42,86%, respectivament, respecte del 2019.

Empremta laboral:

- Amb data de 31 de desembre de 2020, Caixa Popular havia creat 19 nous llocs de treball i havia arribat a la xifra de 385 persones, fet que suposa un 4,62% més que l'any 2019.
- En l'any 2020, no hi ha hagut cap accident de treball.
- Hem incrementat el nombre d'hores de formació interna en un 1,22% respecte del 2019, així com el nombre d'accions d'autoformació dutes a terme, que s'han incrementat un 97,41% en el mateix període.
- El nombre total de directius en un programa de desenvolupament s'ha incrementat el 2020 un 18,42% respecte del 2019.

Empremta social:

- Hem incrementat la inversió i el nombre d'iniciatives de generació d'ocupació i desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana en un 133,61% i un 72,8%, respectivament, respecte del 2019.
- S'han destinat 440 milions en línies especials de finançament per a empreses, cooperatives, comerços i autònoms afectats per COVID-19 a través de la creació de línies de finançament de concessió ràpida sense comissions per ajudar a cobrir faltes de liquiditat provocades per la minva d'ingressos.
- El nostre col·lectiu de treball es va implicar a través de la campanya "Un dia de salari", recaptant 17.709€, a què Caixa Popular va aportar el mateix import fent-se una donació total per als hospitals de 35.418€. Addicionalment l'entitat va aportar 17.709€ més per al suport a les ONG valencianes a través de la campanya "Un dia de salari".

Empremta mediambiental:

- A través del projecte Oficina Sense Papers, hem reduït el nostre consum de paper en oficines en un 11,9% respecte del 2019.
- Hem reduït els nostres consums d'energia (kW) en oficines i Serveis Centrals un 4,83% en el període 2019-2020, pràcticament el mateix percentatge de reducció en termes d'emissions de CO₂.
- Hem incrementat el nombre d'oficines amb consum d'energia renovable en un 577,77% en el període 2019-2020. L'any 2020 el 80% de les nostres oficines van passar a consumir electricitat provinent de fonts renovables.



2. CAIXA POPULAR



2.1 La senda de l'èxit de Caixa Popular

Els primers passos de Caixa Popular

Fa més de quatre dècades, un grup de cooperativistes valencians socis de COVIPO (Cooperativa de Vivendes Populars), van decidir visitar un estiu el Grupo Cooperativo Mondragón al País Basc. Van vindre emocionats del que havien vist, i amb un somni, per què no replicar a València allò que els bascos havien fet?

Eren joves que no tenien experiència financera, ni sabien què fer per crear una cooperativa de crèdit. No més tenia il·lusió per aconseguir un somni.

Després d'unes quantes visites a Madrid al Banc d'Espanya, on cada vegada anaven modificant-los les condicions econòmiques del capital, al juny del 1977

Caixa Popular va obtenir fitxa bancària, cosa que des de llavors ens ha permès actuar com a cooperativa bancària.

Conten els fundadors de Caixa Popular que, quan van anar a recollir la documentació al Banc d'Espanya, la persona que els va atendre els va dir: "*Se'n peneditran*". Han passat 43 anys i, no és que no ens n'hem penedit, sinó que estem molt orgullosos del nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.

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 43 anys en el mercat i 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 i, a més, en el seu moment el FROB va utilitzar les aportacions que les Caixes Rurals-Cooperatives de Crèdit teníem en el nostre fons de garantia de depòsits per subvencionar els bancs a través d'esquemes de protecció d'actius que es van quedar totes les caixes d'estalvis que estaven en crisi.
- Perquè la universitat ha estudiat el nostre model de gestió empresarial a través d'un llibre que han publicat o el cas Caixa Popular que es treballa en ESIC.

I la cosa més important, perquè tots els dies més de 215.000 clients ens atorguen la seua confiança utilitzant els nostres productes i serveis.



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 majoria 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, es mouen entre l'1 i el 5. A més, s'aposta pel "planter" com a mecanisme fonamental de desenvolupament directiu.

La nostra cultura de gestió fomenta la creativitat i la innovació. I en aquesta cultura es tolera l'errada com a mecanisme d'aprenentatge. A més, el sistema de gestió és transparent i participatiu. Totes les persones sòcies mensualment reben el mateix informe de gestió que reben els membres del Consell Rector.

3. L'estratègia de diferenciació

Des dels nostres orígens sabíem que havíem de competir per diferenciació, no per preu ni per 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. Per això en els nostres rètols, al costat de la marca de Caixa Popular, figura el nom de la localitat en què tenim presència.

El suport a tota mena d'associacions socials, culturals, esportives, de comerciants, d'empresaris, etc., és també 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 de cooperar 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. En aquests moments la gran aliança és la pertinença a l'AECR-Associació Espanyola de Caixes Rurals formada per 29 Cooperatives de Crèdit-Caixas Rurals que tenim la mateixa filosofia: ser els amos del nostre destí. Tenim un model federat de relació i som amos de:

- Un banc: Banc Cooperatiu.
- 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 l'entitat que en algun moment puga experimentar dificultats. Aquesta aliança permet que puguem oferir als nostres clients tots els productes i serveis de qualitat que ens demanen, estant a l'altura de qualitat de la competència.

5. Professionalitat del Consell Rector

El nostre Consell Rector està constituït per 12 persones: 6 representants de cooperatives sòcies i 6 representants dels socis de treball.

Els representants de les cooperatives han de ser els gerents o els directors financers de les seues entitats, perquè han de poder acomplir la seua funció de control en la direcció amb professionalitat i coneixements. Les 6 persones sòcies de treball totes tenen estudis universitaris i coneixen a fons el negoci financer.

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.

Secundem multitud d'associacions de caràcter social, cultural, esportiu, etc. com, per exemple, les Falles, confraries de Setmana Santa, *filaes* 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 aquests productes generen a les associacions per complir els seus fins 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 fer costat a projectes 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 a les dones a través de l'autoocupació.



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, fet 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 fan les "Jornades anuals de reflexió estratègica" en què l'equip de direcció revisa i actualitza les polítiques i les palanques per 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 passar 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 definir un conjunt d'accions que inicialment no es van preveure, com ha sigut el cas de la crisi social, sanitària i econòmica que ha provocat el COVID-19.

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.

2. Visió, missió i valors

Després de l'arribada al final del Pla Estratègic *Reinventar-se 2020*", que va tancar amb uns resultats excel·lents, el 2020 ha sigut el primer any del nostre Pla Estratègic *TransformAcció 2022* que definia 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.
- Ens impliquem amb la societat valenciana.
- Potenciem l'educació i la formació.
- Cuidem el medi ambient.
- Estem al servei dels nostres clients.
- Som una cooperativa de treball associat.
- Creiem en la igualtat entre les persones.

3. Proposta de valor

A més, s'establien els puntals 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**.

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.

Les persones que treballen en Caixa Popular són els propietaris del seu destí, treballen per a un mateix.

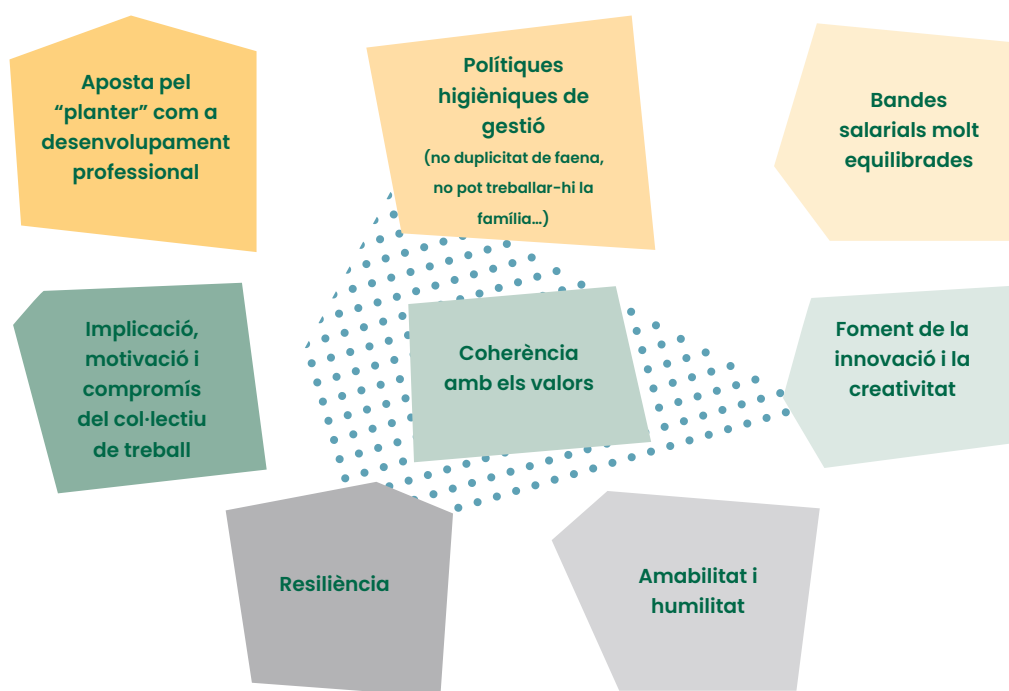
El capital és exclusivament valencià. Majoritàriament està en mans dels socis de treball i de les cooperatives sòcies.

Desenvolupament i consolidació de sistema de gestió transparent i molt participatiu.

Consell Rector professionalitzat i col·lectiu de treball amb formació universitària.

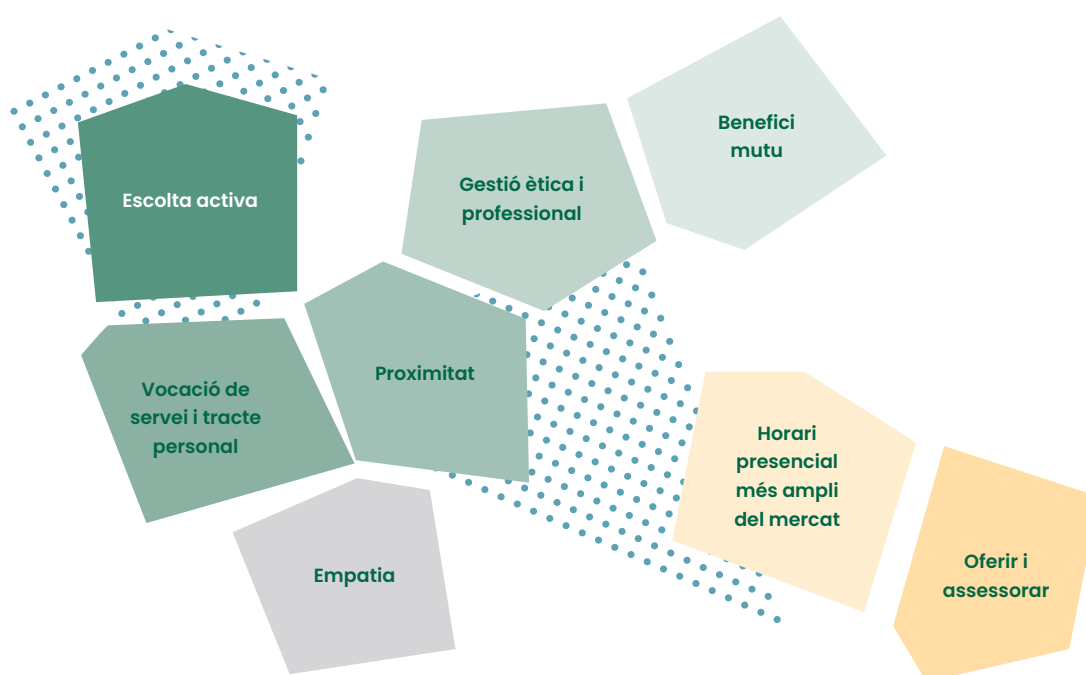
Per aconseguir aquesta **proposta de valor basada en aquest model cultural**, es plantegen les accions següents:

- 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 la creativitat.
- Desenvolupar la resiliència com a organització i com a persones, per aprendre a afrontar les situacions adverses, superar-les i eixir-ne enfortit.
- Ser amables i humils.



D'altra banda, pel que fa a la **proposta de valor basada en el nostre model de relació amb el client**, es fonamenta en el desenvolupament de competències com:

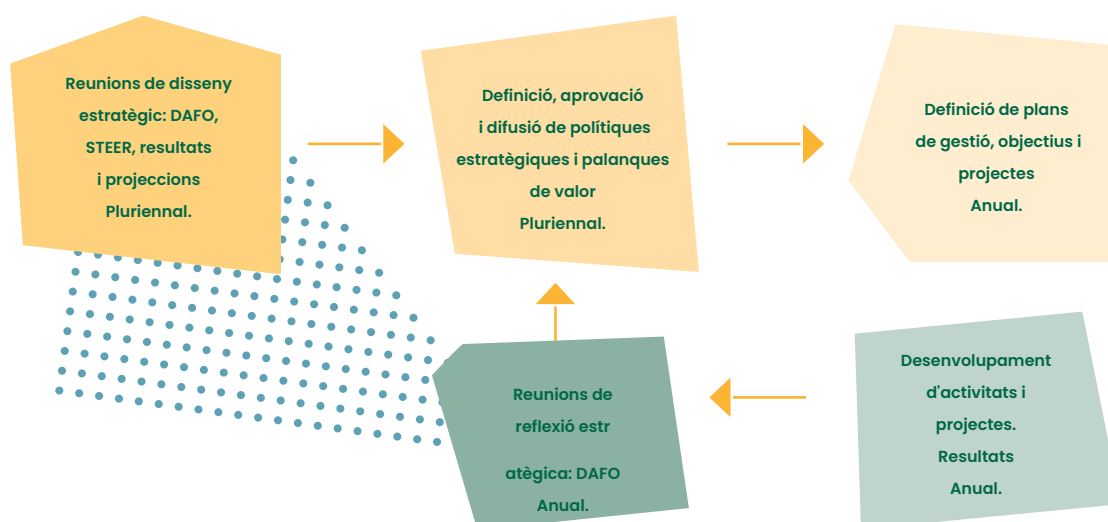
- l'escolta activa,
- la proximitat,
- l'empatia,
- la vocació de servei i tracte personal,
- la gestió ètica i professional,
- la cerca del benefici mutu,
- oferir i assessorar,
- i, finalment, un horari presencial d'atenció al client més ampli del mercat.



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

El procés a través del qual es va dissenyar i es va definir el nostre nou Pla Estratègic va ser el següent, tal com podem veure en aquesta 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 pluriennals es revisen i s'aproven pel Consell Rector i es difonen en l'organització.

La definició d'aquest nou pla estratègic *TransformAcció 2022* 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 l'elaboració d'una matriu DAFO, entre altres eines de diagnòstic estratègic, tal com podem veure a continuació, on resumim els aspectes més significatius:

Fortaleses

1. Model cultural i persones.
2. Model de relació amb el client.
3. Pertinença al Grup Caixa Rural (Associació Espanyola de Caixes Rurals.).
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 meritocràcia i adaptació al canvi.

Febleses

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 medioambiental.
7. Nous usos i models d'oficina.
8. Evolució del món empresarial i potenciació dels sectors emergents.
9. Potencialitat dels 'viejenials'.
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 i 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 seu nou pla estratègic **TransformAcció 2022**, que es desplega a partir de 5 polítiques estratègiques i de 4 palanques estratègiques, tal com veiem a continuació.

ESTRATÈGIES

- Creïxer en felicitat
- Reforçar la solvència
- Augmentar la rendibilitat
- Baixar la taxa d'actius danyats
- Aplicar nou model comercial

PALANQUES

- Mentalitat guanyadora
- Implicació personal
- Activitat comercial
- Innovació en valor

Aquest nou pla estratègic, pel que fa a l'estratègia competitiva, es posiciona clarament com una estratègia de diferenciació que tracta d'aconseguir avantatges competitius davant dels nostres competidors mitjançant uns productes i serveis que volem que siguin percebuts pels nostres grups d'interès com a únics, originals i difícilment imitables,

i en què la responsabilitat social i la sostenibilitat tenen un paper fonamental per a afegir valor.

Podem veure a continuació, en la imatge següent, les característiques principals de la nostra estratègia de diferenciació contingudes en aquest nou pla estratègic.

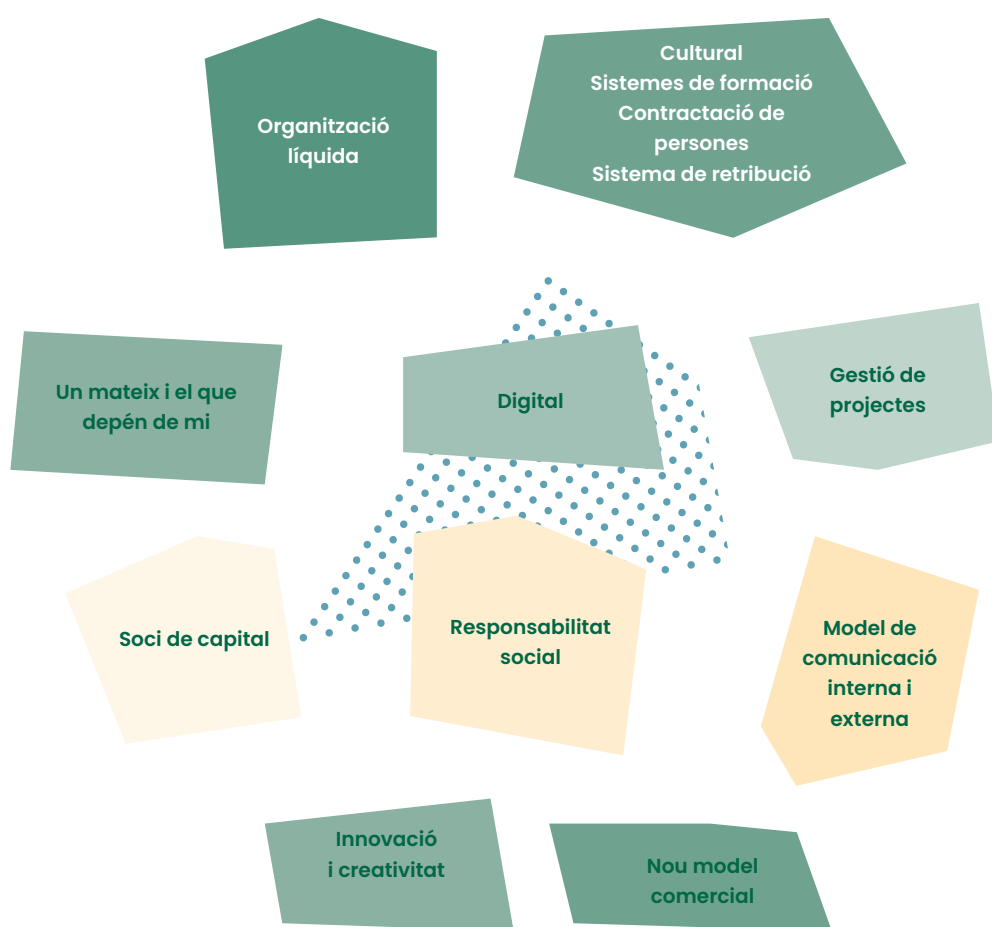


Pel que fa a la nostra **estratègia de creixement a través del desenvolupament de mercats**, tal com podem veure en la imatge següent, el 2020 Caixa Popular va comptar amb 75 oficines o sucursals bancàries al llarg de territori

de la Comunitat Valenciana. Xifres que donen continuïtat als processos de creixement sostingut que hem tingut en els últims anys, en què hem obert 2 oficines anualment des de l'any 2018.

5. El mapa de la transformació per a aconseguir la nostra estratègia

Per aconseguir les transformacions contingudes en el nostre nou pla estratègic, Caixa Popular ha desenvolupat, tal com podem veure en la imatge següent, aquest mapa de canvi o de transformació.



D'una banda, somiem a convertir-nos en una organització líquida, en què es cultiven les actituds necessàries per al seu desenvolupament, com ara la generositat, l'amplitud de mires, el sentit comú, la personalitat, 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 a una estructura jeràrquica.

- Conviuen 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 solament per la posició en l'organigrama.
- Les persones poden tindre responsabilitats diverses en funció del rol que tinguin.

- Permet optimitzar estructures, estalviar costos i possibilita un funcionament àgil, flexible i adaptable per a competir en el mercat.

Aquest concepte d'organització líquida ja ha tingut reflex a través de la posada en marxa d'iniciatives com les de creació dels llocs d'especialistes o responsables de segment o les de responsables de producte.

El nostre mapa de transformació, també inclou aspectes tan necessaris com:

- continuar avançant en els processos de digitalització de la nostra entitat,
- la transformació necessària cap a una organització més creativa i innovadora,
- que siga capaç d'implementar un nou model de gestió comercial,
- en què es generen projectes a gestionar,
- en què la responsabilitat social i la sostenibilitat tenen un paper fonamental en l'aportació de valor,
- en què a partir del nostre model cultural puguem influir en les persones que, o bé treballen en Caixa Popular, o bé es relacionen amb nosaltres,
- i en què siguem capaços de crear un entorn de treball reptador on captem, desenvolupem, compensem i retinguem al millor talent disponible, tant fora de la nostra organització com dins.



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 2020 43 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 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. Ens referim a:

- Estratègia renovada de la UE per al període 2011-2014 sobre la responsabilitat social de les empreses, en què es definia l'RSC com *"la responsabilitat de les empreses pels seus impactes sobre la societat"*.
- Acord de París sobre Canvi Climàtic, l'any 2015.
- També l'any 2015, l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides, en què es van adoptar els dèsset Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que representen una visió compartida de la humanitat i un contracte social entre els líders del món i les persones.
- Directiva 2014/95/UE, a través de la qual es va establir que les grans empreses d'interès públic havien de divulgar informació no financera i sobre diversitat a partir dels seus informes del 2018 i d'ara en avant.
- Llei 18/2018 per al foment de la responsabilitat social en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

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 esdevenen un dels principals generadors de valor de la nostra entitat.

Fruit d'aquest enfocament estratègic i per garantir-ne el desplegament, l'any 2020, Caixa Popular ha definit i ha desenvolupat la seua **política de sostenibilitat**, política que estableix l'**enfocament de gestió i els compromisos** que en aquesta matèria adquireix Caixa Popular en els pròxims anys.

La **visió** que persegueix aquesta política de sostenibilitat 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 àmbits**, 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’interés 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, 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 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 tinguen com a objectiu millorar el benestar de les persones, les seues famílies i l’entorn social, cultural i econòmic dels pobles i els barris en què Caixa Popular opere.

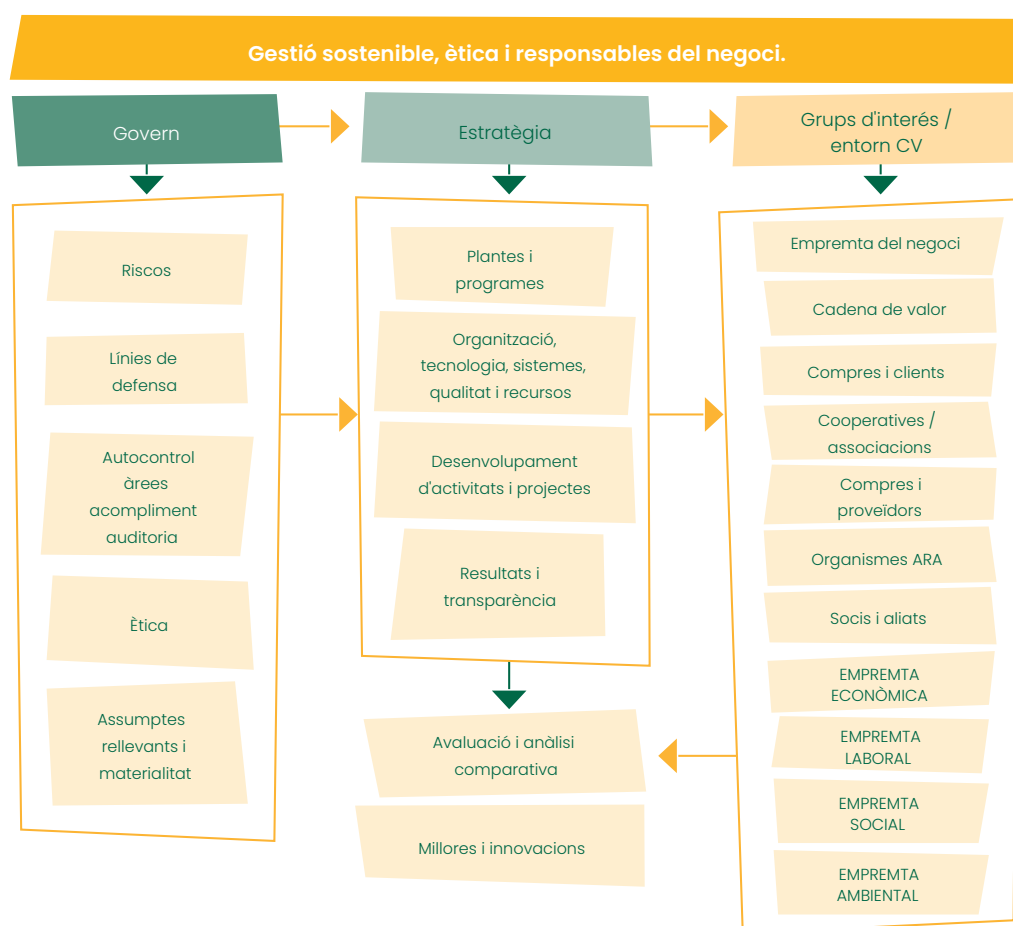
- Dissenyar i comercialitzar productes i serveis financers que atenguen les necessitats de la nostra societat.
- Establir una gestió de riscos integral en l’entitat que reculla gradualment els riscos socials, ambientals i de governança.
- Promoure les finances inclusives i l’educació financera dels seus 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 aconseguir 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.

El **Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat de l’entitat** serà l’encarregat de promoure aquests principis i compromisos en l’organització, i és el **Consell Rector** de l’entitat qui té facultats per a aprovar **aquesta política**.

3.2 Model de gestió sostenible, ètica i responsable

Per poder desplegar la nostra estratègia i la nostra política de sostenibilitat, en Caixa Popular ens hem dotat del següent model 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, on generem els impactes finals del nostre acompliment corporatiu, provocant,
- la nostra **empremta de negoci** sobre els diferents **grups d'interés 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**.



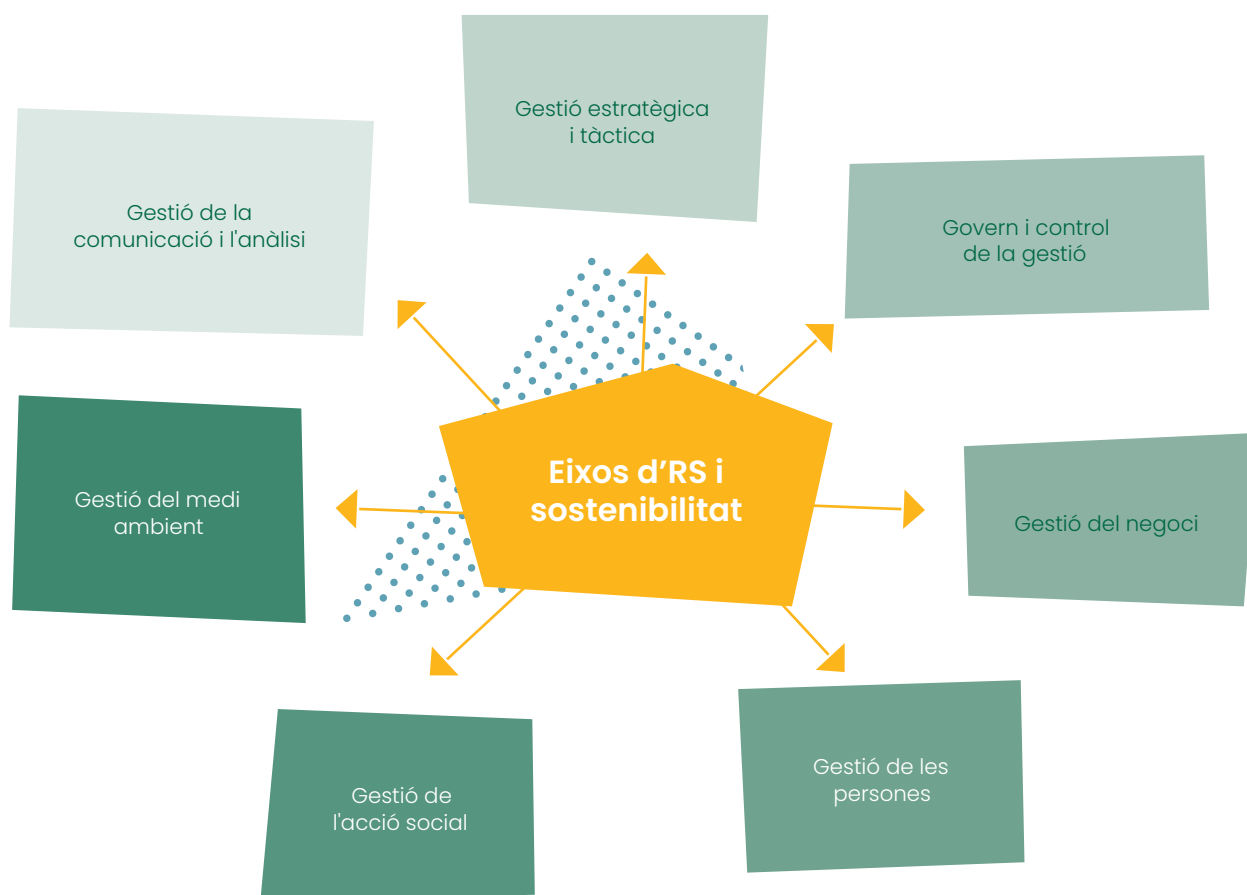
La meta és avançar sistemàticament en la millora dels enfocaments de gestió de la responsabilitat social i la sostenibilitat fins a aconseguir el nivell de desenvolupament de les organitzacions de referència en aquesta matèria, a escala nacional. Amb el desenvolupament d'aquest model de gestió sostenible, 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 clima laboral millor i més orgull de pertinença.

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

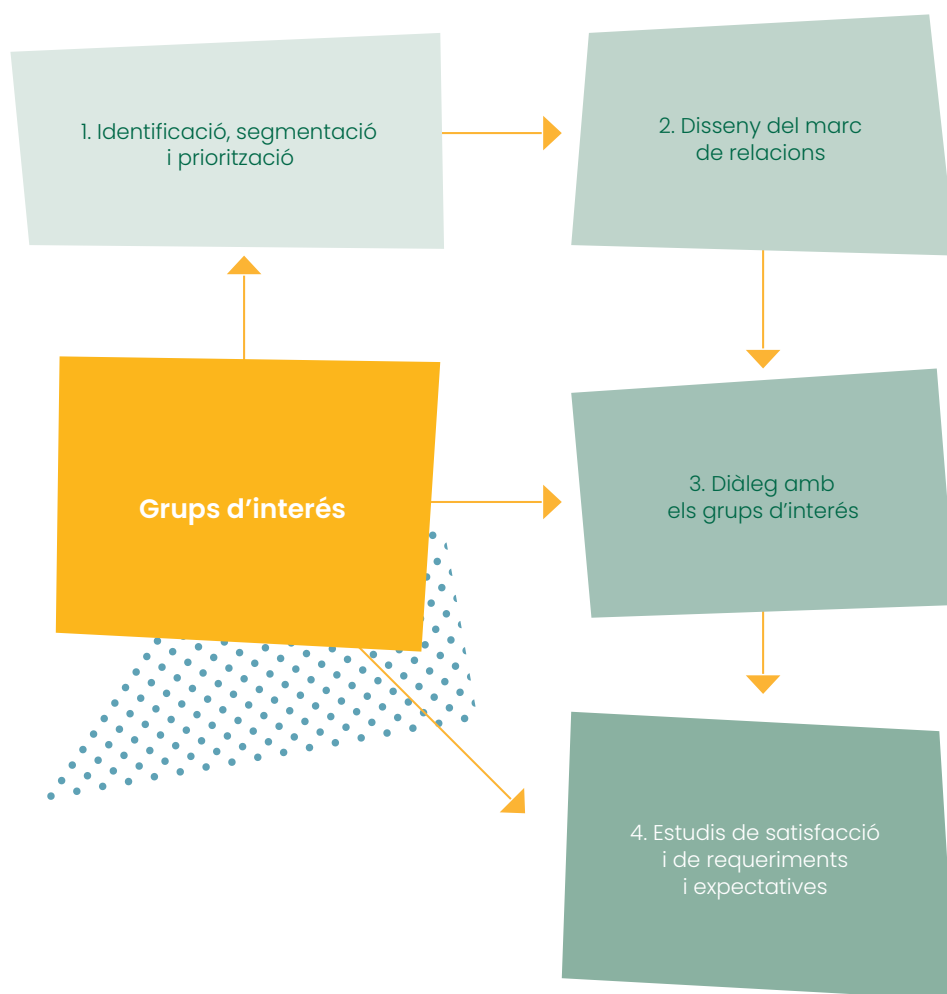
Per donar cobertura a totes les matèries que, d'alguna manera, condueixen a una gestió sostenible, ètica i responsable i als requeriments de prescriptors i reguladors, Caixa Popular, tal com podem veure en la imatge següent, ha definit els àmbits d'actuació des de la perspectiva de les necessitats i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



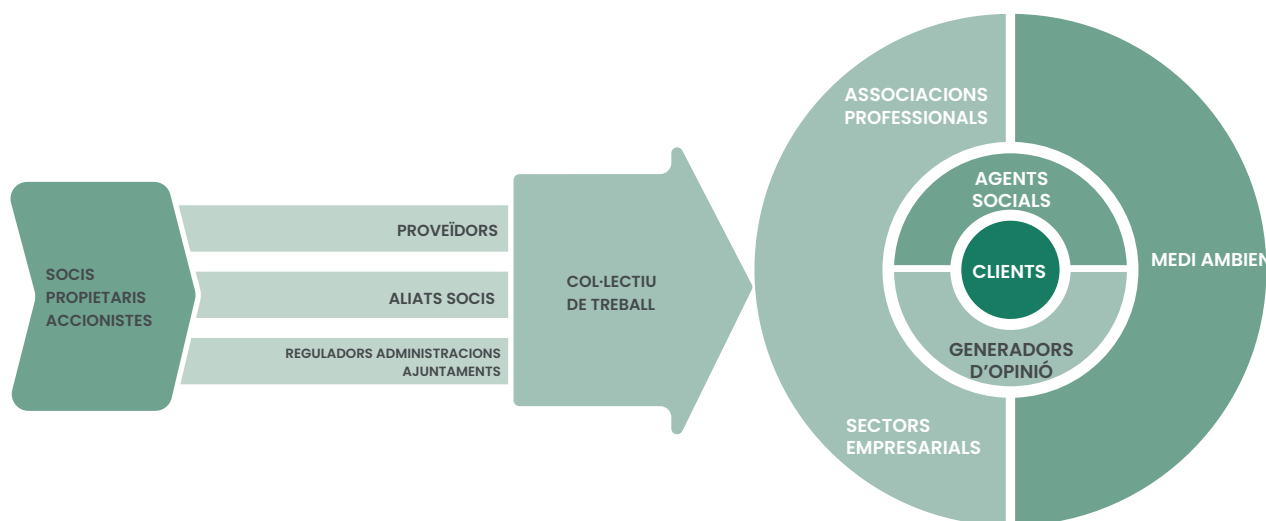
La gestió de grups d'interés en Caixa Popular

Caixa Popular va dissenyar i va implantar el 2018 un sistema complet de gestió de grups d'interés, basat en les directrius de l'organització AccountAbility i en el seu estàndard *AA1000SES stakeholder engagement standard*, per donar resposta a la necessitat d'utilitzar la "veu dels grups d'interés" en aspectes tan importants com la concepció de les estratègies, la identificació de projectes i millores en la gestió, la detecció de requeriments, necessitats i expectatives i, finalment, la definició i la priorització dels seus assumptes rellevants. Aquest sistema es revisarà triennalment i la seua actualització es farà el 2022.

El **procés a seguir per a dur a terme aquest procés d'engagement o participació de grups d'interés** es resumeix en la imatge següent, en què, després d'una primera etapa d'identificació, classificació i priorització 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 pel que fa a la valoració de la seua relació amb la nostra entitat, sinó en què també identifiquem diversos requeriments i expectatives que aquests grups tenien sobre Caixa Popular.



Com acabem de veure, en el primer pas fet en aquest procés d'*engagement* o participació de grups d'interés, Caixa Popular va definir i va desenvolupar el seu mapa de grups d'interés, tal com veiem a continuació en la imatge següent.



Després d'aquest primer exercici d'identificació i classificació dels grups d'interés de Caixa Popular des d'una perspectiva de cadena de valor, es va dur a terme un **exercici de prioritització** d'aquesta, **segons la capacitat d'influència i d'impacte** que els grups seleccionats tenien sobre la nostra empresa, cosa que ens va permetre **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 van ser els següents:

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

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

Un altre dels processos importants per a l'elaboració d'un report d'informació no financera o d'una memòria de sostenibilitat és el de materialitat. Amb aquest procés, es pretén identificar els aspectes de la gestió que tenen prou rellevància per a ser analitzats, gestionats i difosos per la seua importància i la 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. Aquests assumptes rellevants, tant individuals com de manera agregada, són la millor representació del valor de la posició financera i operacional de qualsevol organització.

La definició dels assumptes rellevants o materials a què Caixa Popular havia de parar atenció es va dur a terme l'any 2018 analitzant 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. Aquest treball es va fer després de l'"Estudi estratègic de responsabilitat social

corporativa i valor de la gestió de grups d'interés", tal com hem vist prèviament.

D'acord amb les metodologies establides per entitats internacionals com ara 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 mitjançant la participació de diferents grups d'interés, 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'interés** 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. Veiem a continuació la matriu de materialitat, fruit d'aquest exercici.

Grups d'interés



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.05	Disponibilitat i qualitat de serveis
I.09	Atenció, servei i experiència de client
I.10	Transparència i rigor en la gestió: compliment financer i regulador
II	ÈTICA I BON GOVERN
II.01	Assegurament del compliment de la legislació
II.02	Prevenició de la corrupció i comportament ètic (blanqueig, etc.)
II.03	Govern corporatiu: bones pràctiques
III	EMPREMTA LABORAL
III.01	Respecte dels drets humans
III.05	Formació i desenvolupament del talent
V	EMPREMTA SOCIAL
V.01	Acció social i voluntariat

Adicionalment, i amb relació als assumptes rellevants, es va decidir:

- Incorporar i reportar com a assumptes rellevants els set 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 prevenició de riscos i amenaces.

Durant l'any 2020, com a resultat dels processos de seguiment, revisió i control estratègic que du a terme la nostra entitat, es va decidir incloure com a material l'aspecte social *Malalties infeccioses*, fruit de l'impacte que aquest aspecte estava tenint en el nostre negoci i de la rellevància que va adquirir per als nostres grups d'interès, durant i després de la crisi sanitària, econòmica i social provocada per la COVID-19.

L'enfocament de desenvolupament sostenible de Caixa Popular

Caixa Popular és conscient de la importància i el valor dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de 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 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 es va comprometre durant l'any 2020 a identificar i precisar en la seua contribució.

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





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

ODS PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 3 i 10	Fundació LEVANTE UD. 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 empenedor 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 a 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 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	Valencia 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 ASINDOWN. Participem en diferents accions impulsades per aquesta organització que treballa el desenvolupament integral de les persones amb síndrome de Down per afavorir-ne la integració familiar, educativa, 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 Pineda 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, serveis preventius i operacions d'emergència a la província de València.	ODS 5, 11 i 17
ODS 10	Col·laboració amb Càritas. Treballem amb l'ONG per 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

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, 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 als quals 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 finançar projectes de solidaritat i cooperació al desenvolupament.	ODS 3, 5, 8, 11 i 17
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 mitjançant 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; així reduïm l'impacte ambiental que causen	ODS 13
ODS 12 i 13	Inversió sostenible. Productes d'inversió o d'estalvi, com per exemple 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 fons renovables (80% el 2020) 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



A continuació, veiem la relació de projectes duts a terme l'any 2020 i el seu grau d'acompliment.

PROJECTES	ACOMPLIMENT
1. Millora del sistema de gestió de l'ètica i del compliment	80%
2. Disseny nou model de la gestió mediambiental.	90%
3. Actualització del sistema i del mapa de gestió de riscos amb els corresponents als mediambientals, els socials externs i els laborals (traslladat al 2021).	
4. Identificació i concreció dels ODS i de l'Agenda 2030 en la gestió sostenible i responsable de Caixa Popular.	100%
5. Projectes de generació d'empremta social 2020.	100%
6. Formació en responsabilitat social per a les noves incorporacions.	100%
7. Lideratge en la difusió de la responsabilitat social en grups de treball d'associacions rellevants.	100%

Els compromisos per al 2021 són,

PROJECTES
1. Model de gestió social de les oficines.
2. Ampliació de l'Escola d'Associacions.
3. Productes de finançament amb contingut social i sostenible.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Per al desenvolupament d'aquesta política i la consolidació del nou model de responsabilitat social, es plantegen els reptes i objectius següents per al període 2020-2022:

- Establir l'enfocament de gestió dels eixos o vectors identificats com els més febles en el desenvolupament de la responsabilitat social.
- Enfortir el nou posicionament d'empresa responsable, ètica i sostenible.

4. GOVERNANÇA



4.1 Òrgans de govern: estructura i composició

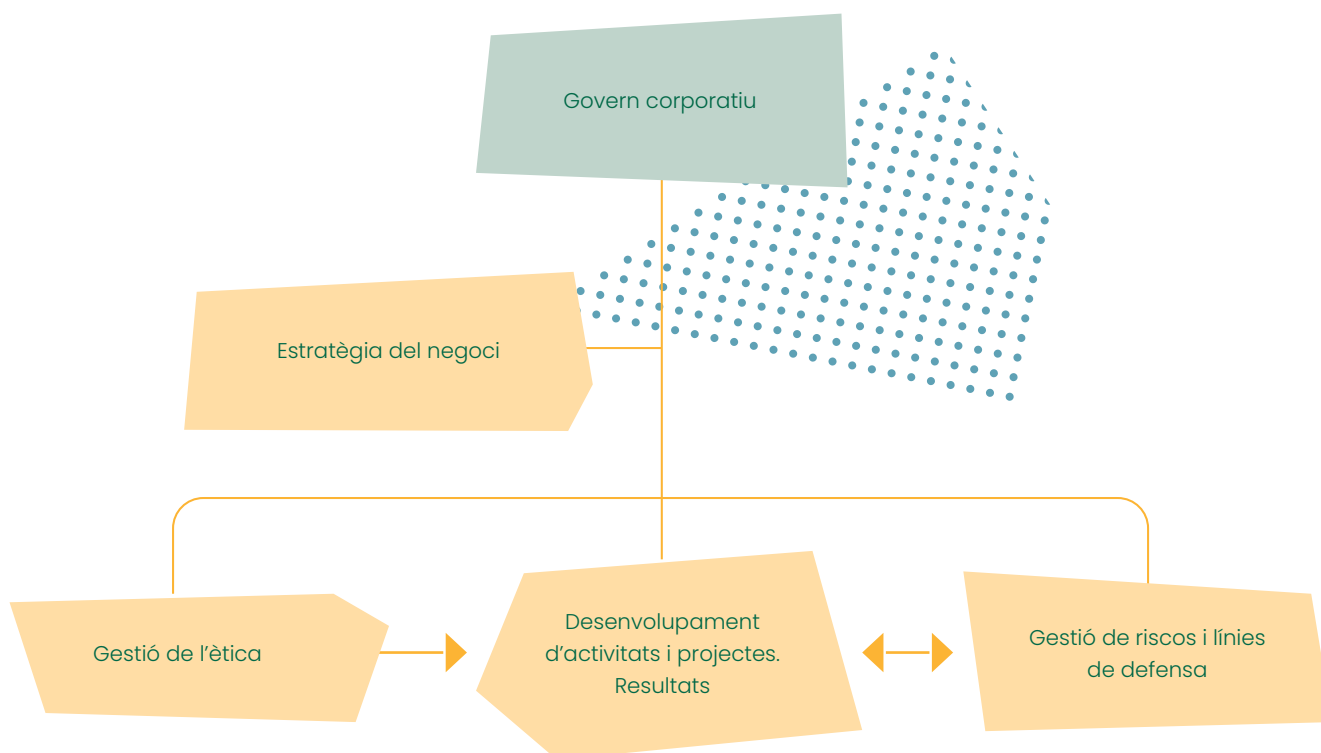
El govern corporatiu és el conjunt de normes, principis i procediments que regulen l'estructura i el funcionament dels òrgans de govern d'una empresa. En concret, en el cas de la nostra cooperativa estableix les relacions entre l'Assemblea, el Consell Rector, el Comitè de Direcció i la resta de les parts 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 els 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.

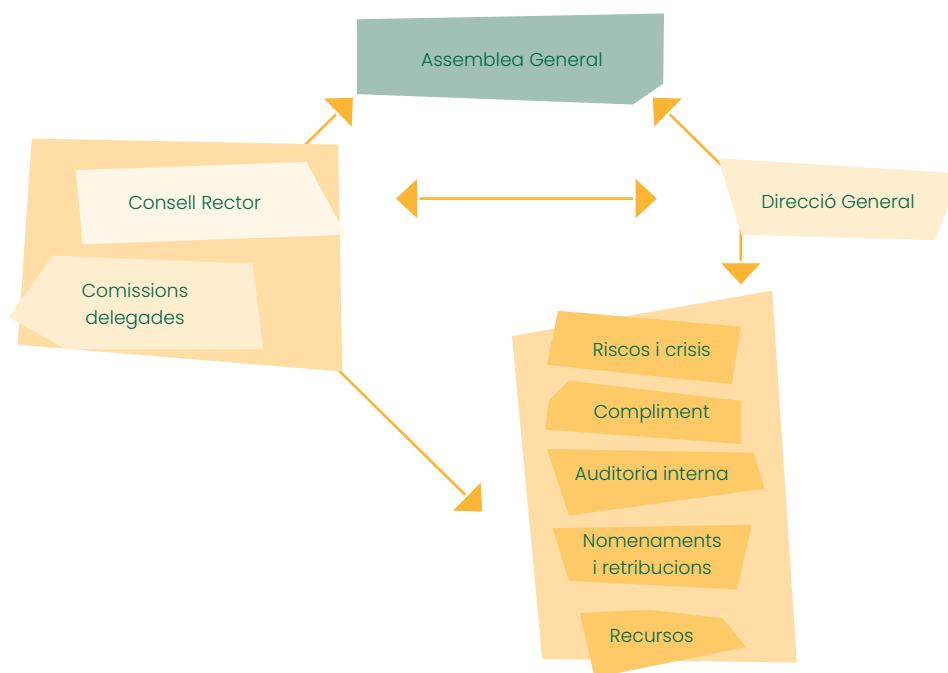
El disseny i l'estructura del govern corporatiu de Caixa Popular s'ha configurat sobre la base de les directrius sobre govern intern del Banc d'Espanya (Eurosistema), els principis de bon govern per a empreses no cotitzades de l'Institut de Consellers-Administradors, el codi de bon govern de les societats cotitzades i les millors pràctiques en gestió del govern corporatiu d'entitats financeres, considerades com a *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 control de les operacions i estratègies de l'entitat. La seua concepció estructural es representa a través del següent esquema:



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 i Retribucions
- Comité Mixt d'Auditoria i Riscos

Comissions i comitès complementaris d'interés operatiu:

- Consell Social
- Comité d'Igualtat
- Comité de Seguretat i Higiene
- Comissió de Promoció Cooperativa
- Comité d'Ètica
- Òrgan de Control Intern
- Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals
- Unitat de Gestió Integral del Risc
- Unitat de Compliment Normatiu

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

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 i Retribucions
-

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

- Organigrama
 - Línies de responsabilitat i funcions
 - Criteris de prevenció de conflictes d'interés
-

Procediments interns amb relació als riscos

Col·lectiu identificat i política de remuneracions

Avaluació de la idoneïtat

Polítiques de drets humans, responsabilitat social i sostenibilitat, mediambiental i proveïdors

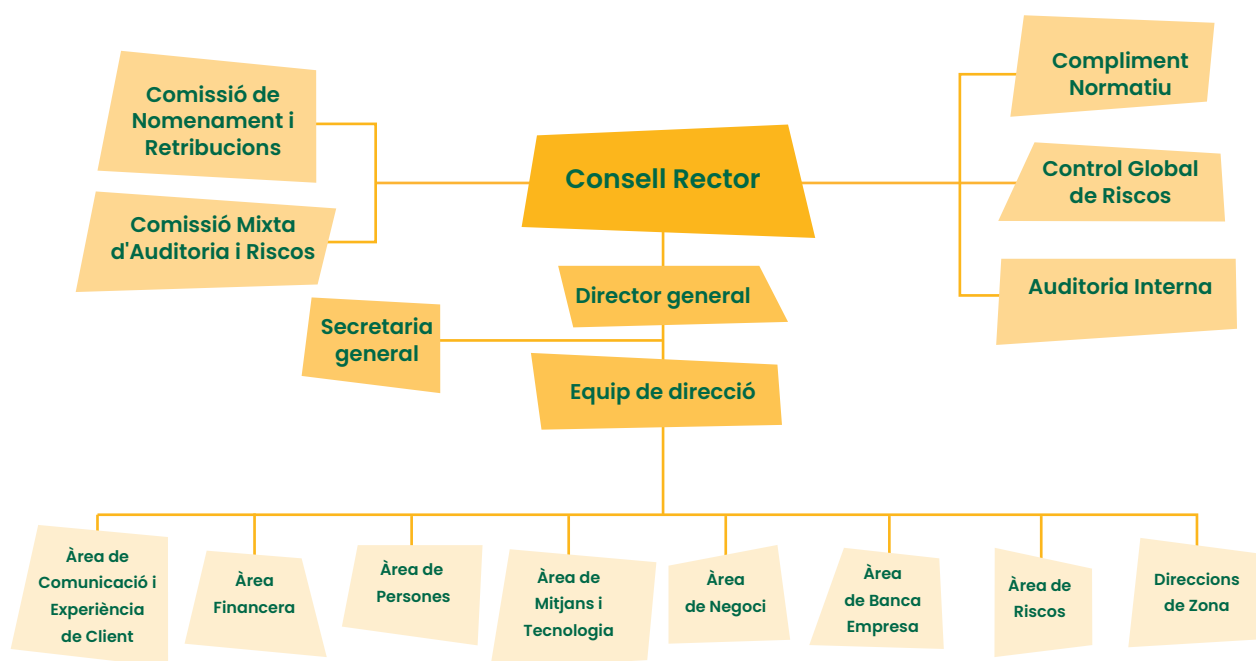
En la pàgina web de l'entitat (www.caixapopular.es), en l'apartat "Govern corporatiu i política de remuneracions", es detallen tant els documents indicats abans com la informació sobre: l'Assemblea General, els integrants del Consell Rector i de les comissions delegades, els criteris de nomenament, selecció 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 els 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

Òrgans de govern	De 31 a 50 anys				Més de 50 anys				Total			
	D	%	H	%	D	%	H	%	D	%	H	%
Consell Rector	4	33	0	-	2	17	6	50	6	50	6	50
Equip de direcció	3	23	2	15	2	15	6	47	5	39	8	61
Totals i mitjanes	7	28	2	8	4	16	12	48	11	44	14	56

La presència de la dona en els òrgans màxims de decisió està molt prop de la paritat, ja que ocupa el 44% dels llocs, i el 50% en el Consell Rector de la cooperativa.



Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

Les dades més representatives de la gestió del govern corporatiu durant l'any 2020 van ser:

GOVERN CORPORATIU

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Remuneració total a consellers (*) (€)	15.093,54	17.772,48	24.953,04	-15,07%	-28,78 %
Conselleres dones del col·lectiu de treball en el Consell Rector	5	3	3	66,67%	0 %
Consellers homes del col·lectiu de treball en el Consell Rector	1	3	3	-66,67%	0 %
Reunions del Consell Rector	11	11	11	0%	0 %
Reunions de la Comissió Mixta d'Auditoria	3	3	3	0%	0 %
Reunions del Comitè de Nomenaments i Retribucions	3	3	3	0%	0 %

* La retribució que reben és exclusivament per despeses de dietes i desplaçaments. La gestió del govern corporatiu s'ha fet d'acord amb el model establert.

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir el model de gestió del govern corporatiu a través de:

- El desenvolupament de la política i codi de bon govern de l'entitat.
- El desenvolupament i l'aprovació del codi ètic de l'entitat.
- Donar resposta als requeriments i les expectatives dels grups d'interès.

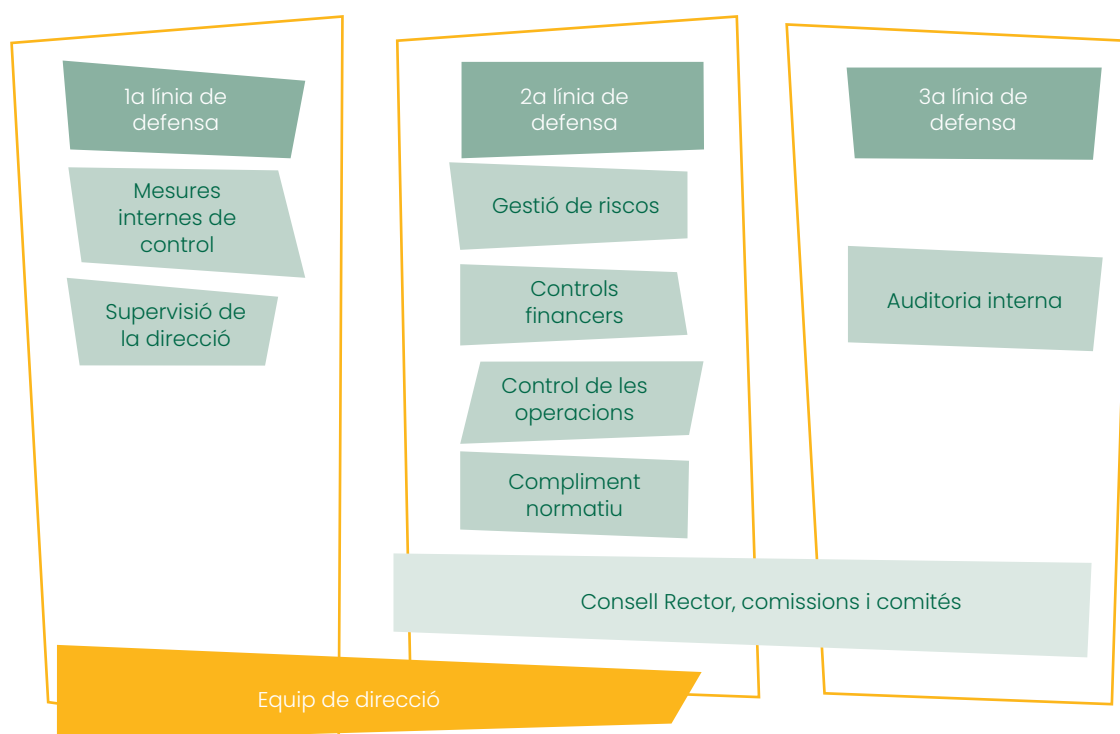
4.2 Riscos i línies de defensa del negoci

Caixa Popular dissenya i manté regularment un sistema per a la gestió del control intern, basat en una metodologia pròpia, la responsabilitat del 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 els 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, d'acord amb el que habitualment es coneix 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'aclariament 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 més prestigioses 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 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 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 l'acompliment de les polítiques, les metodologies, els procediments i el desenvolupament esperat dels processos de tota l'organització.

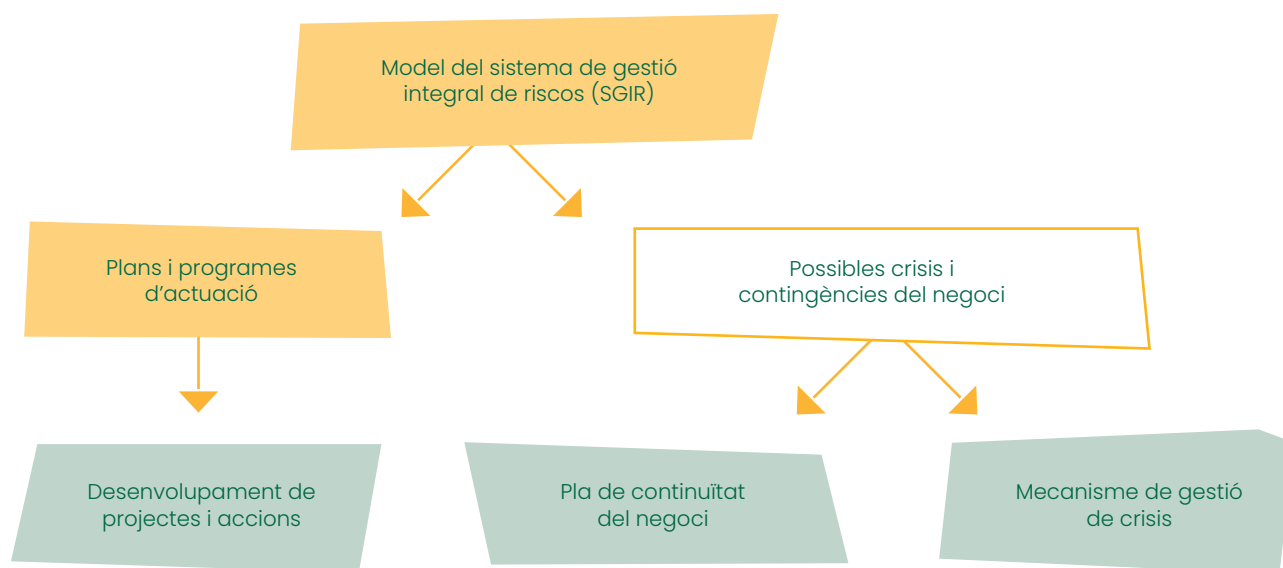
Les tres línies de defensa tenen un nivell de responsabilitat i independència suficient per no comprometre l'efectivitat de l'esquema general, encara que actuen coordinadament amb la finalitat de maximitzar-ne l'eficiència i potenciar-ne l'efectivitat.

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 l'acompliment de les estratègies i els objectius establits, assegurant que els riscos que pogueren afectar aquests objectius siguin 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 sistema de gestió integral de riscos (SGIR) se sustenta en el següent mapa de processos i activitats:



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 correspon, 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 respectius d'atribucions, i eleven a l'òrgan superior les que excedeixen el seu nivell de delegació.

Els comitès i les comissions delegades són:

- Comité Mixt d'Auditoria.
- Comissió de Riscos.
- Comité de Gestió d'Actius i Passius (COAP).
- Altres dispositius d'enllaç rellevants.

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

- Òrgan de Control Intern.
- Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals.

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 crisis.

El primer estudia i defineix les mesures que l'entitat hauria de dissenyar i preparar per 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 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 preparat amb antelació perquè els afectats per la crisi (socis, clients i la resta dels grups d'interès) 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.

- Riscos de mercat.
- Riscos de liquiditat.
- Risc de solvència.
- Risc de tipus d'interès.
- Risc de palanquejament excessiu.

● **Riscos no financers**

- Risc operacional.
- Risc de compliment.
- Risc tecnològic.

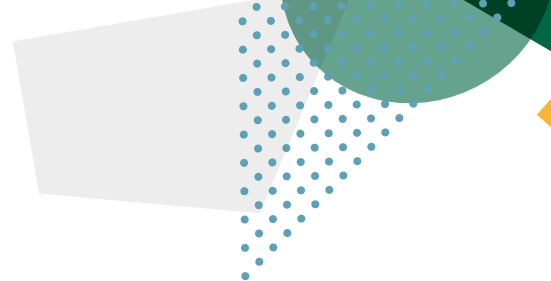
● **Riscos transversals**

- Risc de reputació.
- Risc ambiental i social.
- Risc de capital.

Tots aquests riscos són avaluats pel que fa a la probabilitat d'ocurrència i l'impacte per a la seua incorporació en el mapa de riscos. Aquest mapa és una eina de control i gestió dissenyada amb l'objectiu d'identificar i quantificar els riscos, i prioritzar les accions que permeten disminuir la probabilitat i l'impacte que els esdeveniments adversos afecten el projecte de negoci de manera important.

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:

- 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.



Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

Quant a les principals iniciatives desenvolupades en la gestió integral de riscos durant l'exercici 2020, van ser:

- S'ha implantat del nou mapa de riscos de compliment amb l'objectiu de tindre una visió completa dels riscos a què Caixa Popular està exposada. Aquest mapa permet la identificació de les mesures mitgadores implantades i, en cas contrari, la identificació

dels plans d'acció de la posada en marxa necessària per a implantar-les, per a esmenar així les deficiències que s'hi hagen trobat.

Hem implantat les millors pràctiques en sistemes de gestió per previndre delictes, reduir el risc i fomentar una cultura empresarial ètica i de compliment de la llei, cosa que ens permetrà obtenir en l'exercici 2021 la certificació de *compliance* AENOR, Norma UNE 1961.

En la taula següent, veiem els principals **resultats obtinguts de la gestió integral de riscos durant l'exercici 2020 comparativament amb l'any 2019, en funció de la tipologia de riscos:**

2020				2019		
TIPUS DE RISC	ACCIONS DUTES A TERME	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLEMEN- TADES	ACCIONS DUTES A TERME	RECOMANACIONS PLAN- TEJADES	MILLORES IMPLEMEN- TADES
RISCOS FINANCERS	27	38	21	22	30	24
<i>De crèdit</i>	25	30	18	18	22	19
<i>De liquiditat</i>	1	5	2	2	4	3
<i>De tipus d'interés</i>	1	3	1	2	4	2
RISCOS NO FINANCERS	17	27	21	17	29	23
<i>Operacionals</i>	5	10	11	8	15	13
<i>De compliment</i>	10	17	10	9	14	10
RISCOS TRANSVERSALS	1	2	2	1	3	2
<i>De reputació</i>	1	2	2	1	3	2

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2021-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir el lideratge i la capacitat del sistema de gestió de riscos mitjançant la inclusió dels riscos provinents de la gestió de la sostenibilitat i responsabilitat: recursos humans, drets humans, socials i mediambientals.

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 de canvis normatius tan important, 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 puguen 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 fer-ho, promou internament una cultura de compliment i facilita el coneixement en les persones implicades de les normes i les 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, polítiques i 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 serveis i productes estiguen dins de les normes de compliment.

El govern i l'organització en la gestió del risc d'incompliment és 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 Comité d'Auditoria.
- Promoure l'honestedat i la integritat com a valors clau en tota 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:

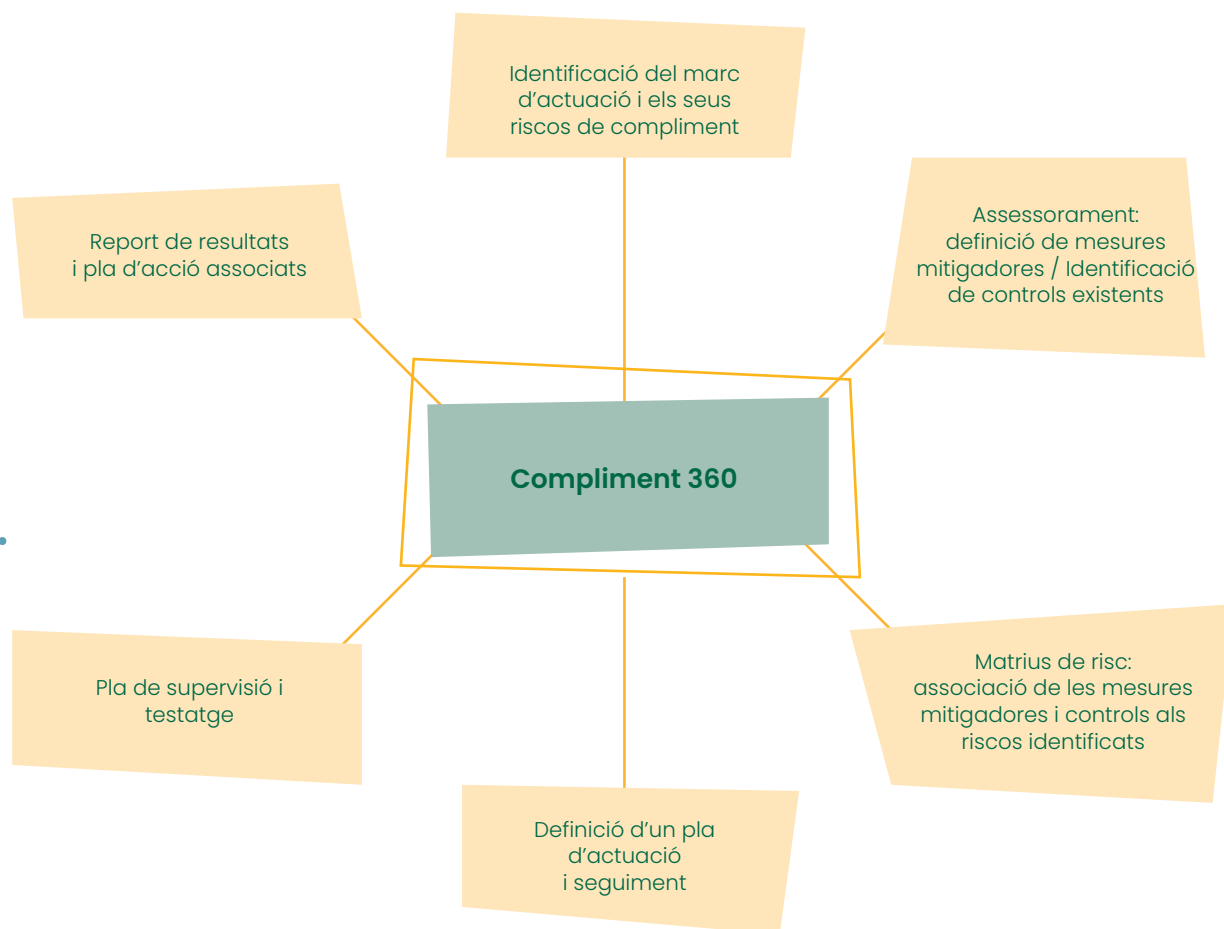
- **Comité d'Auditoria**
- **Cap de Compliment Normatiu (*compliance officer*).**
Aquest directiu té prou formació i independència i és responsable directe de la supervisió de les activitats dutes a terme per la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat.
- **Unitat de Compliment Normatiu.** Té la missió 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 serveis 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 testatge i informar.

- **Servei de Suport a la Unitat de Compliment Normatiu.** La Unitat de Compliment Normatiu del Banc Cooperatiu Espanyol presta el servei de suport a la Unitat de Compliment Normatiu de les caixes rurals adherides a aquest, així com a qualsevol empresa

del grup Banc Cooperatiu Espanyol 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 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 està previst. Vegem-ne a continuació la representació gràfica.



Com a suport a aquesta metodologia, la Unitat de Compliment utilitza una eina informàtica anomenada **“motor de compliment 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 serveis d'inversió (MiFID).

- Reglament intern de conducta (RIC) en els mercats de valors: conflictes d'interès 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 a l'acompliment 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

Gestió de client	Gestió de la informació	Gestió dels controls interns	Gestió de conductes i conflictes d'interés	Mercats: regles i controls
Adopció i classificació de clients	Barreres d'informació i confidencialitat de la informació	Governança de l'organització	RIC- Reglament intern de conducta	Activitat de mercat
Idoneïtat i conveniència	Protecció de dades i privacitat	Estructura organitzativa	Codi ètic	Informe a reguladors
Gestió d'ordres i millor execució	Independència de l'anàlisi (research)	Governança de productes	Compliment penal	Manipulació del mercat
Protecció al consumidor	<i>Record retention</i>	Formació a empleats	Remuneracions	
Incentius i costos		Gestió de reclamacions	Gestió de conflictes d'interés	
Churning				
Comunicació i màrqueting				
Informe a clients				
Segregació i ús d'actius				
Transmissió de fons		Només de supervisió		
Servei de pagaments				

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

1. Gestió del client.
2. Gestió de la informació.
3. Gestió de controls interns.
4. Gestió de conductes i conflictes d'interès.
5. Mercats: regles i controls.

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 l'avanç en el projecte per a l'obtenció de la certificació AENOR UNE-19601 del Sistema de Gestió del Compliment Penal. La finalització està prevista per a l'exercici 2021.

Entre els aspectes regulats, destaca el reforç i la consolidació de les normes de conducta, especialment quan es presten serveis d'inversió per oferir més protecció a l'inversor. Cal destacar que el 94% de les persones del col·lectiu de treball que presten serveis d'inversió estan certificades.

Vegem a continuació els **resultats de la gestió de compliment normatiu** de Caixa Popular en els 2 últims anys.

TIPUS DE NORMATIVA	2020			2019		
	ACCIONS DUTES A TERME	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLEMEN- TADES	ACCIONS DUTES A TERME	RECOMANACIONS PLAN- TEJADES	MILLORES IMPLEMEN- TADES
Prevenió del blanqueig de capitals	8	15	13	6	20	15
Protecció de dades	5	10	8	4	22	12
MiFID i abusos de mercat	7	10	8	6	10	8
Govern corporatiu	2	3	3	2	5	5
Responsabilitat penal	10	15	14	6	8	6
Transparència i protecció dels clients	3	5	4	6	8	7



Compliment normatiu amb relació a la gestió dels clients

Pel que fa a 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 sistemàtiques 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.

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 Rector, 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 través de set processos: elaboració del pla d'auditoria; execució 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 coordinació d'auditories externes.

Auditoria Interna informa periòdicament el Comitè d'Auditoria 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

trimestralment en la presentació de l'informe de seguiment al Comitè d'Auditoria.

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

- Examen i avaluació de l'efectivitat adequada dels sistemes de control intern.
- Revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments 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 registres comptables.
- Revisió dels mitjans per a la protecció dels actius.
- Revisió del sistema de l'entitat per a avaluar les seues necessitats de capital amb relació al 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'obtenir informació que ajude a identificar els riscos associats al començament de noves operacions.
- Prova de transaccions i del funcionament dels controls establits pel que fa a la depositària d'institucions d'inversió col·lectiva.
- Proves de compliment respecte de la transparència amb els clients.
- Execució d'investigacions especials.

- Revisió dels sistemes establits per compliment normatiu amb la finalitat d'assegurar que compleixen adequadament 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 què 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 hagen s'hi hagen d'incloure.

L'organització a llarg termini d'activitats i projectes queda emmarcada en el pla estratègic, dissenyat com a eina administrativa per a l'assoliment dels objectius d'auditoria de manera triennial. 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 febleses existents a curt i 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, i es posen a la disposició de l'auditoria interna els recursos apropiats per a dur-lo 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 comprovar si

s'han dut a terme, i s'informa el Comitè Mixt d'Auditoria de l'estat en què es troba cada recomanació.

En l'àmbit de riscos, les principals tasques dutes a terme 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 sistemes d'avaluació de cadascun dels riscos; i la revisió del sistema de càlcul dels requeriments de capital.

Els *resultats* obtinguts en la gestió integral de riscos van ser:

- Assoliment del 70% dels objectius previstos del pla triennal 2018-2020.
- Assoliment del pla anual 2019 del 90%.



A continuació, en la taula següent, veiem les **actuacions i els resultats del programa anual de gestió d'auditories** en els anys 2019 i 2020.

Tipus d'activitat	2020			2019		
	Accions dutes a terme	Recomanacions / incidències detectades	Resoltes	Accions dutes a terme	Recomanacions / incidències detectades	Resoltes
Auditories fetes xarxa d'oficines	13	380	340	16	580	450
Auditories fetes de processos, productes i centres:	21	68	46	22	75	58
Polítiques de risc de crèdit	9	47	28	6	25	18
Política de remuneracions	1	0	0	1	1	1
Informació remesa al Banc d'Espanya	5	2	2	4	10	8
Protecció actius de clients	1	2	2	1	8	5
Prevenió blanqueig de capitals	1	3	2	1	6	4
Prevenió del frau	4	15	12	9	25	22
Alertes auditoria a distància gestionades	13.603	5.020	4.800	6.450	4.087	3.952
Activitats relacionades amb altres faenes	12	10	8	8	12	7

Reptes per al 2021

Durant l'exercici 2021, tant la segona com la tercera línia de defensa, han d'assentar i consolidar els procediments i controls implantats durant l'exercici anterior, així com avançar en l'anàlisi i mitigació de nous riscos (operatius, tecnològics, externalització,...).

Adicionalment suposarà un repte l'adaptació de les directrius sobre concessió i seguiment de préstecs de la EBA/GL/2020/06, la qual suposarà la inclusió de consideracions ambientals, socials i de governança (ASG) en les polítiques i procediments i elaboració d'estàndards de concessió i seguiment per a operacions ambientalment sostenibles, així com el compliment amb els requeriments reguladors que s'exigirà el Marc de Finances Sostenibles.



4.3 Ètica i valors corporatiu

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 mantinguin 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 serveis.

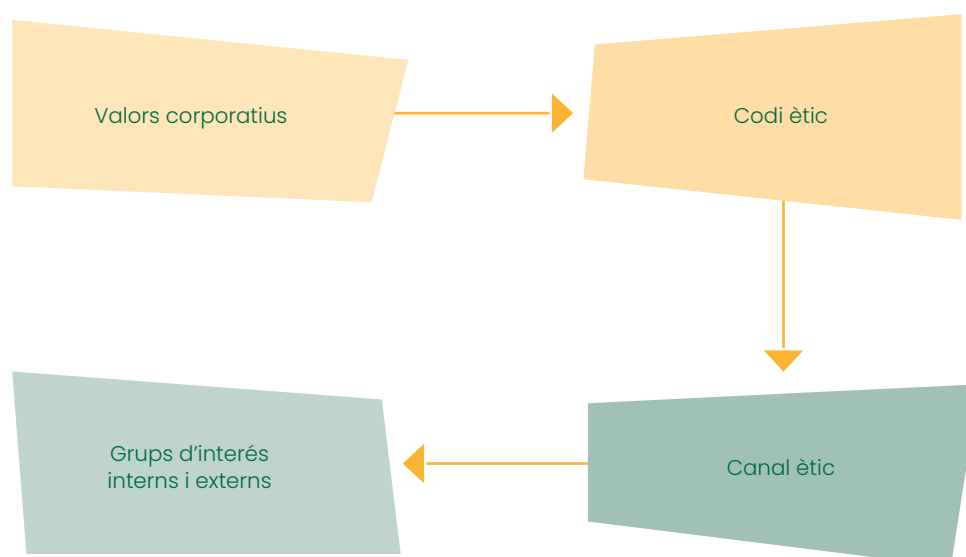
Per fer-ho, estableix 12 categories de possibles incompliments que resumeixen els aspectes principals en què podrien presentar mala praxi.

1. Corrupció o frau.
2. Blanqueig de capitals.
3. Hisenda i Seguretat Social
4. Medi ambient i seguretat col·lectiva.

5. Propietat intel·lectual i industrial.
6. Drets dels treballadors.
7. Urbanístic.
8. Mercat i consumidors.
9. Salut i seguretat en el treball.
10. Igualtat i discriminació.
11. Intimitat.
12. Altres.

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 no és anònim, però s'assegura la confidencialitat total de la persona que emet un possible incompliment. La denúncia sempre és anònima si la fa alguna persona que treballa en l'entitat.

Per a assegurar la confidencialitat de les dades i l'objecte de la denúncia, només té accés a aquesta informació el responsable del Servei d'Atenció al Client. 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 facilitades per ordre judicial.

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

Resultats de la gestió de l'exercici 2020

El 2020 no vam tindre cap incidència o esdeveniment significatiu pel que fa a la gestió de l'ètica a través del canal ètic. Amb relació a la competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència, la cooperativa no va rebre cap demanda, ni procés judicial.

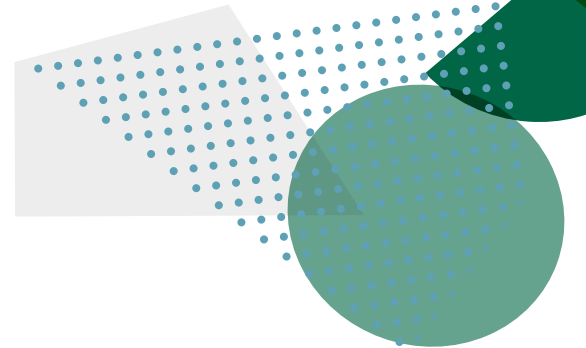
GESTIÓ DE L'ÈTICA

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 19/20
Denúncies en el "Canal ètic"	0%	0%	0	0%	0%

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 es farà un projecte de millora i evolució del sistema de gestió de l'ètica que afectarà els aspectes següents:

- Continguts i abast del codi ètic i de conducta.
- Organització necessària per a la implantació i l'assegurament de la bona praxi.
- Difusió i comunicació del nou sistema als grups d'interés.



5. CADENA DE VALOR



5.1 Gestió comercial i clients

Després del desenvolupament de la nostra estratègia *Reinventar-se 2020* finalitzada al tancament de l'exercici 2019, en què els principals eixos d'actuació, desplegats a través de plans de gestió anuals, pel que fa a la gestió comercial i clients, van ser:

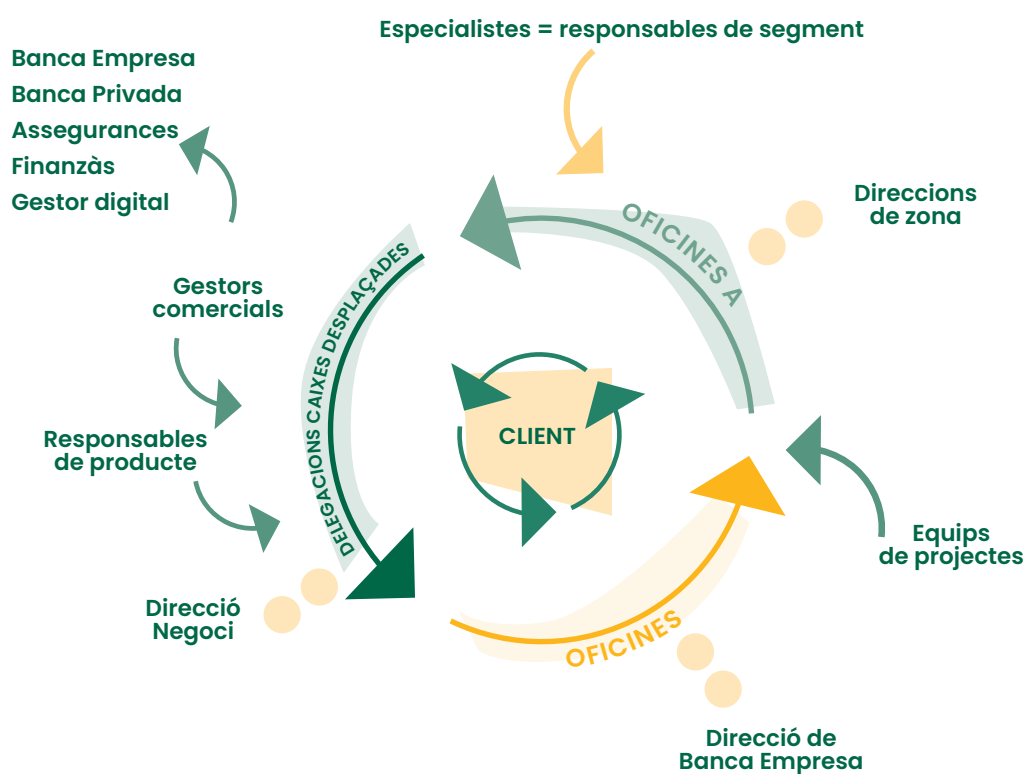
- Incorporar la "gestió de les emocions" al model d'experiència del client, que actualment regeix i dirigeix les activitats i els processos comercials amb ells.
- Millorar la qualitat i el valor de totes les línies de negoci i productes.
- Potenciar la multicanalitat.

i en què vam obtenir uns resultats excel·lents, el nostre nou pla estratègic 2020-2022, *TransformAcció 2022*, va definir entre les seues polítiques estratègiques clau o *TransformAccions*, el **nou Model Comercial** que desenvolupa la nostra estratègia de **Proposta de Valor**, com hem vist anteriorment, i que operativitza el nou **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 nou Model Comercial es basa, com podem veure a continuació, en les palanques i les accions següents:



Els aspectes principals que introdueix aquest nou model comercial són els següents,

1. Es potencia tota l'estructura de gestors en l'organització.

Gestors	2019	2020	2022
Banca Empresa	4	5	6
Banca Privada	4	4	4
Banca Assegurances	3	4	4
Financzà	2	3	4

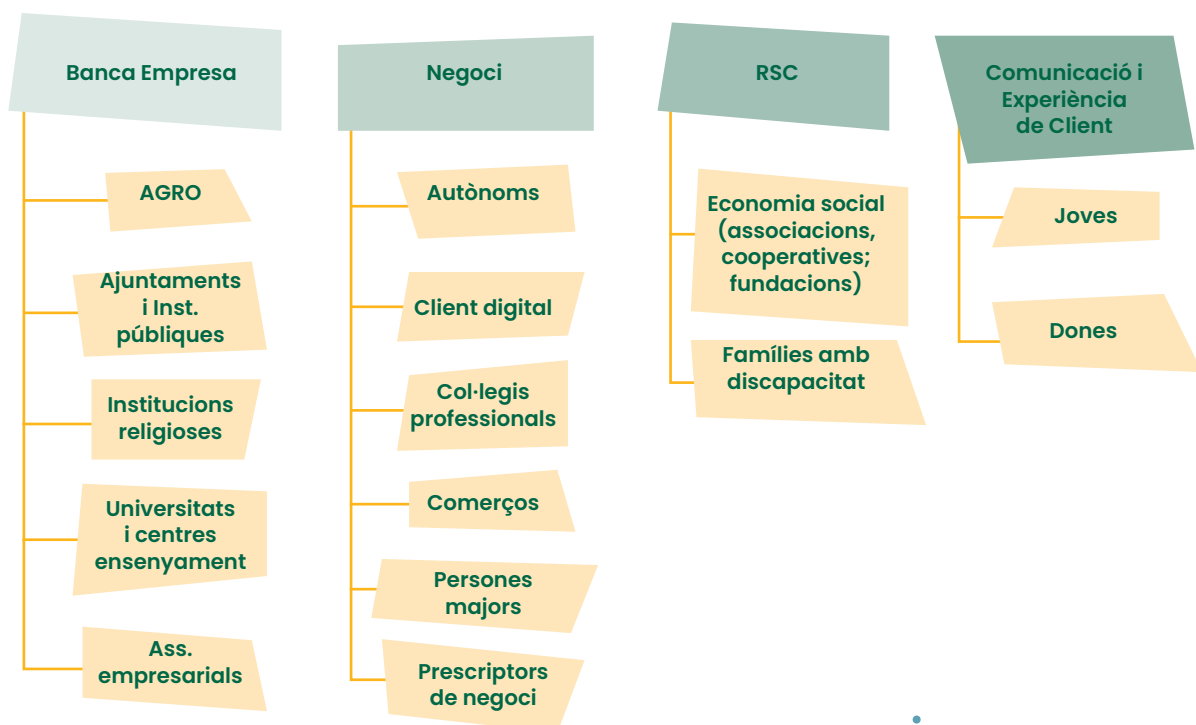
Hem incrementat els nostres gestors de Banca Empresa, Banca Privada, Assegurances i Finanzàs en una persona cadascun amb l'objectiu de potenciar la línia de negoci i acostar-se a l'objectiu previst al tancament del pla estratègic el 2022.

2. Es crea la figura dels **especialistes** que són responsables de determinats segments o línies de negoci i que són assumides per persones amb capacitat de lideratge, amb habilitats per a gestionar equips i amb una mentalitat guanyadora.

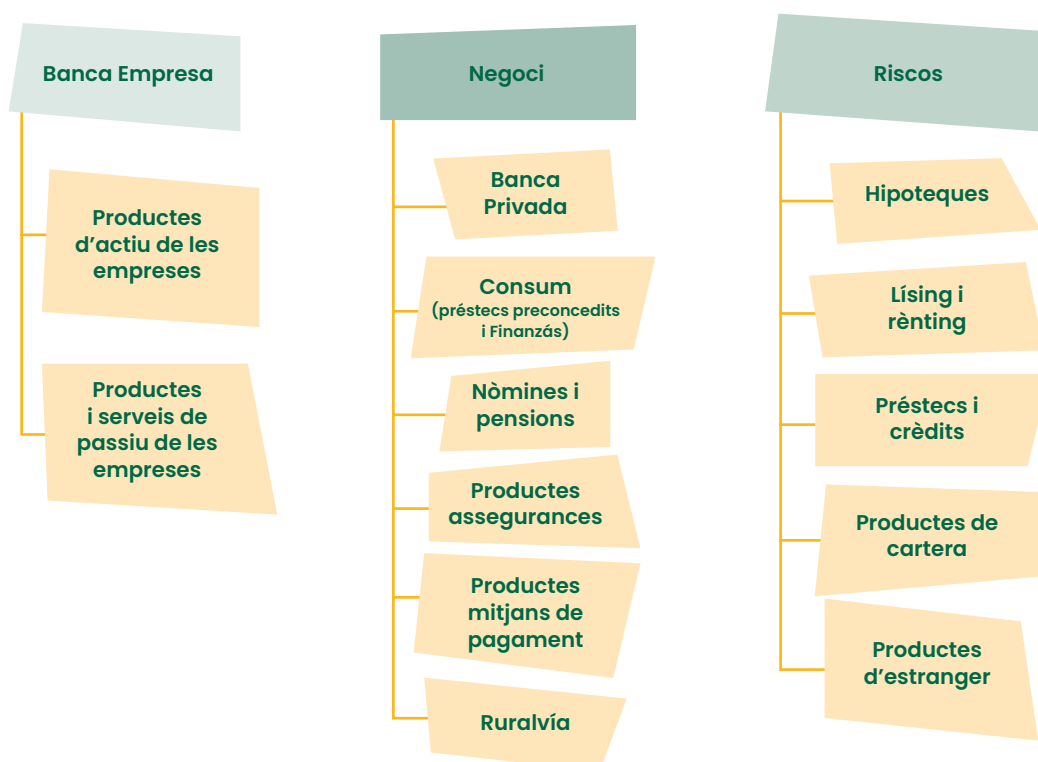
Entre les **responsabilitats principals d'aquest nou lloc** estan:

- Han de ser la referència d'aquest segment de clients en l'organització.
- Han de relacionar-se amb els clients i els 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.
- Han de fer que les oficines facen negoci dels clients de la seua especialitat / segment.

A continuació, veiem el **mapa del marc d'actuació dels diferents responsables especialistes definit durant l'any 2020** que s'ha dut a terme a partir de la identificació en les àrees: **Banca Empresa, Negoci, RSC i Comunicació i Experiència de Client**.



3. Una altra figura important en aquest nou Model de Gestió Comercial i de Clients és la de **responsable de producte** que en el Pla Estratègic 2020-2022 estan emmarcats en 3 àrees: **Banca Empresa, Negoci i Riscos**, i les principals responsabilitats dels quals són investigar, seleccionar i impulsar el desenvolupament de productes en Caixa Popular. Vegem a continuació el mapa d'actuació dels responsables de producte.



4. La identificació, la definició i el desenvolupament d'**Equips de Projecte**, liderats per persones de la nostra entitat, és una altra de les principals característiques d'aquest nou model comercial. La finalitat principal dels projectes definits, com veurem a continuació, és abordar les principals necessitats i demandes dels clients, alhora que es potencien determinats aspectes estratègics per a Caixa Popular. Els criteris principals per a definir aquests projectes són que tinguin impacte en el negoci, que ajuden a reduir costos i punts de dolor i que aborden tendències socials.

El 2020, els 13 projectes definits han sigut:

1. **100 clients camí de l'èxit**, projecte destinat a incrementar la vinculació de clients.
2. **Nous camins per a la diferenciació**, projecte que estava encaminat a trobar els aspectes que ens diferenciaren de la competència.
3. **Eliminar els punts de dolor en el finançament d'empreses**, aquest projecte, igual que els 3 següents, tractava d'eliminar les barreres a la contractació de productes per part dels nostres clients.
4. **Eliminar els punts de dolor en la contractació d'assegurances**.

5. **Eliminar els punts de dolor en la contractació de targetes.**
6. **Eliminar els punts de dolor en el finançament de particulars.**
7. **El valor per al client té un preu,** projecte l'objectiu del qual és la detecció de valor per al client i la seua monetització.
8. **Recomana'ns,** projecte enfocat al fet que els nostres clients satisfets es convertisquen en els nostres prescriptors.
9. **Caixa Popular Verda,** projecte enfocat a millorar els impactes mediambientals positius de Caixa Popular.
10. **Com aconseguir vendes digitals,** projecte que pretenia proporcionar suport als gestors digitals de les nostres oficines comercials.
11. **Noves aliances de negoci,** amb la missió d'explorar aliances de valor amb diversos agents, tant de negoci com socials.
12. **Nous usos de les oficines,** per a aprofitar millor l'espai de les nostres oficines comercials a través d'usos no tradicionals.
13. **Aprofitament comercial de l'obertura de comptes,** com un moment clau per a potenciar la venda d'altres productes financers.

5. Una altra de les novetats introduïdes en aquest nou model comercial té a veure amb la creació de la figura dels **gestors de Sectors Empresarials dins de l'Àrea de Banca Empresa**, figura que va sorgir al juny del 2020, però que es consolidarà en l'exercici 2021, i la finalitat dels quals és aconseguir estar més pròxims a la realitat específica de les empreses des d'una perspectiva de sector o d'indústria a fi de potenciar el nostre negoci en aquesta àrea. Durant l'any 2020, s'han establert 15 sectors prioritaris:

1. Químic.
2. Tecnologia de comunicació i informació.
3. Emprenedoria / empreses emergents.
4. Transport / logística.
5. Biotecnologia.
6. Construcció / promoció.
7. Energètic / renovables.
8. Indústria metal·lúrgica.
9. Hostaleria.
10. Cartó.
11. Plàstics.
12. Sanitat / clíniques privades.
13. Mobles / llums / fusta.
14. Indústria tèxtil i calçat.
15. Farmacèutic.
16. Alimentació.

Per donar la gestió comercial més bona i més professionalitzada, l'entitat posa al servei dels seus clients les 75 oficines comercials, les àrees i els departaments especialitzats dels serveis 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.

L'any 2020 hem dut a terme l'obertura de 2 oficines noves a l'Eliana i a València (c/ d'Amadeu de Savoia), la qual cosa ens permet seguir amb la nostra estratègia de creixement aproximant els nostres productes i serveis tant a clients actuals com a nous clients potencials.



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 on escoltem activament la seua veu i tractem de generar empatia i de donar resposta a les seues necessitats i expectatives. L'any 2020, el nostre model de relació amb el client ha quedat reflectit en la imatge següent.

Canals digitals

- Bústia de suggeriments (web)
- Xarxes socials

Opinió activitats

- Banca Privada
- Banca Empresa

Estudis generalistes

- Anàlisi sentiment comentaris clients durant el confinament versus sense confinament.

Estudis concrets

- Estudi per a determinar les característiques del "Servei 5 Estrelles"

Projecte "Escolta el client"

- Enquestes en contractació de producte
- Client misteriós
- Enquestes 1, 3 i 10 anys

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

		Informació	Prospeccions / anàlisis					Accions comercials					Activitats postcomer- cials	Accions desenvolu- pament			Actuació avançada	
		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 serveis																
		Patrocini / col·laboracions																
		Peticions / consultes / suggeriments																
		Serveis d'atenció al GI																
		Gestió de reclamacions de GI																
		Enquestes i mètodes quantitius																
		Equips de treball																
		Projectes conjunts																
		Projectes de millora																
		Benchmarking i pràctiques millors																
		Aliances estratègiques / convenis																
Clients	Particulars																	
	Empreses																	

	Relació clau
	Relació de valor

Com a aspecte a destacar desenvolupat el 2020, cal dir que s'ha creat la *newsletter* per a empreses i clients digitals.



A més, també durant aquest any 2020 s'ha desenvolupat la nova pàgina web de Caixa Popular.



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 Serveis Centrals.
- Servei d'Atenció al Client per a la banca digital (Ruralvía) i targetes, externalitzat amb el Banc Cooperatiu.

En el cas de queixes o reclamacions, l'atenció es du a terme a través del Departament d'Atenció al Client de Caixa

Popular o del Defensor del Client de la Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit, amb compliment la legislació específica*, segons siga en suport paper o per mitjans electrònics. Pel que fa a les reclamacions de clients en els últims 3 anys, podem veure els resultats en la taula següent.

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 els serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

*) En les oficines de l'entitat estan disponibles els reglaments que regulen aquests serveis (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.

RECLAMACIONS

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Reclamacions entrades (Ser. Atenció al Client)	182	109	213	66,9%	-48,8 %
Reclamacions admeses a tràmit (SAC)	182	109	213	66,9%	-48,8 %
Reclamacions a favor del reclamant (SAC)	124	21	51	490,5%	-58,82 %
Reclamacions entrades (Defensor del Client)	8	9	22	-11,1%	-59,1 %
Reclamacions admeses a tràmit (DC)	5	3	4	66,6%	-25,0 %
Reclamacions a favor del reclamant (DC)	3	1	1	200%	0 %
Reclamacions entrades (Banc d'Espanya)	12	16	53	-25%	-69,8 %
Reclamacions admeses a tràmit (BE)	12	16	53	-25%	-69,8 %
Reclamacions a favor del reclamant (BE)	9	4	20	125%	-80,0 %
Nre. de reclamacions per protecció de dades entrades	1	1	2	0%	-50,0 %
Nre. de reclamacions per protecció de dades reals	1	1	1	0%	0 %
Nre. de reclamacions per protecció dades, raó interessada	0	0	0	0%	0 %
Cost total de les reclamacions	298.980,25	78.821,76	822.184,26	279,3%	-90,41 %

Les xifres de reclamacions s'han incrementat durant l'any 2020, a causa fonamentalment dels canvis legals que han propiciat la reclamació de les despeses hipotecàries per part dels nostres clients.

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*).

Pel que fa 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 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, empreses i 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 perquè 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, del compliment dels drets humans, de la seua gestió i comportament ambiental i del valor del seu compromís amb la societat.

Amb relació a la gestió responsable i sostenible de la seua cartera de productes i serveis, Caixa Popular posa al servei

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 les grans superfícies.
- La iniciativa de targetes solidàries (crèdit o debit) 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 el qual el 0,7 % del saldo mitjà anual es dona al compte de la Coordinadora Valenciana d'ONGD.
- Supercompte Cooperatives, amb condicions econòmiques especials i altres avantatges, com la subvenció d'un 25 % en la quota d'ingrés en l'associació sectorial de cooperatives, les ajudes a la formació (25%) o el pagament de 400 euros en la realització d'auditories.
- 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.

Com a fet significatiu en aquest 2020, ens agradaria destacar la posada en marxa de la targeta mixta **Caixa Popular Dona**, que és una iniciativa que naix amb l'objectiu de donar suport al moviment que abanderarà 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.



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 2020 vam desenvolupar els aspectes següents:

- Les enquestes dels clients que es duen a terme a l'any, als tres anys i als 10 de la seua alta.
- L'enquesta de satisfacció 2020.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

L'exercici 2020 ha sigut un any especialment important per a Caixa Popular i per a tots els seus grups d'interès. La crisi social, sanitària i econòmica provocada per la COVID-19 no ha deixat indiferent ningú i ha afectat profundament la nostra societat. Malgrat el que acabem de dir, i 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 positius.

COMERCIAL I CLIENTS

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Nre. de clients a data 1 de gener	204.831	193.890	188.599	5,64 %	2,8 %
Nre. de clients a data 31 de desembre	215.608	204.831	193.890	5,26 %	5,6 %
Volum de negoci fora de balanç (euros)	321 m€	291 m€	243 m€	10,31 %	19,75 %
Negoci total	3.620 m€	3.048 m€	2.733 m€	18,77 %	11,5 %
Volum de formació a clients (nombre de persones)	716	1.445	648	-50,4%	123 %

Malgrat situació provocada per la COVID-19, Caixa Popular ha incrementat el nombre de clients durant aquest 2020 en 10.777, xifra pràcticament idèntica a la del 2019.

El creixement en el nombre de clients ha vingut acompanyat per un creixement superior dels volums de negoci tant en el negoci total com en el de fora de balanç.

Aquest creixement sostingut tan important en els últims 3 anys en les xifres de clients i negoci reforça la nostra creença i aposta per oferir a la societat valenciana un model de banca cooperativa, amb valors, social i diferent.

L'estratègia de suport a les persones i les empreses, així com l'aposta pels segments de valor, ha permès a l'entitat superar la fita dels 3.500 milions d'euros de negoci total i convertir-se en la primera entitat financera valenciana per actius.

Malgrat la pandèmia i la dificultat per a la realització de formació presencial, s'ha continuat fent de manera telemàtica, i ha arribat a un 50,4% menys de beneficiaris a causa de la realització d'un nombre d'activitats més baix.

RESPOSTA COVID-19

Durant l'any 2020, en Caixa Popular hem sigut conscients de les dificultats que molts dels nostres clients han tingut, i hem posat en marxa una sèrie d'iniciatives que han tractat de reduir els efectes adversos de la pandèmia. Algunes d'aquestes iniciatives han sigut:

1. Mesures complementàries suport a comerços, autònoms, empreses i cooperatives afectats per COVID-19

A través d'aquesta iniciativa, des de Caixa Popular hem eliminat les comissions de manteniment dels terminals TPV durant 2 mesos. A més, es van tornar les comissions de manteniment del compte que s'haurien d'haver cobrat al març del 2020.

2. Mesures complementàries de suport a famílies i particulars.

Mitjançant aquesta iniciativa, hem avançat el pagament de pensions i desocupació a aquests clients. A més, hem incrementat els límits de les targetes de crèdit un 25% i hem ajornat el pagament de qualsevol càrrec superior a 90€. Juntament amb aquestes mesures, hem tornat la comissió de manteniment del compte a aquell client que se li haja cobrat en la liquidació de març del 2020 i hem ampliat el límit de pagament sense demanar PIN per a pagaments amb telèfon o targetes sense contacte de 20€ a 50€.

Reptes per al 2021

- Desenvolupar la Política General de Clients.
- Desplegar i aprofundir en els sectors a través de la creació d'equips específics.
- Desenvolupament de model comercial de venda a distància.
- Aprofitament comercial de l'horari de vesprades en les oficines per a millorar l'atenció al client en processos de venda de productes més complexos.



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. 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 serveis necessaris per a Caixa Popular, anticipant-se a les necessitats de compra, identificant sinergies i oportunitats d'estalvis de costos que milloren els serveis 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 serveis necessaris en el termini i la quantitat requerida al menor cost total i amb el menor 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 els nostres Principis i Criteris d'Actuació, són els següents:

- Actuar amb ètica professional, honradesa, transparència i coherència en l'exercici de les nostres responsabilitats.
- Buscar relacions comercials pròximes i duradores, basades en un interès sincer i un tracte respectuós, mitjançant un diàleg permanent que permeti el coneixement mutu i la confiança en la qualitat dels productes i els serveis contractats.
- Traslladar a la cadena de subministrament la importància de treballar per una societat més sostenible socialment, econòmicament i mediambientalment.
- Mantindre una actitud responsable i una visió global, en què prevalguen els interessos de Caixa Popular per damunt dels individuals.
- Valorar les necessitats concretes, les oportunitats d'estalvi o les sinergies que ajudin a assolir els objectius marcats pel Pla de Gestió, minimitzant costos tant en compres com en contractació de nous serveis.
- Generar 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.

- Intentar crear riquesa en el nostre entorn, prevalent la condició valenciana dels nostres proveïdors.
- Practicar la intercooperació, fomentant les relacions professionals i comercials amb altres cooperatives, especialment les sòcies de Caixa Popular, de manera que, davant la similitud d'ofertes, aquestes condicions siguin decisives i puguem contribuir a generar valor als nostres socis.
- Complir 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 gestionen a través del **Departament de Compres, Contractació i Despeses** i del **dispositiu d'enllaç "Comité de Costos"**. Tots dos col·laboren a dissenyar i a implantar el plantejament estratègic més professional dels aprovisionaments, de la bona praxi en la gestió i de l'obtenció dels resultats millors.

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 dimensió de l'entitat i per la mena de sector, no hi ha una dependència crítica, ni de proveïdors ni de subministradors. 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 serveis**, que generen les anomenades despeses generals d'administració (immobles, informàtica, comunicacions, publicitat, serveis de gestió empresarial, com ara 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 la selecció dels proveïdors.
- El procés de sol·licitud d'ofertes, amb un mínim de tres proveïdors, i en la compra de béns i serveis necessaris per al compliment dels projectes i 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**, evitant 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 venen imposades pels principis establits per Caixa Popular per a garantir uns estàndards ètics alts dels tercers amb què es contracta la prestació de serveis 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 servei a l'entitat.
- En atenció a la prestació de serveis 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 estan 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 serveis demanats i per la ubicació 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 serveis 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 2020

L'exercici 2020 ha sigut un any clau en l'avanç de la gestió estratègica dels proveïdors i dels aprovisionaments en Caixa Popular, ja que s'ha creat la política de compres i contractació de proveïdors que hem detallat anteriorment i es va donar continuïtat a l'estructura de gestió (unitat i enllaç lateral).

COMPRES I PROVEÏDORS

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Despeses per interessos i comissions (euros)	1.440	361	266	298,89%	35,71%
Compres de béns i serveis (euros)	13.095	12.382	11.799	5,75%	4,94%
Ràtio d'adquisicions a proveïdors locals (%)	68	72	76	-5,55%	-5,26%
Índex d'adquisicions sota aliança (continuïtat LP) (%)	83	84	94	-1,19%	-1,06%

En l'exercici 2020 es comprova el compliment de les estratègies de sostenibilitat en les compres pels resultats obtinguts en la ràtio d'adquisicions a proveïdors locals, encara que amb una lleugera tendència a la baixa pel pes cada vegada més important dels serveis prestats pels aliats socis. En els últims cinc anys no hi ha hagut cap reclamació, incidència o fet rellevant sobre la consideració dels riscos d'aquesta gestió.

Les despeses incorregudes es van incrementar notablement a causa dels costos suportats pel gran volum de la tresoreria a causa de l'important creixement de l'estalvi i als tipus d'interés aplicats a l'entitat en els comptes treasurers que manté amb tercers.

Reptes per al 2021

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir la gestió estratègica de les compres i dels proveïdors mitjançant el desplegament efectiu de la política de Compres i Contractació de Proveïdors i es finalitzarà amb la gestió sostenible dels proveïdors i de la cadena de subministrament.

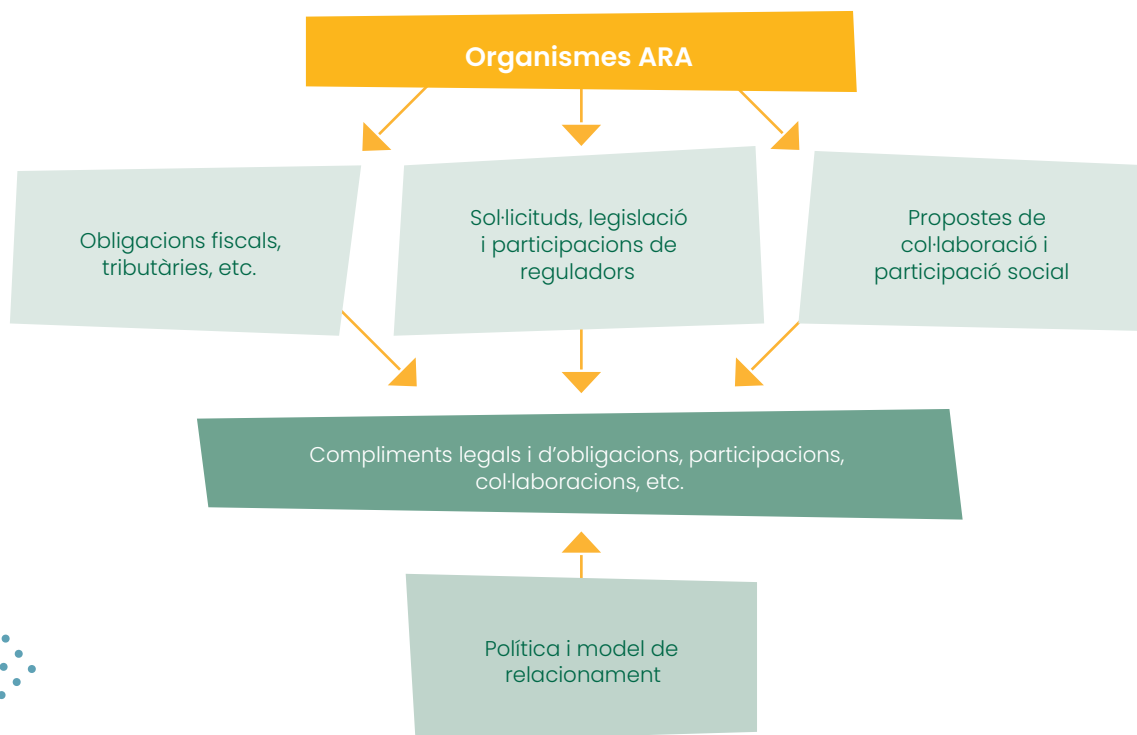
5.3 Administracions-reguladors i ajuntaments

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 a això, dissenya i desplega models sistemàtics de relació i participació.

Els responsables principals de la participació i relacions són el **Departament 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 elevat nombre 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 donar resposta als requeriments, la legislació, les sol·licituds, les necessitats o la participació en esdeveniments, jornades o congressos provinents d'administracions; resposta als requeriments, la legislació, les sol·licituds, les necessitats, els comentaris o els informes provinents de reguladors; 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 en l'**Àrea de Relacions Institucionals**, que recull i gestiona tota la informació que arriba d'aquests.

Un fet rellevant esdevingut durant l'any 2020 amb relació a la gestió comercial d'aquests grups d'interés ha sigut la **creació de lloc d'Especialista Responsable d'aquests**.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

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

RESPOSTA COVID-19

Des de Caixa Popular, també hem sigut sensibles a les necessitats que aquesta mena d'institucions han tingut durant la pandèmia l'any 2020, sobretot en la seua relació amb la ciutadania a qui presten serveis; així doncs, en aquest any tan complicat hem **llançat**

línies de suport a ajuntaments i entitats locals per a tramitar ajudes a particulars a través d'un sistema de targetes prepagament que permet als ajuntaments canalitzar les ajudes d'emergència a particulars sense passar per l'entitat financera, sense manipulació d'efectiu, ni xecs, ni bons o qualsevol altre suport en paper, evitant així contactes físics.

Reptes per al 2021

Per al període 2020-2022 s'estableixen les activitats i els projectes següents per a continuar mantenint relacions ètiques, independents i de col·laboració amb aquests organismes: política i model de relació amb organismes ARA.

- Des de l'especialitat està treballant-se en el desenvolupament d'un catàleg de productes i serveis per a ajuntaments.
- Quadre amb indicadors específics.
- Establiment de contacte amb els responsables d'ajuntaments que tenen a veure amb temes relacionats (negoci i/o social) amb Caixa Popular (regidors específics).

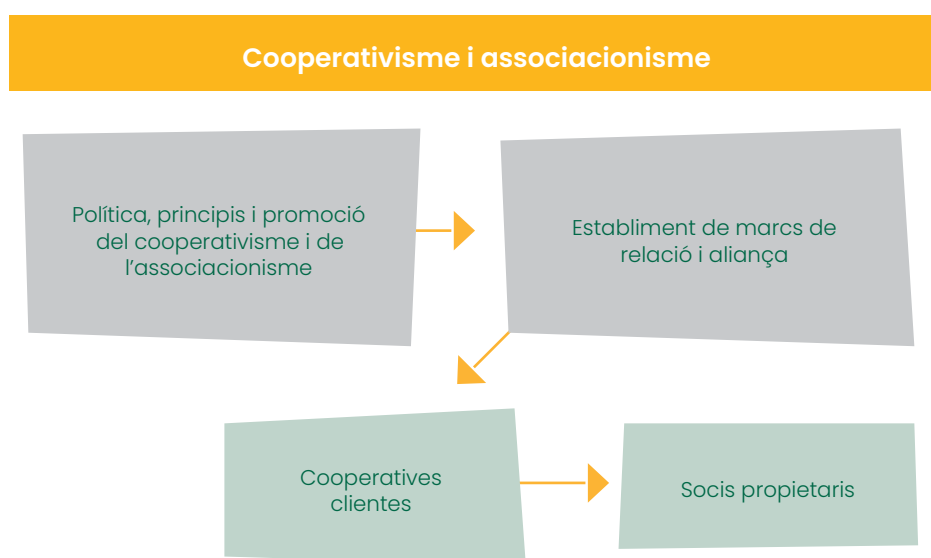
5.4 Cooperativisme i associacionisme

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 enfortiment d'organitzacions capaces de generar impactes positius a escala 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.

Un fet rellevant dut a terme per la nostra entitat l'any 2020 ha sigut la creació del **lloc d'especialista responsable**, que gestiona aquests grups d'interés des d'una perspectiva comercial dins del segment de Responsabilitat Social.

Cooperativisme

En el cas del cooperativisme, per la seua pròpia condició i convivència, 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 alt 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 accions 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 es pot consultar la llista de les cooperatives sòcies de Caixa Popular.

Associacionisme

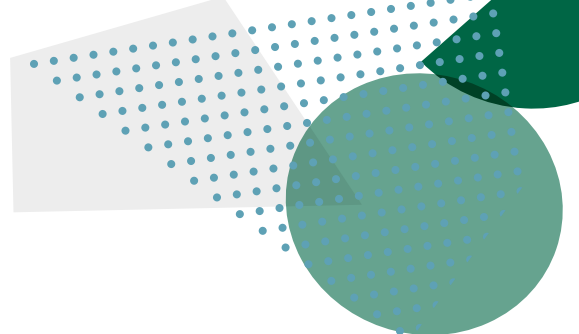
Caixa Popular entén l'associacionisme com una de les plataformes més importants perquè grups de persones físiques o jurídiques, de manera lliure i voluntària, puguen donar solució a necessitats i objectius compartits comuns.

La nostra entitat col·labora amb associacions de tota mena (econòmiques, socials, culturals, educatives, esportives, etc.) i entén el seu paper tan 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 unes necessitats determinades de tipus social, empresarial, cultural, esportiu, etc.





Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

A continuació, es presenten els resultats obtinguts de la gestió de les cooperatives i les associacions en els tres últims exercicis:

COOPERATIVISME I ASSOCIACIONISME

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de cooperatives sòcies de Caixa Popular	161	162	157	-0,6%	3,18 %
Nre. de cooperatives clientes de Caixa Popular	423	414	395	2,17%	4,81 %
Nre. de cooperatives que participen en la gestió estratègica	10	10	10	0%	0 %
Nre. d'associacions clientes de Caixa Popular	5455	5126	4289	6,42%	19,51 %

Malgrat l'impacte de la COVID-19 en el sector empresarial, el nombre de cooperatives sòcies es manté estable aquest 2020, ja que s'ha reduït només en una cooperativa respecte del 2019.

El nombre de cooperatives clientes que, l'any 2020, s'han incrementat en un 2,17% respecte el 2019 i un 7,1% respecte del 2018 han consolidat Caixa Popular com la referència del cooperativisme valencià. El nombre de cooperatives sòcies que participen en la gestió estratègica de Caixa Popular continua sent de 10, sense haver variat en els últims 3 anys.

En aquesta mateixa línia, però de manera més pronunciada si és possible, cal destacar que el nombre d'associacions clientes de Caixa Popular s'han incrementat en un 6,42% el 2020 respecte del 2019 i un 27,19% respecte del 2018.

RESPOSTA COVID-19

Des de Caixa Popular hem sigut sensibles a les necessitats de les associacions que col·laboren amb

nosaltres en un moment tan complicat com el viscut l'any 2020 amb motiu de la pandèmia provocada per la COVID-19. En concret, hem posat en marxa mesures de suport a associacions i fundacions que han consistit en la creació de línies de finançament de concessió ràpida i sense comissions, per a ajudar a cobrir faltes de liquiditat provocada per la minva d'ingressos i la bestreta de subvencions de l'Administració que puguin rebre per aquest motiu.

Reptes per al 2021

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022. Per al període 2020-2022 es planteja la consolidació i el reforç de les relacions de valor compartides amb cooperatives i associacions.

Creació d'una *newsletter* específica per a associacions.

Desenvolupament de l'**Escola d'Associacions**, que, seguint el model formatiu establert per la Fundació Horta Sud, s'aplicarà a altres territoris com la Safor, Requena i l'Alcoià.

5.5 Aliats i socis

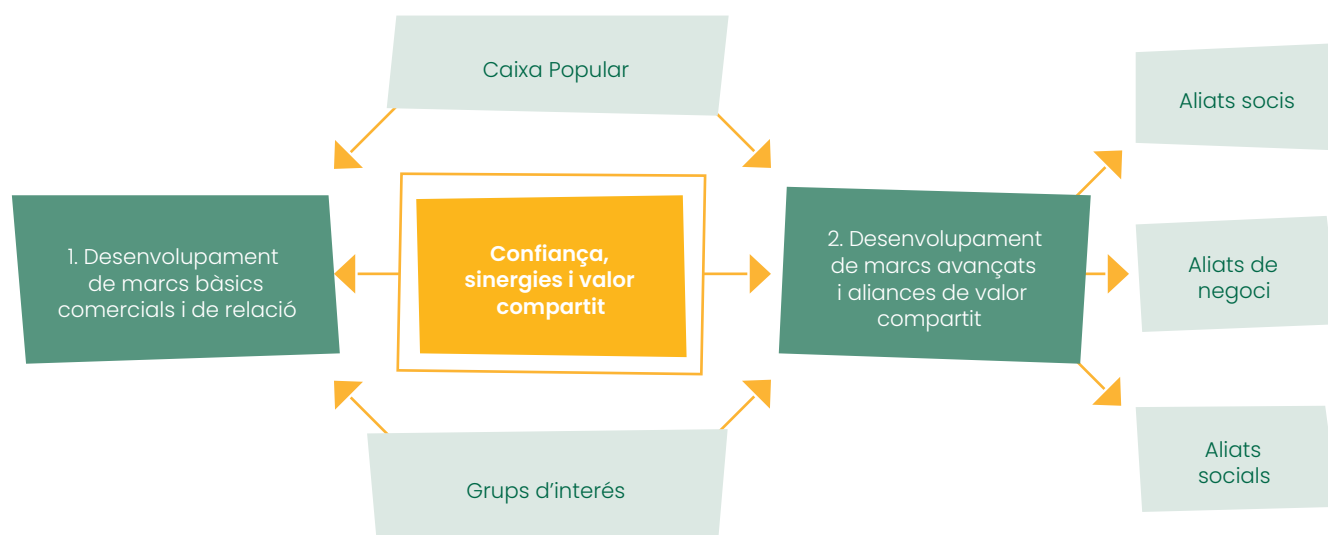
Caixa Popular, com a entitat plural, precursora del bé comú i convençuda del valor de l'actuació conjunta, considera la gestió de les aliances un procés clau de la seua consolidació i desenvolupament empresarial en els mercats i en la societat, ja que ens permet establir i desenvolupar aliances estratègiques amb les organitzacions i els individus de més valor amb relació a la generació de resultats i amb les quals existeix un grau elevat de compromís i de 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 serveis 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 Banc Cooperatiu Espanyol, la Societat Rural de Serveis 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 els quals 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 **Banc Cooperatiu Espanyol**, la **Societat Rural de Serveis 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 serveis comuns.
- Serveis 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 d'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 2020

Com a fet rellevant dut a terme al llarg de l'any 2020, cal destacar el llançament, dins dels 13 equips de projecte creats, de l'equip de projecte de **Noves aliances de negoci**, projecte que pretenia explorar aliances de valor amb diversos agents, tant de negoci com socials.

L'exercici 2020, primer any del nostre nou pla estratègic **TranformAcció 2020-2022**, les nostres aliances han seguit molt presents en la nostra estratègia i en la nostra gestió. A continuació, podem veure els resultats principals d'aquesta gestió.

RELACIONS AMB ALIATS SOCIS

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Nre. d'aliats socis	4	4	4	0%	0 %
Nre. d'equips estratègics en els aliats socis	12	9	9	33,33%	0 %
Nre. d'aliats estratègics de la cadena de valor	240	234	197	2,56 %	18,78 %
Nre. d'aliats estratègics socials	19	18	18	5,55%	0 %

Com acabem de veure, en un any tan complicat com ha sigut el 2020, hem mantingut el nombre d'aliats socis i hem augmentat respecte del 2019 el nombre d'equips estratègics en els aliats socis, que s'han incrementat en un 33%, i en el nombre d'aliats estratègics socials, en què el 2020 hem crescut un 5,55% respecte del 2019. Quant als aliats estratègics de la cadena de valor, s'han mantingut les xifres del 2019 i s'ha crescut en 6, que representa un 2,56% més en aquest 2020.

Alguns exemples dels resultats aconseguits a través de les nostres aliances han sigut:

1. Accions d'impacte social a través de les quals impulsem la **innovació i l'emprenedoria**

A través de l'escolta dels nostres grups d'interés i conjuntament amb els nostres aliats, desenvolupem iniciatives que els ajuden a donar solució a les seues necessitats i a millorar la societat. A més, fomentem la creativitat, les noves idees i els pensaments disruptius en el nostre col·lectiu de treball i donem cobertura a l'ecosistema empenedor amb els nostres productes i serveis adaptats, fet que contribueix a consolidar projectes empenedors que generen riquesa en la nostra societat.

Un exemple d'aquesta mena d'iniciatives i aliances ha sigut l'establida amb l'entitat **La Pinada Lab**. Amb aquesta aliança, volem generar sinergies amb el món de la innovació

valenciana que permeten llançar noves propostes amb un impacte social i ambiental, fonamentalment en els **ODS 9, 11, 17**.

2. Accions d'impacte mediambiental a través dels quals impulsem **projectes mediambientals**

A través d'aquestes accions fomentem la conscienciació de la societat per a aconseguir un món més verd. El canvi cap a una societat més verda passa, no sols per les accions pròpies, sinó per generar consciència en la població per aconseguir el repte de crear un entorn més saludable ambientalment.

Un exemple d'aquesta mena d'iniciatives i aliances ha sigut l'establida juntament amb la **Fundació per l'Escoltisme Sant Jordi**, en què 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 i on generem impactes positius en els **ODS 4, 11, 13 i 17**.

3. accions d'impacte en la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, en què a través d'aliances com l'establida amb **Novaterra**, hem desenvolupat el **Projecte Dona Empren**, a través del qual fomentem l'autoocupació i la igualtat d'oportunitats per a dones amb accés difícil al crèdit, inspirat en el model de microcrèdits del Premi Nobel de la Pau Muhammad Yunus i en què generem impactes positius en els **ODS 3, 5, 8, 9, 11 i 17**.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Per al període 2020-2022 es plantegen dos objectius:

- La consolidació i el reforç de les aliances estratègiques existents.
- Establiment d'aliances de caràcter ambiental.

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 serveis 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.

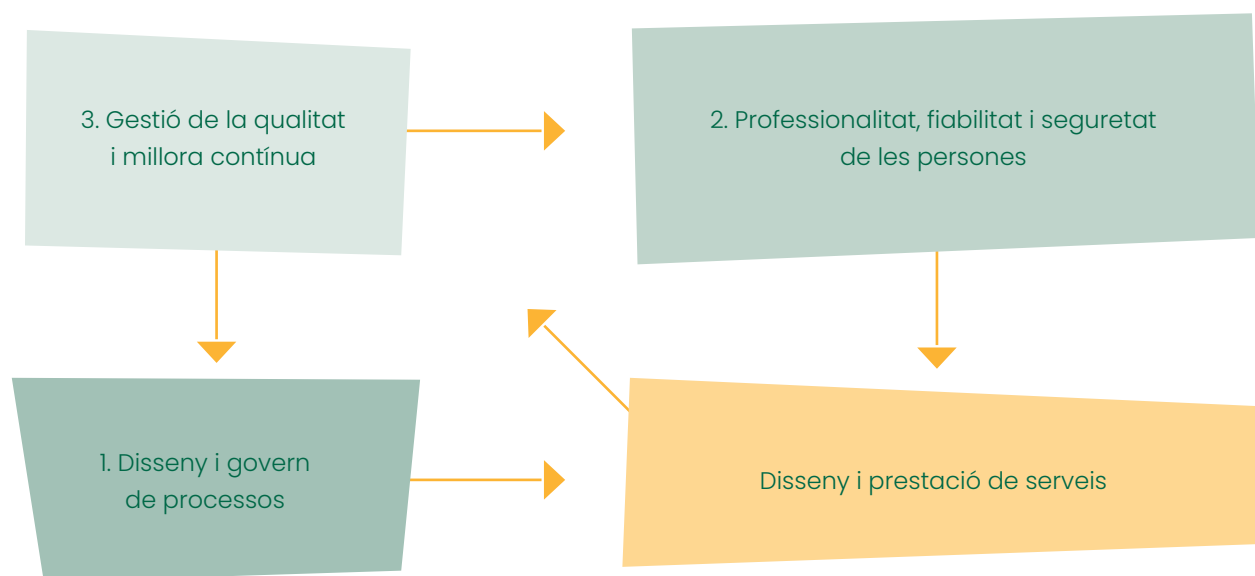
La primera és el control de totes les operacions de l'organització. Aquesta fase conté el disseny i la gestió dels processos i la posada en el mercat, en els mínims terminis possibles, dels més adequats, atractius i innovadors productes i serveis per a generar les més valuoses emocions i satisfacció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

La segona, l'objectiu principal de la qual és l'assegurament de la bona praxi en el desenvolupament dels serveis, 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 serveis, i de la potenciació de la qualificació i el valor de les persones.

La coordinació i el funcionament deguts 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 dutes a terme 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 de Productivitat**, 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 serveis en oficines comercials i en 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 l'errada interna.
- Fomentar i enfortir la millora contínua a través de les aportacions de totes les persones i clients de l'entitat.
- Treballar en la millora contínua de la satisfacció dels clients amb relació amb les instal·lacions, l'atenció i els serveis prestats, i el tractament de les reclamacions d'aquests.

Durant l'exercici 2019 es va posar en marxa un nou servei de valor per a l'organització quant a la millora contínua dels seus processos i de la qualitat, liderat des del Departament de Productivitat. El 2020 no s'ha pogut dur a terme aquest servei presencialment, encara que sí que es va treballar sobre l'estructura i els elements del *back-office* que es posaran en marxa en l'exercici 2021.

Aquest nou servei, denominat "**Procés de consultoria de l'organització**", s'aplica a dos nivells de l'organització.

El primer tipus d'aquests serveis, els denominats "*Consultoria d'oficines comercials*", consisteix a entrevistar tot l'equip de les oficines, analitzar la informació disponible, detectar bones pràctiques exportables a la resta de les oficines i identificar ineficiències en el desenvolupament dels processos o en la prestació de serveis.

El 2019 es van fer les primeres proves pilot en oficines, els resultats de les quals es van complementar amb una enquesta a la resta de les oficines. Ja el 2020, amb l'experiència obtinguda, es va aprofitar per a millorar el disseny i les activitats del servei.

El segon tipus, dels denominats "*Consultoria de serveis centrals*", té un plantejament similar a l'anterior, encara que en l'anàlisi s'utilitza la informació recollida en les consultories d'oficines que li corresponga al departament en qüestió.

Del valor i la utilitat en la implantació d'aquest procés es dissenya i s'aprova un pla triennal de consultories 2020-2022 l'objectiu de les quals és el desenvolupament d'aquestes

per al 10 % de les oficines i dels departaments de serveis centrals.

En relació amb els canals existents per a l'entrada d'informació respecte a incidències i de propostes de persones amb relació a les possibles millores i innovacions en processos i serveis, l'Àrea d'Organització tenia dos reptes importants, que es van dur a terme el 2020.

D'una banda, la separació de les propostes i la informació de cadascuna d'aquestes pel seu diferent interès i per la diferent responsabilitat en la gestió d'aquestes.

En el cas del canal i eina "Junts innovem" s'utilitzava per a detectar propostes i idees d'innovació, encara que de manera natural s'incorporaven també accions de millora.



D'altra banda, hi havia altres mitjans i canals (Notes Q-ides-, Blog de la innovació i Notes per a la millora, Farmaciola) que s'utilitzaven per a recollir incidències, informar de possibles riscos o plantejar reflexions i propostes que no sols es relacionaven amb la qualitat de productes i serveis, sinó que a més incloïen aspectes i reflexions relacionats amb la innovació.

La decisió de l'organització va ser implementar una separació completa i formal entre la qualitat i la innovació.

En primer lloc, es decideix que tota la interacció individual relacionada amb la innovació es duga a terme a través de l'eina "Junts innovem".

En segon lloc, es decideix que l'entrada principal d'incidències, problemàtiques, possibles riscos i idees per a la millora es faça a través del canal "Farmaciola".

Com a desenvolupament d'aquest i com a mesura de prioritització i urgència, el 2020 es desenvolupa la "Farmaciola de qualitat de servei al client intern" amb l'objectiu que els usuaris puguin reportar incompliments reiterats en la qualitat de servei que les àrees i els departaments de serveis centrals ofereixen a les oficines.

L'últim dels elements substancials en la gestió de la qualitat és el mètode per a saber el nivell de satisfacció que les oficines tenen pel que fa a la qualitat dels serveis prestats per totes les unitats organitzatives (departaments i àrees) dels serveis centrals.

En aquest mètode s'avaluen tres variables del servei: eficàcia, rapidesa i empatia, i se n'obté una valoració mitjana. Els més ben puntuats obtenen una retribució variable emmarcada en el bloc d'"innovació i creativitat" per als serveis centrals.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

Durant l'exercici del 2020, des del Departament de Productivitat es van desenvolupar i aprofundir els canals comentats anteriorment. Així doncs, el 2020 es va desenvolupar i es va aprofundir la "Farmaciola de qualitat de servei al client intern", amb l'objectiu comentat anteriorment.

Vegem a continuació els principals **resultats de gestió de la qualitat el 2020** respecte d'anys anteriors.

GESTIÓ DE PROCESSOS I QUALITAT

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19*
Farmaciola (incidències): entrades	38.529	33.710	17.076	14,29%	N/A
Farmaciola (incidències): en curs	120	10	3	1.100%	N/A
Farmaciola (incidències): tancades	37.998	33.556	17.052	13,24%	N/A
Farmaciola (incidències): pendants	411	144	21	185,41%	N/A
Farmaciola qualitat de servei al client intern	13	8	-	62,5%	N/A
Consultories d'organització en oficines comercials (nre.)	0	5	-	-100%	N/A
Consultories d'organització en serveis centrals (nre.)	0	2	-	-100%	N/A

* L'any 2018 no s'havia desenvolupat i implementat la nova metodologia i estructura de treball de qualitat

L'increment produït el 2020 en tots els indicadors d'incidències, rebudes a través del canal Farmaciola, es va deure a la incorporació progressiva en el sistema de tots els departaments de la nostra entitat juntament amb l'aprofundiment i la millora del sistema. A més la incorporació del teletreball de

manera massiva va suposar un increment de les incidències tècniques. Finalment, respecte a les consultories de qualitat, tant en oficines com en serveis centrals no s'ha pogut dur a terme l'any 2020 pels condicionants que hem tingut a causa de la COVID-19.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

A conseqüència de la implantació de l'experiència i el coneixement obtingut durant l'any 2020, es planteja un programa de projectes per al període 2020-2022 a través dels projectes següents:

- **Projecte nou back-office: Burocràcia 0.** Aquest projecte que es va treballar el 2020, s'implementarà completament durant l'exercici 2021. El projecte consistirà a revisar l'organització, els processos i les metodologies del *back-office* dels serveis centrals per detectar possibles aspectes burocràtics i tasques sense valor per al client o per a l'entitat, amb l'objectiu d'eliminar-les, simplificar-les, automatitzar-les o externalitzar-les, i d'aquesta manera alliberar temps per a l'activitat comercial, reassignant els recursos que queden ociosos a altres tasques de més valor afegit.
- **Definició del model de relació entre oficines i serveis centrals.** Aquest model, sobre el qual ja s'ha fet algun avanç el 2020, s'implementarà per complet el 2021. El seu objectiu principal és determinar quin ús ha de fer-se dels diferents canals i eines de comunicació existents: correu electrònic, telèfon, "Junts innovem", "Farmaciola", "Xat-Teams", videotelefonades, etc. En concret, l'homogeneïtzació i estandardització de l'ús de la farmaciola per a comunicar incidències de qualitat permetrà mesurar els temps i la qualitat de les resolucions, així com definir uns acords de nivell de servei, per poder detectar ineficiències o mancances formatives en algun procés.



6.2 Gestió de la innovació

La gestió de la creativitat i de la innovació en Caixa Popular, és responsabilitat del Departament d'Innovació, que compta amb el suport del Comitè 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 set membres amb capacitat directiva, que es reuneixen amb una periodicitat trimestral.

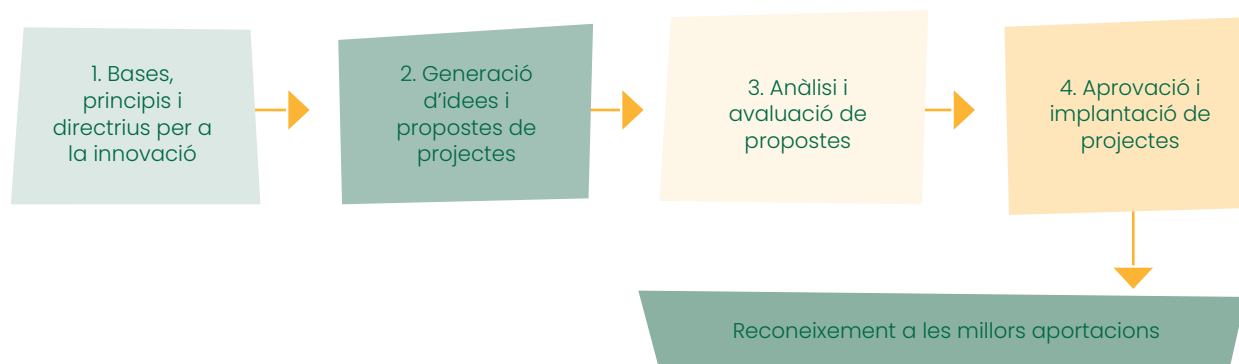
El perímetre o abast d'actuació de la gestió de la innovació, **se circumscriu principalment als processos comercials i als productes i serveis a la disposició dels clients.**

La **innovació referida a la tecnologia no forma part rellevant de l'abast del Comitè, ja que està delegada en l'aliat soci RSI.** En aquest camp d'actuació les propostes d'innovació i millora que s'identifiquen es proposen a RSI en els diferents grups de treball.

Model d'innovació i creativitat

El model de creativitat i innovació de Caixa Popular té abast intern i extern.

El primer es refereix a l'aportació i la col·laboració de tots els membres del col·lectiu de treball de l'entitat, mentre que el segon es refereix a l'aportació que pot fer qualsevol persona a través d'un canal creat específicament per fer-ho en el blog de l'entitat financera.



El model està estructurat en quatre fases.

La primera la constitueixen les *"Bases, principis i directrius per a la generació i conceptualització d'idees d'innovació"*. La informació preparada i difosa a totes les persones de l'organització serveix perquè les propostes responguen a la major generació de valor.

El foment de la creativitat i de la innovació, a través de la segona fase, s'articula sobre la base de:

- La generació d'idees i propostes de creativitat i innovació individual provinents del col·lectiu de treball, a través del **canal "Junts innovem"**.

- La implantació de dos laboratoris d'innovació i creativitat, gestionats a través d'un equip de creativitat corporatiu format per set persones que es reuneixen mensualment per generar idees i plantejar projectes per a les que s'aproven finalment, i un equip de creativitat per zones, format per cada direcció de zona i per cinc persones d'oficines de la seua influència, que amb el mateix planejament treballaran principalment en la innovació de productes i serveis comercials.

- L'entrada d'idees i propostes dels clients.

La tercera fase, d'anàlisi i aprovació formal de les idees i els projectes de valor a implantar, és responsabilitat del Departament d'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 major nombre de persones possible, en la novetat i la disrupció i en la forma de presentació.

Per a l'obtenció del valor final de cadascuna s'utilitza la matriu d'avaluació, de l'aplicació de la qual s'obté una puntuació de 0 a 3 punts. L'última fase, de reconeixement, consisteix en premis de 3.000 euros a la millor idea del trimestre.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

A conseqüència del canvi substancial en els models d'actuació, en els canals utilitzats i en la metodologia d'avaluació, no és rellevant presentar comparativament els resultats de l'exercici 2018.

Durant l'exercici del 2020 es va continuar amb la publicació d'articles d'innovació i amb la difusió de tècniques de creativitat, metodologies de *design thinking*, notícies d'experiències d'èxit en organitzacions del sector, el nombre de repositoris i altres centres de coneixement, així com del *feedback* sobre els projectes treballats per l'equip d'innovació de l'entitat.

A continuació, en la taula següent, veiem els **principals resultats obtinguts en matèria d'Innovació** durant els dos últims exercicis.

GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ I DE LA CREATIVITAT

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Idees noves en "Junts innovem"	156	107	-	46 (45,79%)	N/A
Persones participants en "Junts innovem"	291	245	-	46 (18,77%)	N/A
Persones que van aportar idees noves	181	78	-	103 (132%)	N/A
Qualitat mitjana final de les idees noves (sobre 3)	2,11	1,48	-	0,63 (42,57%)	N/A

Els resultats obtinguts han sigut excel·lents. El 2020, comparativament amb l'any 2019, hem millorat els nostres resultats en tots els nivells amb taxes de creixement importants, tant xifres absolutes com relatives. Així doncs, el 2020, respecte del 2019, hem incrementat el nombre d'idees noves en un 45,79%, el nombre de persones participants es va incrementar en un 18,77%, i va arribar a la xifra de 291 persones. De la mateixa manera, el nombre de persones que van aportar idees el 2020 van ser un 132% superior al del 2019. Finalment, la qualitat mitjana sobre les idees noves es va incrementar un 42,57%.

El 2020 va començar un nou període estratègic per al qual es va plantejar la **Transformació de la Innovació**, basada en els pilars següents:

1. Innovació "guiada" / Orientació a reptes.
2. proactivitat
3. Innovació oberta
4. Agilitat

1. Innovació "guiada" / Orientació a reptes

L'objectiu principal d'aquest pilar de la innovació és posar el focus en necessitats latents, problemes no resolts i possibles oportunitats per a aconseguir idees alineades amb les polítiques estratègiques i amb els nostres valors. Les idees aportades pel col·lectiu de treball han de respondre a reptes concrets i reals de l'entitat, i han de ser viables tenint en compte els recursos i les capacitats de Caixa Popular i del Grup de Caixes Rurals.

Entre les novetats posades en marxa sobre aquest tema el 2020, ens agradaria destacar la iniciativa de **Maratons d'idees**, en què amb caràcter mensual es llançava un tema estratègic en forma de repte al col·lectiu de treball, i es donava una setmana de termini per a enviar idees i solucions al tema plantejat. El resultat aquesta iniciativa va ser el següent:

- Es van fer un total de **8 maratons d'idees** amb un repte central, de les quals van sorgir **572 aportacions** per part del col·lectiu de treball.

- Aquestes aportacions es van compartir amb els responsables del producte/segment a què afectava directament el repte, i es rebia per la seua part un compromís d'aplicació de les idees més convenients a criteri seu.
- Es va aconseguir que el total d'idees aportades a Junts Innovem tingueren almenys una relació directa amb les prioritats estratègiques de Caixa Popular.

2. Proactivitat

L'objectiu d'aquest pilar de la innovació és aconseguir la implicació i la participació activa de tot el col·lectiu de treball en les iniciatives d'innovació. Fruit del desplegament d'aquest pilar, ens agradaria destacar que el 2020 es van dur a terme les **iniciatives** següents:

- **Creació del rol d'"animador creatiu" en oficines, zones i serveis centrals.** Aquestes persones es van encarregar de formar-se en innovació i dinamitzar les assegudes creatives dels seus equips.
- **SentÀreas Creativas.** Les diferents àrees dels SC van fer una asseguda creativa destinada a aportar idees a una altra àrea diferent que se'ls havia assignat prèviament.

Com a resultat del desenvolupament d'aquestes iniciatives, es van dur a terme les **accions** següents:

- Al febrer es va celebrar un taller per a animadors creatius en què els vam explicar el seu nou rol, les línies estratègiques de la transformació de la innovació, es va fer una dinàmica sobre què és i què no és innovar i una sessió de *design thinking* per a aportar metodologia pràctica.
- Es va facilitar als animadors creatius un dossier que recollia la seua missió, les funcions i els objectius perquè dinamitzaren les diferents iniciatives en innovació.
- A causa de la situació sanitària, es van cancel·lar tots els tallers i les formacions presencials.

El **resultat** obtingut va ser el següent:

- A final d'any es va fer una revisió dels objectius dels animadors creatius, la valoració dels quals va ser d'un compliment del 53%.
- Com hem vist anteriorment, la participació de les persones del col·lectiu de treball en l'aportació d'idees va pujar fins a 291 persones.
- Totes les àrees van participar en la SentÀrea Creativa.

3. Innovació oberta

Amb el nostre tercer pilar de la innovació en Caixa Popular, ens vam marcar com a objectiu, treballar conjuntament amb organitzacions externes, empreses i clients en la cerca de la innovació. Fruit del seu desplegament, vam aconseguir posar en marxa durant l'any 2020 les **iniciatives** següents:

- **Canal client:** per a atraure idees de valor dels clients a través de la promoció en xarxes socials de regals que incentivaven aquesta aportació.
- **Aliança estratègica amb La Pinada Lab.**

Els resultats obtinguts d'aquestes iniciatives van ser els següents:

- Es va fer un taller en línia dirigit per La Pinada Lab per a totes les persones amb el rol d'animador creatiu. S'hi va treballar un procés complet d'innovació basada en el mètode "*Ten types of innovation*". Es va compartir posteriorment el material com a guia perquè pogueren dirigir les seues pròpies sessions d'innovació.
- Es van llançar 3 preguntes concretes a través de xarxes socials per animar a l'aportació d'idees pel Canal Client. La participació va ser molt baixa i les idees, d'escàs valor afegit.

4. Agilitat

Finalment, amb el nostre quart pilar de la innovació ens vam marcar l'objectiu de crear un procediment ràpid de prioritització i implantació d'idees. Per desplegar aquest pilar, el 2020 vam dur a terme les iniciatives següents:

- **Orientació a proves pilot.**
- **Tallers de concreció i desenvolupament d'idees.**
- **Valoració d'idees i presa de decisions en el Comitè d'Innovació.**

Els resultats obtinguts van ser els següents:

- Els tallers van quedar cancel·lats a causa de la situació sanitària i el canvi de prioritats estratègiques associades.
- Es van fer 4 proves pilot, 2 es van descartar i 2 es van implantar efectivament.
- Solament es van fer 2 reunions del Comitè d'Innovació, al gener i al setembre. No s'hi va decidir sobre cap idea, es va continuar fent seguiment de l'impacte de les iniciatives noves i es van marcar les línies de treball per al 2021.

Reptes per al 2021

Estructuralment, hem escomés un canvi estratègic important, i és que fins l'any 2020, el Departament d'Innovació depenia funcionalment de l'Àrea d'Organització, però des del 2021 passarà dependre de l'Àrea de Comunicació i d'Experiència del Client, i focalitzarà la innovació cap a l'aportació de valor als clients.



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 està l'empresa participada RSI (Rural Serveis Informàtics). 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 serveis 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 la ciberseguretat:

- ISO 27001 Sistema de gestió de la seguretat informàtica.
- ISO 38500 Governança de la tecnologia de la informació.
- ISO 22301 Sistema de gestió per a la continuïtat del negoci.
- ISO 22320 Sistema de gestió per a la resposta davant emergències.
- CMMi (CVS) Cicle de vida de programari (nivell 3).
- LEET Security amb el nivell màxim AAA+ el 2019.
- Certificats específics de seguretat:
- Certificació PCI/DSS: certificat de l'estàndard de seguretat de dades en targetes.
- 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.

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.

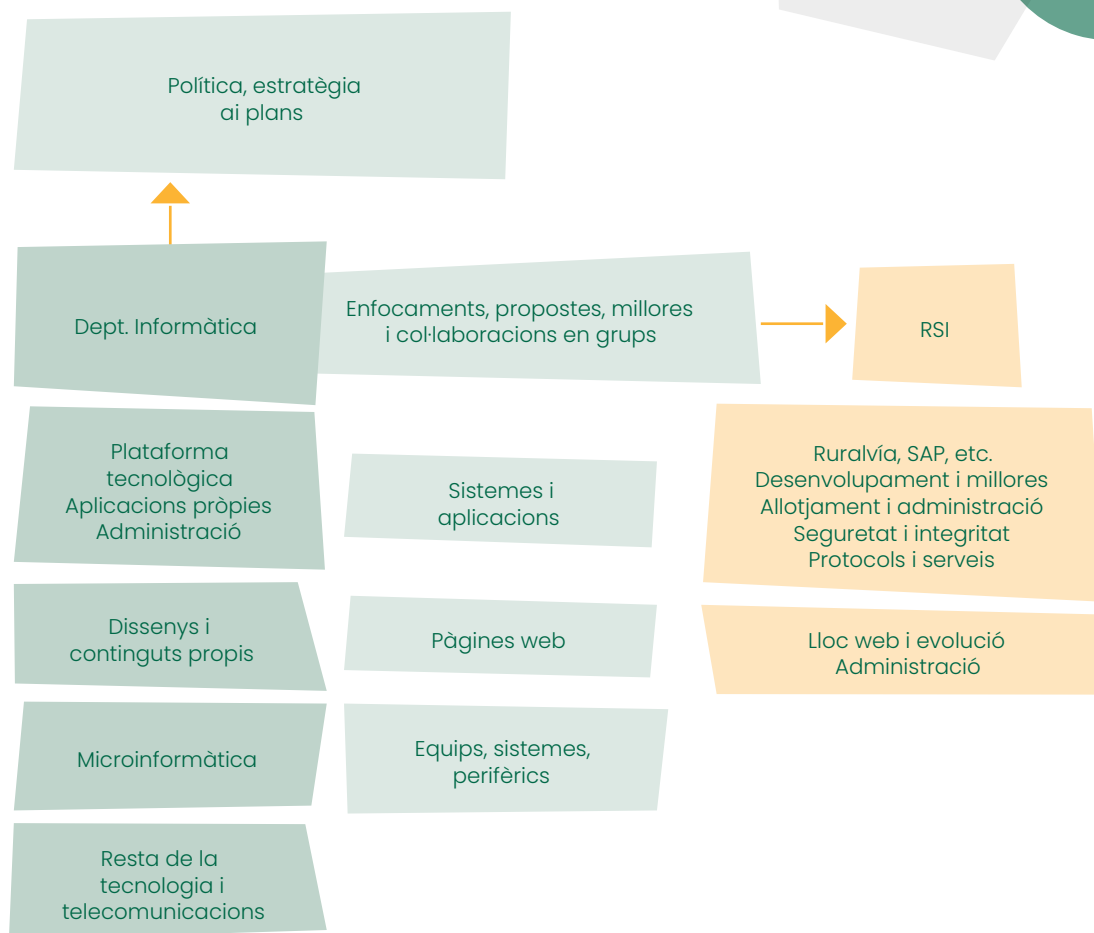
ISO 37001 Sistema de gestió antisuborn.

L'Àrea d'Informàtica de Caixa Popular 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 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 aportar millores, innovacions i influir en les decisions tècniques i en la definició i la prioritització de projectes.

Podem veure a continuació en la imatge següent la representació gràfica d'aquest.



Aplicacions (principals i locals), nous desenvolupaments i millores

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

Actualment hi ha dos grans macroprojectes pluriennals 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.

L'any 2020 ha suposat el primer any de desenvolupament del pla digital “Impulsa’t”. Durant l'exercici s'ha avançat en la incorporació de nous productes com el *chatbot*, el mur digital, els *xpay*, quadres de comandament de negoci digital i, sobretot, en els productes troncats de la nostra oferta digital: el web de particulars i l'app de Ruralví.

A més, els desenvolupaments s'han plantejat amb una arquitectura basada en microcomponents que millora l'estabilitat i augmenta la vida útil del producte. Tot això juntament amb un redisseny de marca.

En el pla del negoci, cal destacar que durant el primer semestre RSI ha aportat eficàcia i agilitat als seus clients en els nous requeriments normatius i de negoci en l'escenari de pandèmia. Les moratòries i els avançaments de prestacions, igual que la incorporació dels avals ICO COVID-19, han requerit una reacció ràpida per part d'RSI, atesa l'exigència del calendari. RSI ha complert amb eficàcia gràcies a

un comportament exemplar de la plantilla en modalitat de treball a distància.

Durant el 2020 s'han finalitzat nombrosos desenvolupaments de negoci destacats, dels quals cal esmentar:

- Nova app Ruralvía
- Nou web Ruralvía particulars
- Processos de robòtica
- Integració assegurances de vida
- *Broker* en línia en Ruralvía
- Reduir accessos al DB2
- Migració visual Cobol a RedHat.
- API Market en Sandbox
- Gestió caixers del grup
- Samsung Pay
- Pilot Machine Learning en CAU
- Arquitectura *front / back* aplicacions caixers
- Logs en dades massives

Durant aquest any, des del **Departament d'Informàtica** de Caixa Popular s'han abordat amb èxit els projectes següents:

- Implantació dels mitjans tècnics necessaris per a proporcionar l'opció de teletreball a tot el col·lectiu de treball.
- Dotar les oficines d'impressores multifuncionals
- Implantació del tauler digital (consulta interactiva de normativa en oficines)
- Impuls de la mobilitat amb portàtils en tots els llocs i mòbils.
- Sistemes de videoconferència.

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 principals línies d'actuació el 2020 van ser:

● **Processos de gestió preventiva**

Aquests processos comprenen el reforç del servei de vigilància digital i antifrau, les proves de procediments i protocols de seguretat, la realització d'auditories internes i externes, l'ús d'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 serveis 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 d'eines de prevenció de la fuga d'informació, la creació de comitès específics per a l'anàlisi i la gestió d'activitats sospitoses o ciberincidentes, la millora de processos de la traçabilitat d'activitats d'anàlisi de ciberseguretat i la millora dels processos de gestió d'incidentes.

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

Aquests processos comprenen la millora dels processos de gestió d'incidentes, 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 pujada al repositori en les eines del cicle de vida, les proves addicionals sobre les aplicacions en la promoció entre entorns mitjançant l'ús d'eines tipus DAST i SAST, i l'anàlisi addicional de codi feta per part de tercers.

● **Ús i explotació de serveis**

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.

Durant el 2020 la consolidació i l'enfortiment de la ciberseguretat es van basar en:

- Definir un nou marc per a la gestió integral d'amenaces de seguretat.
- Reforçar el marc de controls en matèria de seguretat.
- Elaborar un pla de transformació digital en matèria de ciberseguretat.
- Reforçar les polítiques de bon govern i enfocament de la ciberseguretat durant tot el cicle de vida dels serveis.
- Enfortiment de l'activitat de la segona línia de defensa i compliment, aplicant la gestió integral del marc de ciberseguretat, conjuminant les exigències reguladores, legals, normatives, així com els marcs internacionals de millors

pràctiques des del disseny i creant models sostenibles.

- Millora del marc de formació i conscienciació en matèria de ciberseguretat.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

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

Durant l'exercici 2020 el compliment dels acords de nivell de servei relatius a la disponibilitat d'aplicacions i sistemes van ser raonables. Com veiem a continuació en la següent taula, l'any 2020 hem aconseguit mantindre uns alts nivells o estàndards de compliment, amb millores en el compliment de l'ANS de plataforma bancària i d'atenció a clients en el centre d'informació i en l'atenció als usuaris.

GESTIÓ DE LA TECNOLOGIA I INFORMACIÓ

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Compliment ANS plataforma bancària	99,91%	99,85 %	99,90 %	+0,06%	-0,05 %
Compliment ANS mitjans de pagament	99,95%	99,96 %	100,00 %	-0,01%	-0,04 %
Compliment ANS centre d'informació	96,63%	99,04 %	93,00 %	-2,41%	+6,04 %
Compliment ANS intercanvi	100,00%	100,00 %	100,00 %	0%	0 %
Compliment ANS banca a distància	99,73%	99,89 %	99,90 %	-0,16%	-0,01 %
Compliment ANS atenció a usuaris	98,76%	96,90 %	96,20 %	+1,86%	+0,70 %

Pel que fa a l'atenció a clients i possibles incidències, com veiem a continuació, el compliment dels acords de nivell de servei relatius a l'atenció prestada, tant a caixes com a clients finals en els dos exercicis són molt similars, i destaca la millora en la resolució d'incidències.

ATENCIÓ A CLIENTS I INCIDÈNCIES

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Atenció a telefonades de clients finals	100%	100 %	100,0 %	0%	0 %
Atenció de telefonades al CAU– Centre d'Atenció a Usuaris	100%	100 %	100,0 %	0%	0 %
Resolució d'incidències	95,03%	87,62 %	84,91 %	+8,46%	+3,19 %
Temps d'espera telefonades clients finals	100%	100 %	100,0 %	0%	0 %

Nou posicionament estratègic per al període 2020–2022

Per al període 2020–2022 es plantegen els següents desenvolupaments i millores, amb relació als riscos tecnològics interns, externs i les polítiques d'externalització de serveis:

- El principi de proporcionalitat.
- La governança i l'estratègia.
- El marc de gestió de riscos.
- La seguretat de la informació.
- La gestió de les operacions de les tecnologies de la informació i de les telecomunicacions.
- La gestió de projectes i de canvis.
- La continuïtat de negoci.
- La gestió de la relació amb els usuaris dels serveis de pagament.

Després de la creació en RSI de l'Àrea de Riscos Tecnològics, 2021 serà un any en què ens adaptarem a

les obligacions imposades pels reguladors. El pla d'acció resultant de l'última inspecció del Banc d'Espanya serà un punt important dins de l'any pel fet d'haver de tancar-se obligatòriament el 2021.

També per al 2021, crearem el Comitè de Ciberseguretat per coordinar totes les accions relacionades amb aquest tema

El projecte Impulsa't del Grup Caixa Rural renovarà la nostra proposta digital i 2021 serà l'any en què es posaran en producció productes tan rellevants com Ruralví (web i app) i el nou web d'empreses. A més, es desenvoluparan projectes importants en l'àmbit de la dada, així com millores en aplicacions més consolidades.

L'activitat comercial s'intensificarà durant l'exercici per poder comptar amb projectes el 2022 que ajuden a millorar la diversificació del negoci, així com el sosteniment dels beneficis.

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 per aquesta organització, en què es generen ingressos fruit del disseny i la comercialització dels productes i/o serveis de l'organització i, 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 el terreny 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 compromesos 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 els 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 localització 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 retorn esperats, per l'acompliment dels processos corporatius i per l'interés i el valor dels productes i els serveis 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, mitjà i llarg terminis.

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.

Resultats econòmics i financers

En aquest apartat de la memòria es fa l'exercici de transparència econòmica deguda de Caixa Popular. Per fer-ho, es presenten a continuació els dos documents fonamentals que resumeixen la situació econòmicofinancera, és a dir, el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys corresponents a l'exercici 2020.

BALANÇ DE SITUACIÓ

ACTIU	2020 (en milers de €)
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres depòsits a la vista	412.881,85
Actius financers mantinguts per negociar	235,16
Derivats	235,16
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
Promemòria: 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	5.815,34
Instruments de patrimoni	4.512,91
Valors representatius de deute	560,53
Préstecs i bestretes	741,90
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	741,90
Promemòria: 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
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Promemòria: 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	324.208,37
Instruments de patrimoni	27.542,60
Valors representatius de deute	296.665,77
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Promemòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	33.052,41

ACTIU	2020 (en milers de €)
Actius financers a cost amortitzat	1.738.645,82
Valors representatius de deute	370.960,41
Préstecs i bestretes	1.367.685,40
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	42.599,37
Clientela	1.325.086,03
Promemòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	231.637,04
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
Dependents	0,00
Negocis conjunts	0,00
Associades	0,00
Actius tangibles	31.167,77
Immobilitzat material	30.885,91
D'ús propi	30.864,76
Cedit en arrendament operatiu	0,00
Afecte a l'obra social (caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	21,15
Inversions immobiliàries	281,86
Dels quals: cedit en arrendament operatiu	0,00
Promemòria: adquirit en arrendament	16.119,44
Actius intangibles	129,58
Fons de comerç	0,00
Altres actius intangibles	129,58
Actius per impostos	3.707,07
Actius per impostos corrents	719,83
Actius per impostos diferits	2.987,24
Altres actius	6.286,10
Contractes d'assegurances vinculades a pensions	0,00
Existències	0,00
Resta dels altres actius	6.286,10
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	4.781,95
TOTAL ACTIU	2.527.859,02

PASSIU I PATRIMONI NET 2020

PASSIU	2021 (en milers de €)
Passius financers mantinguts per a negociar	219,22
Derivats	219,22
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
Promemòria: passius subordinats	0,00
Passius financers a cost amortitzat	2.308.276,54
Depòsits	2.272.864,42
Bancs centrals	324.248,16
Entitats de crèdit	609,14
Clientela	1.948.007,12
Valors representatius de deute emesos	0,00
Altres passius financers	35.412,12
Promemòria: passius subordinats	0,00
Derivats-comptabilitat de cobertures	50.635,14
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura	0,00
Provisions	4.379,11
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	314,24
Resta de provisions	4.064,88
Passius per impostos	4.974,47
Passius per impostos corrents	733,31
Passius per impostos diferits	4.241,16
Capital social reemborsable a la vista	0,00
Altres passius	10.113,17
Dels quals: fons de l'obra social (només caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	1.457,34
Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a	0,00
TOTAL PASSIU	2.378.597,64

PATRIMONI NET**2020**
(en milers de €)

Fons propis	142.958,14
Capital	67.520,37
Capital desemborsat	67.520,37
Capital no desemborsat exigít	0,00
Promemòria: capital no exigít	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	65.882,15
Reserves de revaloració	2.173,72
Altres reserves	-2.650,89
(-) Accions pròpies	0,00
Resultat de l'exercici	10.032,80
(-) Dividends a compte	0,00
Altre resultat global acumulat	6.303,23
Elements que no es reclassificaran en resultats	2.231,47
Guanys o (-) pèrdues actuàrials en plans de pensions de prestacions definides	0,00
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	0,00
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	2.231,47
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	4.071,77
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]	-104,35
Canvis del valor raonable dels instruments de deute valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	4.176,11
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
TOTAL PATRIMONI NET	149.261,38
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	2.527.859,02

PROMEMÒRIA: EXPOSICIONS FORA DE BALANÇ**2020**
(en milers de €)

Compromisos de préstec concedits (313)	152.281,36
Garanties financeres concedides (311)	3.722,16
Altres compromisos concedits (312)	40.387,01

Compte de resultats. Pèrdues i guanys.

CONCEPTES	2020 (en milers de €)
Ingressos per interessos	38.960,20
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	1.508,77
Actius financers a cost amortitzat	37.363,10
Resta d'ingressos per interessos	88,34
Despeses per interessos	(2.217,96)
MARGE D'INTERESSOS	36.742,24
Ingressos per dividends	1.730,02
Ingressos per comissions	20.747,56
Despeses per comissions	1.641,62
Guanys o pèrdues a l'hora de donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	1.241,70
Actius financers a cost amortitzat	-224,91
Resta d'actius i passius financers	1.466,62
Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets	-370,98
Altres guanys o (-) pèrdues	0,00
Diferències de canvi [guany o (-) pèrdua], nets	0,00
Altres ingressos d'explotació	-370,98
Altres despeses d'explotació	381,90
Dels quals: dotacions obligatòries a fons de l'obra social (només caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	1.079,69
MARGE BRUT (693)	55.500,25
Despeses d'administració	31.175,73
Despeses de personal	18.687,77
Altres despeses d'administració	12.487,96
Amortització	2.802,61
Provisions o (-) reversió de provisions	3.530,35
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 guanys nets per modificació	5.539,38
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	-0,17
Actius financers a cost amortitzat	5.539,55
Deterioració del valor o reversió de la deterioració del valor d'actius no financers	5,06
Altres	5,06
Guanys o pèrdues a l'hora de donar de baixa en comptes actius no financers, nets	-87,45
Guanys 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	-256,41
GUANYS O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS	12.103,25
Despeses o ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades	2.070,45
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS	10.032,80
RESULTAT DE L'EXERCICI	10.032,80

En l'apartat següent d'aquest capítol 7, "Gestió Econòmica, financera i fiscal", s'expliquen els resultats i l'evolució dels paràmetres i indicadors principals de la gestió economicofinancera feta en l'exercici, en comparació amb els obtinguts en l'exercici 2020.

7.2 Gestió econòmicofinancera i fiscal

La gestió econòmica, financera i fiscal de Caixa Popular es fa d'acord amb l'estricta compliment 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.

Com hem comentat en apartats anteriors, durant l'any 2020, hem començat a implementar la nostra estratègia de negoci, **TransformAcció 2020-2022**. Hi figuraven 3 polítiques estratègiques clau o objectius estratègics relacionades amb l'acompliment econòmic i financer de Caixa Popular, i eren els següents:

- **Reforçar la solvència.**
- **Augmentar la rendibilitat.**
- **Abaixar la taxa d'actius danyats.**

Al juny del 2020, després del procés de revisió estratègica que vam dur a terme i en què vam valorar els efectes que la crisi sanitària, econòmica i social provocada per la COVID-19 estava tenint en la nostra entitat, ens vam enfocar a l'assoliment de l'objectiu estratègic de **Generar Ingressos**, a través de la millora de la gestió comercial i de l'eficiència.

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 ajustar-les a la realitat del mercat.

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





A conseqüència de la publicació estàndard GRI 207: impostos l'any 2019, Caixa Popular també dona resposta als 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.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

Quant a la nostra **capacitat de generar negoci i valor**, com veiem a continuació en la taula següent, el 2020 hem continuat creixent, tant en equip humà com en nombre d'oficines, d'acord amb els objectius establits.

CAPACITAT BÀSICA PER A LA GENERACIÓ DE NEGOCI I DE VALOR

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Col·lectiu de treball (nre. mitjà)	358	339	326	+ 19 u. (5,60%)	+ 13 u. (3,83%)
Oficines comercials (nre.)	75	73	71	+ 2 u. (2,74)	+2 u. (2,82%)

Respecte a les dades d'**ingressos totals**, una de les fortaleeses principals de Caixa Popular és la generació d'ingressos bruts i nets, tenint en compte l'entorn actual de tipus d'interés, mínims o negatius. El **2020** s'ha mantingut la tendència positiva continuada en aquesta variable econòmica, com veiem a continuació.

INGRESSOS TOTALS (dades en milers)

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Ingressos bruts (euros)	38.960	37.209	33.751	4,71 %	10,25 %
Ingressos nets (euros)	36.742	35.593	32.209	3,23 %	10,51 %



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 proveïdors de capital i inversions socials i ambientals.

DESPESES TOTALES (dades en milers)

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Operacionals (euros)	12.488	11.738	12.320	6,39 %	-4,72 %
Salaris i beneficis (euros)	18.288	17.589	17.447	3,97 %	0,81 %
Pagaments a proveïdors de capital (euros)	2.803	2.517	1.512	11,36 %	66,47 %
Inversions socials i ambientals (euros)	1.013	1.028	875	-1,14 %	17,48 %
Altres despeses (euros)	0	0	0	0	0 %

Sobre els marges de l'entitat, com veiem a continuació, el creixement responsable i sostenible, basat en un control racional de les despeses i els costos, ha generat increments notables en els resultats associats a les operacions. La prudència en la gestió ens ha fet dur a terme dotacions en previsió d'un possible repunt de la morositat provocada per les conseqüències econòmiques de la COVID-19; com a conseqüència d'això el marge d'explotació s'ha reduït en un 24,83% respecte del 2019.

MARGES (dades en milers)

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
D'interessos (euros)	36.742	35.593	32.209	3,23 %	10,51 %
Bruts (euros)	55.500	54.856	50.848	1,17 %	7,88 %
Resultat d'explotació (euros)	13.399	17.825	14.896	-24,83 %	19,66 %

Les dotacions fetes a conseqüència de la pandèmia han afectat la **generació de beneficis** tant en termes bruts com nets amb un descens del 6,73% i el 8,82%, respectivament. La contribució a la societat a través dels impostos s'ha incrementat en un 4,97%.

BENEFICIS I IMPOSTOS (dades en milers)

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Beneficis bruts (euros)	12.103	12.976	11.216	-6,73 %	15,69 %
Beneficis nets, després d'impostos (euros)	10.033	11.004	9.305	-8,82 %	18,26 %
Impostos (euros)	2.070	1.972	1.911	4,97 %	3,19 %

La situació de tipus d'interés negatiu, el nombre més alt de dotacions i el creixement dels actius totals està provocant un descens en la **rendibilitat**, encara que es manté per damunt de la mitjana del sector. La ràtio d'eficiència ha empitjorat un 5,57%. La rendibilitat és una de les fortaleces financeres del negoci, mentre que l'eficiència és una àrea d'avanç i evolució per a pròxims exercicis. El model de negoci basat en el servei, la proximitat, l'accessibilitat financera, de proximitat a poblacions més menudes limita l'obtenció de grans resultats en aquest aspecte.

RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Rendibilitat econòmica: actiu total (ROI)	0,60	0,77	0,72	-22,07 %	6,94 %
Rendibilitat financera: fons propis (ROE)	10,71	12,76	12,41	-16,07 %	2,82 %
Ràtio d'eficiència (%)	59,52	56,38	59,70	5,57 %	-5,56 %

Pel que fa als principals **indicadors de capacitat financera i informació rellevant de les operacions**, vegem a continuació els resultats principals en els últims 3 anys.

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

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

CAPACITAT FINANCERA I INFORMACIÓ RELLEVANT DE LES OPERACIONS

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
CAPACITAT DE PAGAMENT					
Liquiditat LCR (%)	807	727	830	11,00 %	-12,40 %
Liquiditat NSFR (%)	179	186	191	-3,76 %	-2,62 %
Solvència: ràtio	16,80	15,00	14,20	12,00 %	5,63 %
Solvència: ràtio de capital CETI <i>fully loaded</i>	15,62	14,20	13,42	10,00 %	5,81 %
Solvència: ràtio de capital CETI phase in	16,80	15,00	14,20	12,00 %	5,63 %
RISC					
Morositat financera (%)	4,01	4,76	5,89	-15,76 %	-19,18 %
Morositat immobiliària (%)	0,4	0,7	1,30	-42,86 %	-46,15 %
Actius dubtosos (milions d'euros)	53,65	55,78	61,00	-3,82 %	-8,56 %
INFORMACIÓ DEL NEGOCI I MESURES ALTERNATIVES DE RENDIMENT (dades en milions)					
Valor dels actius totals	2.599	2.017	1.850	28,85 %	9,02 %
Palanquejament operatiu (%)	5,85	6,92	6,44	-15,46 %	7,45 %
Estalvi (euros) *	2.259	1.858	1.682	21,58 %	10,46 %
Recursos gestionats **	321	297	243	8,08 %	22,22 %
Crèdits a clients bruts	1.361	1.195	1.052	13,89 %	13,59 %
Crèdits a clients sans	1.307	1.139	991	14,75 %	14,93 %
Actiu irregular (dubtosos + adjudicats nets)	59	64	75	-7,81 %	-14,67 %
Actius adjudicats bruts	6	8	14	-25,00 %	-42,86 %
Actius adjudicats nets	5	7	10	-28,57 %	-30 %
Cobertura actiu irregular	76	61	50	24,59 %	22 %

Els indicadors més importants per a la definició de la capacitat financera de l'entitat i la seua evolució en els tres exercicis tinguts en compte, **les ràtios de liquiditat i solvència** són un punt fort de la gestió, molt 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**, millors que la mitjana del sector.

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 i mantenint pràcticament el distribuït.

GENERACIÓ DE RIQUESA (dades en milions)

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Valor econòmic directe generat (euros) ***	59	57	55	3,51 %	3,64 %
Valor econòmic distribuït (euros) ****	31	30,7	30	0,97 %	2,3 %
Valor econòmic retingut (euros) *****	28	28	25	0,00 %	10,97 %

(***) 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.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

El nou període mantindrà un enfocament continuïsta posant el focus a conservar els bons indicadors de solvència i liquiditat, en la millora dels ingressos, de l'eficiència i en el desenvolupament de processos per a obtenir informació projectiva del mercat, de les seues tendències i per a l'anticipació als possibles canvis que es pogueren produir. Les accions més rellevants seran:

- El disseny d'una nova política econòmica, financera i fiscal.
- El desenvolupament d'eines informàtiques per a l'obtenció de dades rellevants del sector.



8. EMPREMTA LABORAL



8.1 Model de gestió de persones

La definició del Pla Estratègic *TransformAcció 2022* ha suposat un gran repte per a l'Àrea de Persones de Caixa Popular per l'amplitud i la profunditat de les *TransformAccions* requerides en l'àmbit de la direcció i la gestió de persones d'aquesta organització que s'han de dur a terme en aquest període estratègic.

Sens dubte, les persones que treballen en Caixa Popular són un dels principals actius estratègics de la nostra entitat i, consegüentment, són i han de ser actors clau en el desenvolupament de la nova proposta de valor continguda en aquest Pla Estratègic de l'entitat en què, com hem vist en apartats anteriors d'aquesta memòria anual,

- s'ha de desenvolupar el nostre model cultural per donar resposta tant a l'evolució del model organitzatiu cap a una organització líquida com a l'evolució del nostre model comercial,
- s'ha de desenvolupar la nova política estratègica de Créixer en Felicitat.

Des de l'Àrea de Persones de Caixa Popular es treballa decididament en l'establiment de l'estratègia competitiva i corporativa de l'entitat, alhora que despleguen diferents estratègies de persones per facilitar-ne l'assoliment.

Aquesta estratègia de persones i el desplegament posterior es recolza en la missió de l'Àrea,

"Promovem el desenvolupament de les persones per contribuir a l'èxit del nostre projecte cooperatiu"

i en la missió de la **Direcció de Persones**, "establir l'estratègia, les polítiques i els plans pluriennals estratègics de l'entitat en matèria de gestió de persones per aconseguir la professionalització, l'adequació i el creixement de la felicitat de les persones, alineat amb els valors, el desenvolupament i els objectius de l'entitat, i contribuir així a l'èxit del nostre projecte cooperatiu".

Un altre aspecte significatiu en què es recolza l'assoliment de l'estratègia de persones de Caixa Popular és la configuració o l'estructura de l'àrea que ha de facilitar l'assoliment dels objectius plantejats.

Així doncs, en l'Àrea de Persones trobem les àrees de responsabilitat següents:

- Departament Laboral.
- Departament de Talent.
- Departament de Desenvolupament Directiu.

També dins de l'àmbit de responsabilitat de l'Àrea de Persones, trobem el que denominem l'**Equip Operatiu**, compost per quatre persones que duen a terme tasques de suport a altres departaments, imatge i recepció en Serveis Centrals.

Per assolir la missió de l'Àrea, s'han definit una sèrie de les línies estratègiques, que són:

- Contribuir a tindre professionals equilibrats, tractant-los com a persones integrals.
- Tindre el col·lectiu preparat per als reptes del sector i l'entorn en general, facilitant així la gestió del canvi.
- Ajudar a donar resposta a les necessitats del col·lectiu. Tindre una mirada als companys com a clients interns.

2. Àrea de Persones i desenvolupament del model cultural

Com hem vist anteriorment, el **model cultural** de Caixa Popular és una de les apostes més importants a l'hora de configurar la nova proposta de valor i l'estratègia de l'entitat per al període 2020-2022. Aquesta evolució cultural, ens ha d'ajudar a:

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

Des de l'Àrea de Persones, es lidera per tant aquesta gran **Transformació** que es recolza en els objectius següents:

- Apostar pel "planter" com a font de recursos, afavorint així l'estratègia de desenvolupament intern de capacitats.
- Desenvolupar polítiques higièniques de gestió que tracten d'eliminar la duplictat de faenes incrementant

l'eficiència i la productivitat, alhora que es faciliten processos de conciliació de la vida familiar, personal i professional, entre altres.

- Millorar la percepció d'equitat salarial interna a través del desenvolupament d'un sistema retributiu just i ajustat a les responsabilitats dels llocs de treball i en què es dissenyen bandes salarials molt equilibrades.
- Desenvolupar una estratègia de compromís de persones que, a través d'accions concretes, faciliten la implicació i la motivació del col·lectiu de treball.
- Facilitar la coherència interna, especialment pel que fa a la coherència amb els valors de Caixa Popular, en què les persones no sols s'identifiquen amb aquests, sinó que, en fer-los seus i interioritzar-los, actuen com a mecanismes que faciliten la presa de decisions homogènia i els processos d'acte control de les persones, en què aquestes creixen en autonomia i responsabilitat mentre es redueixen els mecanismes de control externs.
- Fomentar l'adquisició de coneixements, habilitats i actituds que afavorisquen el sorgiment i el manteniment de processos, pràctiques, iniciatives, etc., d'innovació i creativitat, capacitats estratègiques que han d'ajudar Caixa Popular a assolir el seu model cultural i, per tant, la seua estratègia competitiva.

Pel que fa a les accions concretes que ajudaran a assolir aquests objectius per a la transformació cultural, podem destacar els següents:

- Pla d'implantació de la mentalitat guanyadora i l'esperit de Caixa Popular.
- Fer evolucionar el codi ètic de l'entitat.
- Nou quadern de gestió o, el que és el mateix, redefinició dels segments de client i de les responsabilitats del personal d'oficina que comporta més empoderament de les persones, més polivalència i una acceleració del desenvolupament professional.
- Distingint horari de faena i horari d'atenció al client.
- Alinear i revisar totes les polítiques de gestió de persones per aconseguir una cultura de responsabilitat, llibertat, resultats i autonomia.
- Definir línies roges i revisar les penalitzacions.
- Implantar cultura de *feedback* en el procés, no sols en l'avaluació.
- Definir el Flexitreball en Caixa Popular.

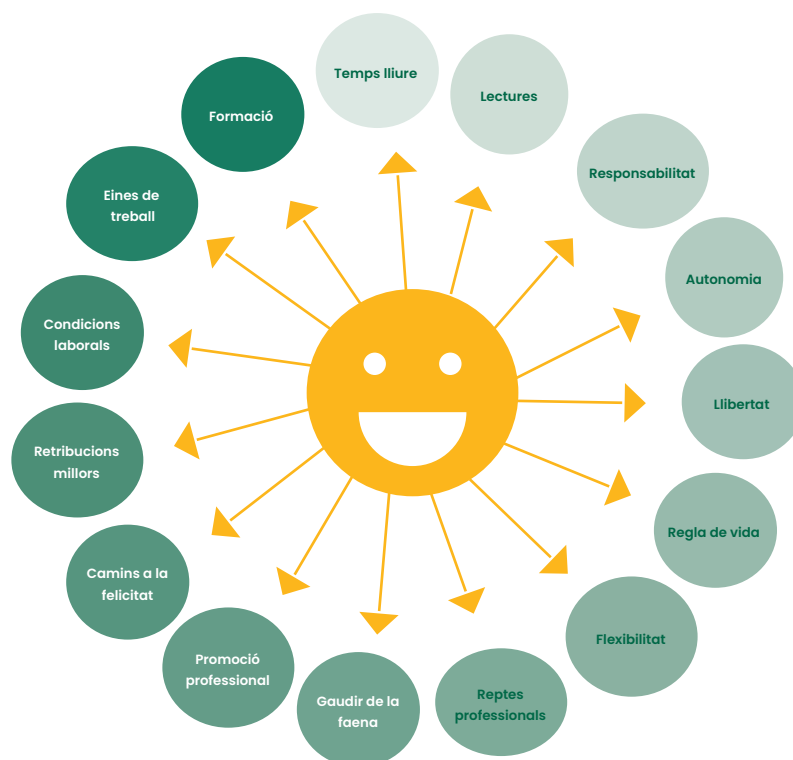
3. Àrea de Persones i com creixerem en felicitat

Com hem vist anteriorment, l'estratègia de Caixa Popular es desplegava a través de 5 grans polítiques estratègiques, entre les quals podíem trobar la **política estratègica de Créixer en Felicitat**.

És, per tant, responsabilitat directa d'aquesta àrea, definir i implementar **el model i l'ecosistema** de la **felicitat** de Caixa Popular per contribuir al creixement de la felicitat de les persones del col·lectiu de treball. En la imatge següent veiem el nostre model de felicitat.



En la imatge següent, veiem el disseny i el desplegament amb totes les àrees d'actuació que finalment ens ajudaran a desenvolupar el nostre model cultural i a créixer en felicitat:



L'any 2020, ha sigut per a la nostra entitat i per a tots els nostres grups d'interès, tant interns com externs, un any complicat pels efectes que tingut la crisi sanitària, social i econòmica provocada per la COVID-19. Malgrat totes les limitacions que hem

tingut quant a la gestió de persones, com veiem a continuació en la taula següent, hem aconseguit desenvolupar 17 projectes estratègics, i hem arribat a un nivell de compliment del pla anual del 87,35%.

Gestió del col·lectiu de treball Planificació i programació d'activitats

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de projectes estratègics posats en marxa	17	31	N/A	- 45,16	N/A
Compliment del pla anual	87,35%	99%	100%	- 11,77%	-1%

Juntament amb la *TransformAcció* de model de cultural i al desenvolupament de la política estratègica de Créixer en Felicitat, l'Àrea de Persones de Caixa Popular ha d'escometre en el període estratègic 2020-2022 3 grans transformacions més, com veiem a continuació i com explicarem en els apartats següents:

- **Transformació en el seu sistema retributiu.**
- **Transformació del seu sistema de contractació.**
- **Transformació del talent i la formació i l'aprenentatge.**

8.2 Departament Laboral

1. Introducció

L'administració de persones en Caixa Popular és 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, pera generar i arrelar el sentiment de pertinença i propietat a Caixa Popular, i contribuir a l'assoliment dels objectius estratègics.

Entre les responsabilitats principals d'aquest departament, estan:

- Implantar la **política de contractació** de Caixa Popular de les persones en formació, contractades i 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 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 donar suport als processos d'integració en Caixa Popular per encertar en la integració societària.
- Definir, planificar, coordinar i executar la gestió de pràctiques i beques (universitàries, ADEIT, Labora, 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, anual per resultats, premis, salari emocional, 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 vetlar pel compliment

dels nivells d'equitat i competitivitat externa de l'entitat.

- Col·laborar en la implementació del **model i de l'eco-sistema** de la **felicitat** de Caixa Popular per contribuir al creixement de la felicitat de les persones de col·lectiu de treball.
- Planificar les **despeses de personal** anuals, fer el seguiment mensual, analitzar les desviacions respecte de la previsió i dur a terme propostes de mesures correctores per contribuir a l'acompliment 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 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 d'aspirants a sòcies, així com del protocol de prevenció i actuació en casos d'assetjament laboral per contribuir als objectius estratègics en matèria d'igualtat d'acord amb els nostres valors cooperatius.
- En coordinació amb el Departament de Riscos, **valorar i aplicar la Circular 303** amb relació a les operacions d'actiu, passiu i serveis 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.

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 les 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 titulades fa poc.

Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors en matèria de contractació en Caixa Popular durant l'any 2020 i la comparació amb els dos anys anteriors**.

En primer lloc, ens agradaria destacar que durant l'any 2020 hem creat 17 llocs de treball, un 4,62% més que el 2019 amb data 31 de desembre.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de persones amb contracte l'1 de gener	368	350	350	5,14%	0%
Nre. de persones amb contracte el 31 de desembre	385	368	350	4,62%	5,14%

A continuació, podem veure en la taula següent les principals dades de contractació de les persones no sòcies en els últims 3 anys.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de persones no sòcies i % respecte de les persones sòcies	52 (13,50%)	36 (9,78%)	27 (7,71%)	44,44% (3,72%)	33,3% (6,84%)
Nre. de persones i % amb contracte fix (no socis)	4	2	5	100%	-60%
Nre. de persones i % amb contracte temporal	48 (12,47%)	34 (9,23%)	27 (7,71%)	41,18% (26,84%)	28,14% (9,71%)
Nre. de persones en pràctiques (becaris, etc.)	55	47	53	17%	-11,32%

Com acabem de veure, el 2020 les persones no sòcies de la co-operativa en van ser 52, la qual cosa ha suposat un increment del 7,71% respecte del 2019. Pel que fa a situació contractual d'aquestes persones, el nombre de persones no sòcies amb contracte indefinit el 2020 s'ha incrementat, i ha passat a ser de 4 persones respecte de les 2 persones que teníem el 2019. Les persones amb una vinculació contractual temporal han passat

de ser-ne 34 el 2019 a 48 el 2020, fet que ha suposat un increment del 7,71%. Finalment, el nombre de persones en pràctiques el 2020 ha sigut un 17% superior respecte a l'any 2019.

Pel que fa a les persones amb responsabilitats directives i sense, no hi ha hagut canvis en les xifres de les primeres entre el 2020 i el 2019, mentre que les persones sense responsabilitat directiva s'han incrementat en 6,34%.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de persones amb responsabilitats directives	100	100	97	0%	3,09%
Nre. de persones sense responsabilitats directives	285	268	253	6,34%	5,93%

Per edats, cal destacar que durant l'any 2020 hem contractat una persona major de 50 anys i que les persones contractades en el rang d'edat de 31 a 50 anys s'ha incrementat el 2020 un 75% respecte del 2019. Finalment, la majoria de les contractacions s'han fet en el rang d'edat de 16 a 30 anys, xifra que s'ha incrementat un 45% el 2020 respecte del 2019.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de nous contractes, rang d'edat 16-30	29	20	14	45%	42,86%
Nre. de nous contractes, rang d'edat 31-50	7	4	2	75%	200%
Nre. de nous contractes, majors 50 anys	1	0	0	100%	0%

Quant a les necessitats que han cobert les noves contractacions durant l'any 2020 i els canvis de centre de treball o de canvi de funcions, vegem-ne la descripció i les xifres principals en la taula següent:

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de contractacions necessitats (baixes, IT)	8	4	1	100%	400%
Nre. de canvis de centre de treball	68	57	61	19,3%	-6,56%
Nre. de canvis de funció	17	28	32	-39,3%	-12,5%

Les contractacions per a la cobertura de llocs de treball on s'han produït baixes laborals, etc., s'ha incrementat un 100%, i ha passat a ser de 8 persones el 2020 respecte de les 4 del 2019. Respecte als canvis de centre de treball, l'any 2020 hem tingut

68 canvis per 57 el 2019. Finalment, pel que fa als canvis de funció, l'any 2020 en vam tindre 17 per 28 del 2019, una reducció, per tant, d'un 39,3%.

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 per funcions i acompliment.
- Retribució anual per resultats.
- 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, tots dos determinats anualment pels òrgans socials de la cooperativa.

La retribució per funcions i acompliment en les persones aspirants a sòcies està referenciada al que s'estableix en el conveni. En les persones sòcies de treball aquesta retribució és el resultat de multiplicar el barem base 1,0, establert

anualment pel Consell Rector, pel barem assignat a la persona sòcia.

Per a l'establiment del barem personal s'estableixen 4 grups professionals: Gestors de Clients d'oficines i Tècnics de serveis centrals, Direccions d'Oficina i Departament, Equip de Direcció i Direcció General. En el grup de Gestors de Clients i Tècnics de serveis centrals hi ha diversos nivells retributius tenint en compte les funcions, les responsabilitats i la qualificació, en les Direccions d'Oficina hi ha nivells en funció del volum de negoci gestionat i en les Direccions de Departament hi ha dos nivells en funció de si són departaments de negoci o departaments de servei.

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

Pel que fa a la part de **retribució variable** de Caixa Popular, 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 en el marge ordinari i benefici de cada centre de treball, amb relació a la seua massa salarial.
- Retribució dins del model d'organització líquida: retribució en funció de la contribució de l'especialitat o projectes als resultats de l'entitat.
- Retribució per venda de béns adjudicats.
- "Champions" de zones i àrees (competició entre les zones sobre la base de sis indicadors i en serveis centrals sobre la base de huit paràmetres. Els premis són vacances i viatges).
- Oficines A (segons resultats de benefici, ràtio d'actius danyats i índex de qualitat del servei).
- 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, la representació institucional o comercial, la innovació o el voluntariat.

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%, que subvenciona despeses justificades; condicions financeres; 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.** Utilitat del programa d'avaluació "**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.
- **Premis de reconeixement a les persones que treballen ja 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 percep en el moment de la jubilació.

Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors en matèria retributiva en Caixa Popular durant l'any 2020 i la comparació amb els dos anys anteriors.**

En primer lloc, ens agradaria destacar que el salari mitjà de les persones sòcies sense responsabilitat directiva l'any 2020 s'ha incrementat en un 2,25% respecte del 2019, com veiem a continuació.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Salari mitjà entrat (persona no directiva)	25.384	24.826	24.279	2,25%	2,25%

Pel que fa al balanç o pes de les retribucions fixes i variables respecte de la retribució total, l'any 2020 la retribució fixa va suposar un 90,26% de la retribució total i, la retribució variable, un 9,74%, la qual cosa suposa un increment del 3,53% de la primera i una reducció del 17,60% de la segona respecte de les xifres del 2019.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Pes mitjà retribució fixa en la total	90,26%	87,18%	88,17 %	3,53%	-1,12
Pes mitjà retribució variable en la total	9,74%	11,82%	10,83 %	-17,60%	9,14%
Pes mitjà beneficis socials en la total	0 %	1 %	1 %	-100%	0%

A continuació, vegem en la taula següent els resultats obtinguts respecte de les variacions dels salaris mitjans de les persones sòcies en els últims 3 anys.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Salari mitjà per persona	37.814	37.880	35.288	-0,17%	7,34%
Salari mitjà equip de direcció	105.263	96.959	88.010	8,56%	10,17%
Salari mitjà direcció oficina	55.315	52.681	51.156	5%	2,98%
Salari mitjà direcció departament	50.122	47.298	44.150	5,97%	7,13%
Salari mitjà gestor oficina	29.838	31.686	30.739	-5,83%	3,08%
Salari mitjà gestor tècnic serveis centrals	31.281	32.770	32.898	-4,54%	-3,08%
Bretxa salarial equip de direcció	0,02%	5,76%		-99,65%	N/A
Bretxa salarial direcció d'oficina	1,52%	4,35%		-65,06%	N/A
Bretxa salarial direcció de departament	3,29%	0,46%		81,22%	N/A
Bretxa salarial gestor d'oficina	2,00%	0,09%		2.122,22%	N/A

Com acabem de veure, el salari mitjà per persona el 2020 és pràcticament idèntic al del 2019. Els salaris mitjans de l'equip de direcció, direccions d'oficina i direcció de departament s'han incrementat un 8,56%, un 5% i un 5,97% respectivament, el 2020 respecte del 2019. Els salaris mitjans de gestors d'oficina i gestors tècnics de serveis centrals s'han reduït un 5,83% i un 4,54% respectivament, en el mateix període de temps. És en aquest últim col·lectiu que se situen les noves incorporacions de persones sòcies, que comencen amb una retribució més baixa.

Juntament amb la *TransformAcció* de model de cultural i al desenvolupament de la política estratègica de Crèixer en Felicitat, l'Àrea de Persones de Caixa Popular ha d'escometre en el període estratègic 2020-2022 una altra gran **transformació en el seu sistema retributiu**.

La finalitat principal d'aquesta transformació és 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 acompliment i funcions** i, de l'altra, que ho faça també **per resultats**.

Per desenvolupar el **sistema de retribució basat en l'acompliment i les funcions**, l'Àrea de Persones desenvoluparà les accions següents en el període estratègic 2020-2022.

Durant l'any 2020, ja s'ha dut a terme la revisió de les bandes salarials en funció de la nova estructura organitzativa (nou model comercial i organització líquida).

Durant els anys 2021 i 2022, s'acabaran d'implementar les dues accions següents, actualment en procés, (1) l'aprofitament de la flexibilitat que el sistema salarial permet en l'actualitat per a facilitar els moviments salarials en una mateixa banda salarial i (2) incrementar la retribució anual, provocant

increments de retribució fonamentalment a partir del model de retribució variable.

Pel que fa al desenvolupament del **nou model retributiu en funció dels resultats** obtinguts, s'han començat a fer l'any 2020 els primers passos en aquest sentit, encara que fins als anys 2021 i 2022 no acabarà d'estar implementat.

En concret, les accions principals per a desenvolupar aquesta part del nou model retributiu són (1) donar més importància al concepte de **qualitat de servei** en els Serveis Centrals aprofundint en l'enfocament cap al client intern i extern, (2) crear **bosses retributives específiques** per a cada equip de treball de segment i per a cada equip de projecte, (3) l'evolució de la idea "**Populines**" i, finalment, (4) el desenvolupament del concepte d'insígnies per a retribuir emocionalment.

Acompanyant el desenvolupament aquesta transformació retributiva, Caixa Popular, des de la seua Àrea de Persones, generarà **processos de comunicació** per a, també en el període 2021-2022, (1) comunicar al soci de treball el contingut total de la seua retribució i (2) posar en valor els nostres avantatges socials, com ara horari flexible, vacances partides, Circular 303, etc.

4. Administració

L'administració té en compte tots els processos i les activitats relacionades amb la contractació, la gestió de les incapacitats temporals, les nòmines, la gestió de l'IRPF, les assegurances socials, la planificació i el control de despeses de personal i tot el que normalment és responsabilitat d'aquesta mena d'unitat organitzativa, a més d'atendre les sol·licituds, les consultes, les peticions i les queixes del col·lectiu de treball.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Despeses totals de persones (en milions)	18,86	17,59	17,45	7,22%	0,8%
Edat mitjana	39,23	38,92	38,55	0,79%	1%
Antiguitat mitjana	13,69	13,58	11,38	0,81%	19,3%

Les retribucions a la nostra plantilla durant l'any 2020 han arribat pràcticament a 19 milions de €, un 7,22% més que el període 2019. Quant a la mitjana d'aquesta mateixa plantilla, se situa en 39,23 anys, un 0,79% més que el 2019. Finalment, l'antiguitat mitjana de les persones que treballen en Caixa Popular es va situar en 13,69 anys el 2020, un 0,81% superior a la de l'any 2019.

5. Relacions laborals

Caixa Popular, com a empresa cooperativa, aplica el Conveni de Societats Cooperatives de Crèdit a la figura dels aspirants a socis, que no és d'aplicació a les persones sòcies de treball, que ve 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 compta amb representants sindicals, i en el cas de les persones sòcies de treball, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social.

6. Seguretat i salut laboral

La seguretat i salut laboral (SSL) de Caixa Popular dona resposta principalment a dues grans categories de riscos, d'una banda, els associats a la feina 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 el trajecte".

A causa del baix risc en tots, la gestió de la seguretat i salut laboral es fa 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.

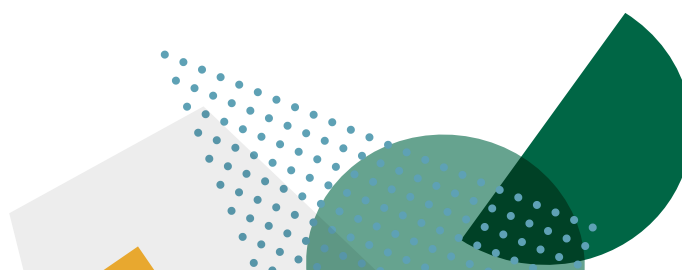
En l'exercici 2020 no hi ha hagut cap accident greu laboral, ni denúncia per assetjament o discriminació.

Amb relació a 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 el qual 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.

Finalment, i com a mesura de resposta a les propostes dels prescriptors principals en sostenibilitat i responsabilitat social, està prevista la formació i la designació d'una persona, dins de l'Àrea de Responsabilitat Social, que siga el delegat en drets humans per a possibles problemàtiques que pogueren aparèixer en la cadena de valor de l'organització.

Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors de seguretat i salut laboral en Caixa Popular durant l'any 2020 i la comparació amb els dos anys anteriors.**



En primer lloc, cal destacar que, durant l'any 2020, igual que va passar en els dos anys anteriors, s'han dut a terme totes les avaluacions de riscos i s'han complert el 100% dels plans de prevenció de riscos, com veiem a continuació.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Avaluació de riscos en totes les oficines i la seu	100	100	100	0%	0%
Compliment dels plans de prevenció de risc	100	100	100	0%	0%

Com hem comentat anteriorment, en l'any 2020, a diferència d'anys anteriors, no hi ha hagut cap accident de treball, ni cap defunció provocada per aquest motiu.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Accidents	0	3	3	N/A	0%
Taxa d'absentisme per accidents	0	0,06	0,06	N/A	0%
Nre. de defuncions per accident	0	0	1	0%	N/A

Pel que fa a les taxes d'absentisme, l'any 2020 va ser de l'1,66 davant de l'1,35 de l'any anterior.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Absentisme contingències comunes (%)	1,66	1,35	1,17	22,96%	5,38%

L'any 2020, com veiem a continuació, el nombre de reconeixements mèdics respecte del 2019 es va reduir un 26,2%. Aquest mateix any 2020 hem fet una campanya de salut com en anys anteriors i el percentatge de persones formades a través de pla de formació de seguretat i salut laboral ha sigut del 100%.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de reconeixements mèdics	186		261	-26,2%	-3,4%
Nre. de campanyes de salut	1	1	1	0%	0%
% persones formades pla de formació de SSL	100	100	100	0%	0%

Quant a les baixes no desitjades, l'any 2020 hem tingut 4 baixes d'aquesta tipologia, davant de 2 l'any anterior.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de baixes no desitjades	4	2	1	50%	N/A

Finalment, pel que fa als rangs d'edat en què s'han produït les baixes, vegem a continuació que el col·lectiu més afectat ha sigut el de 16 a 30 anys, on s'han incrementat un 180%, i han passat a ser 14 persones el 2020 respecte de les 5 del 2019.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de baixes en el rang d'edat entre 16 i 30	14	5	10	180%	-50%
Nre. de baixes en el rang d'edat entre 31 i 50	3	3	2	0%	50%
Nre. de baixes majors de 50 anys	2	1	5	100%	-80%

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 reposa 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, el desenvolupament i la desvinculació de les persones, alhora que tracta de conservar el model cultural de l'organització poder assolir 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 afrontar els reptes, actuals i futurs, que el sector i l'entorn demanen, seleccionant, desenvolupant i avaluant les persones, per contribuir al seu creixement i a l'assoliment dels objectius estratègics de l'organització.*

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

- Proposar i executar el **pla de formació anual** per contribuir al fet 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 donar suport als processos d'integració en Caixa Popular, detectar talent, agilitar el seu aprenentatge i la seua adaptació i motivar la seua continuïtat i la 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 acompliment, ajudar la presa de decisions, per 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 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 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 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 aconseguir aquesta missió, les seues comeses principals 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 propiciar que siguin més bons 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 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 la seua 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 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 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 vetlar 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:

- 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'ús d'universitats, centres de formació i en fòrums d'ocupació.
- 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.
- 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 Direccions i Direccions d'Oficina.

Les persones seleccionades fan una formació d'iniciació i d'acolliment denominat "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 perfil, la residència i la valoració.

- 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.

Juntament amb la *TransformAcció* de model de cultural i al desenvolupament de la política estratègica de Créixer en Felicitat, l'Àrea de Persones de Caixa Popular ha d'escometre en el període estratègic 2020-2022 una altra gran **transformació en el seu sistema de contractació**.

La finalitat principal d'aquesta transformació és millorar la nostra capacitat de captació de professionals, tant externa com interna. D'una banda, atraient professionals cap al nostre sector i la nostra entitat, especialment en les zones on això és més complicat i, de l'altra, generant un quadern de gestió més reptador que ajude a visibilitzar el talent intern, alhora que millorem el nivell d'exigència en l'avaluació d'aspirants a convertir-se en socis de treball. Per aconseguir aquesta transformació, ens hem proposat dur a terme les accions següents.

La primera, que ja hem dut a terme durant l'exercici 2020, es tracta d'**ampliar les fonts de reclutament actuals**, a través de (1) treballar l'enfocament d'*employer branding* mitjançant l'aliança amb LinkedIn, (2) agilitar el procés de reclutament a través de *Talent Clue* i (3) incrementar la nostra col·laboració i presència amb agents intermedis com les universitats i en esdeveniments com ara fires d'ocupació, etc.

Per als dos anys següents, esperem poder:

- Evolucionar la política de planter incorporant talent extern, tot i que prioritant sempre els processos de captació interna.
- Desenvolupar la campanya de comunicació interna: "*Presenta'ns un candidat*", que tractarà que siguem les mateixes persones que treballem en Caixa Popular les que fem de font de reclutament.
- Comprometre els directius en la integració i la formació dels aspirants a través d'una visió global corporativa i generosa.

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 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.

Juntament amb la *TransformAcció* de model de cultural i al desenvolupament de la política estratègica de Créixer en Felicitat, l'Àrea de Persones de Caixa Popular, ha d'escometre en el període estratègic 2020-2022, una altra gran **transformació del talent i la formació i l'aprenentatge**.

Aquesta gran transformació, clau per al desenvolupament de l'estratègia de Caixa Popular, pretén assolir els objectius següents:

- Potenciar al màxim el talent de totes les persones.
- Formar i generar oportunitats.
- Generar més transferència de la formació en el lloc de treball.
- Formació més individualitzada i adaptada.
- Guanyar en solvència professional i generar més confiança en els nostres clients.
- Mesurar l'aportació de valor de tot el que fem.

Per dur-la a terme durant el període estratègic 2020-2022, farem les accions següents:

- Potenciant la formació en el lloc de treball, mitjançant estades en oficines excel·lents i en departaments.
- Millorant la formació normativa, acció que ja hem implantat el 2020.
- Formant i fent un seguiment adequat del desenvolupament d'habilitats, acció en què ja hem implementat el curs per a direccions d'oficina novelles i en què en els 2

pròxims anys esperem escometre accions com la implantació definitiva del curs de 7 hàbits de les persones altament efectives o de l'acció del *feedback* continu per a l'aprenentatge.

- Formant com a persona integral.
- Itineraris formatius en els rols clau per a accelerar la carrera professional.
- Factors d'èxit.

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.

Formen part d'aquest els següents tipus de formació:

- Formació tècnica per a:
 - Aspirants a soci.
 - Gestors comercials.
 - Direcció d'oficines.
 - Serveis centrals.
- Formació en habilitats i desenvolupament personal.
- Autoformació.

Els aspectes d'interés i la millora en la formació durant el 2020 van ser:

- Adaptació del pla de formació a les noves circumstàncies COVID-19.
- Increment de les competències digitals.
- Potenciar la formació en el lloc de treball a través dels programes d'intercanvi de coneixements.

Tota la formació duta a terme és avaluada amb l'objectiu de conèixer l'eficiència, el valor i la percepció de la seua utilitat per a les persones.

El butlletí Créixer Junts (amb informació sobre habilitats socials, desenvolupament personal i altres temes d'interés) i les presentacions metodològiques de la formació són els principals vehicles d'integració i de participació de les persones en aquest camp.

Al final de cada exercici s'elabora un informe de resultats en què es detallen:

- Les hores totals i de 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 comparativa davant del sector.
- 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.

Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors de formació i aprenentatge en Caixa Popular durant l'any 2020 i la comparació amb els dos anys anteriors.**

Sens dubte, les circumstàncies provocades per la COVID-19 han tingut un impacte especial en les xifres relatives a les hores de formació impartides l'any 2020. Com veiem a continuació, el nombre total d'hores de formació el 2020 s'han reduït un 27,24% respecte del 2019, cosa que ha suposat una reducció en la ràtio de mitjana d'hores de formació per persona, que, juntament amb l'increment de plantilla del 2020, ha fet que es reduísca un 31,29%. Malgrat el que acabem de dir, amb unes condicions tan adverses, ens agradaria destacar que l'any 2020 s'han impartit 39.312 hores de formació, fet que suposat una ràtio de 101 hores per persona.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. total d'hores de formació impartides	39.312	54.030	35.346	-27,24%	52,86
Mitjana d'hores de formació per persona	101	147	101	-31,29%	45,54%
Mitjana d'hores de formació per dona	120	155	115	-22,58%	34,78%
Mitjana d'hores de formació per home	88	137	81	-35,76%	69,14%

D'altra banda, pel que fa a les xifres d'hores de formació per cada persona en situació de pràctiques, l'any 2020 hem tingut 132 persones en pràctiques, que han rebut 1.056 hores de formació. Quant a les persones que han participat en la formació de pla d'acolliment, el 2020 s'ha incrementat tant el nombre de persones (30) com el nombre d'hores impartides (1.740) respecte dels resultats de 2019, cosa que també ha passat en el col·lectiu de persones aspirants a sòcies, que n'han sigut 50 el 2020 i que han rebut 8.590 hores de formació, amb una millora les xifres d'anys anteriors.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de persones en pràctiques i hores de formació	132/1.056	154/1.848	160/1.920	-14,28%/-2,85%	-3,75%/-3,75%
Nre. de persones i hores formació pla d'acolliment	30/1.740	19/1.216	17/1.156	57,89%/43,09%	11,76%/5,19%
Nre. de persones i hores formació aspirant a soci	50/8.590	36/1.216	42/836	38,88%/606,41%	-14,28%/45,45%

Si analitzem les hores de formació en funció de la seua finalitat, és a dir, l'associada al lloc de treball o a la millora personal, veiem que, en tots dos casos, les dades del 2020 són inferiors a les del 2019.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. d'hores de formació associada lloc de treball	36.513	46.465	29.694	-87,83%	227,38%
Nre. d'hores formació associada millora personal	2.799	7.565	5.652	-63,00%	33,85%

Pel que fa a la metodologia formativa, és a dir, formació presencial vs. en línia i interna vs. externa, podem veure que tant la formació presencial i la formació en línia han disminuït l'any 2020; que la formació interna s'ha incrementat, mentre que la formació externa baixava i, finalment, hi ha hagut un increment substancial el nombre d'accions d'autoformació l'any 2020

respecte d'anys anteriors, en concret del 97,41% el 2020 sobre el 2019. Aquestes dades s'expliquen clarament per les dificultats, no sols de mobilitat o distanciament que hem patit durant gran part de l'any 2020, sinó també per les diverses situacions personals que el nostre personal ha hagut d'abordar durant aquest temps.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. d'hores de formació presencials	3.289	4.910	6.987	-33,01%	-29,73%
Nre. d'hores de formació en línia	36.023	49.120	28.358	-26,66%	73,21%
Nre. d'hores de formació interna	2.072	2.047	3.087	1,22%	-33,70%
Nre. d'hores de formació externa	37.240	51.983	32.259	-28,36%	61,14%
Nre. d'accions d'autoformació fetes (lectures)	837	424	422	97,41%	+0,47%

Quant als continguts impartits a través de la formació relatius a aspectes jurídics i financers, vegem a continuació els resultats principals, en la mateixa línia que els anteriors.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. d'hores de formació: prevenció riscos penals	15	N/A	1.13	N/A	N/A
Nre. de persones formades prev. riscos penals	5	N/A	350	N/A	N/A
Nre. d'hores de formació: prog. LCCI	1.931	9.618	N/A	-79,92%	N/A
Nre. de persones formades: prog. LCCI	59	229	N/A	-74,24%	N/A
Nre. d'hores formació prog. assessor financer	1.110	7.032	18.900	-84,22%	N/A
Nre. de persones formades prog. assessor financer	15	74	126	-79,73%	N/A

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), vegem a continuació les quantitats econòmiques utilitzades en els últims anys per a aquesta finalitat.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Crèdits concedits FUNDAE (bonificacions)	42.543,19	41.652,19	38.041	2,14%	+9,49%
Crèdits utilitzats FUNDAE	32.429,64€ + PIF (2.625,74€)	35.152,99	38.041	-0,28%	-7,59%
Nre. d'accions formatives subvencionades	24 + 1 PIF	28	38	-10,71%	-26,31%

2.3. Desenvolupament directiu i projectes especials

Els **programes de desenvolupament directiu** són els 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, socials i de maneig 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 3 anys.

L'any 2020 s'han millorat quasi tots els resultats, tant pel que fa a les persones directives incloses en els programes de desenvolupament com les diferents etapes del seu desplegament, excepte en les avaluacions 360, en què el 2020 va participar una persona menys. Finalment, cal dir que, respecte de l'avaluació de la qualitat del servei prestat, les xifres es mantenen en uns estàndards alts, amb un descens lleuger.

PROGRAMES DE DESENVOLUPAMENT DIRECTIU INDIVIDUALS I COL·LECTIUS

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. total de directius en un programa de desenvolupament	182	109	213	66,9%	-48,8 %
Inclou:	45	38	37	18,42%	2,7%
<i>Seguiments individualitzats</i>	33	30	30	10,00%	0%
<i>Avaluacions 360°</i>	11	12	9	-8,33%	33,33%
<i>Programa "7 hàbits per a directius"</i>	11	6	8	83,33%	0,29/0%
<i>% Directius formats en el Programa "7 hàbits per a directius"</i>	88%	78%	72%	12,82%	0,29/0%
<i>"Curs de desenvolupament professional"</i>	5	No programat	No programat	-	
<i>Altres programes</i>	13	2	3	550%	
Mitjana d'avaluació de les oficines de la qualitat del servei prestat pel Dept. de Seguiment Directiu	3,40/4	3,46/4	3,47/4	-1,73%	-0,29%

Projectes especials

Durant l'any 2020 s'han dut a terme els següents projectes especials relacionats amb el desenvolupament de persones.

Avaluació de l'impacte del teletreball.

Al llarg de l'any 2020, Caixa Popular ha experimentat el teletreball a gran escala i, després dels mesos de confinament, ha decidit mantindre una certa flexibilitat pel que fa a on treballen les persones, sempre que el teletreball siga una modalitat complementària al treball presencial i tinga un impacte positiu sobre les persones, els equips, els clients i els resultats.

Per aquesta raó, era imprescindible avaluar de manera regular i formal aquest impacte. El procés d'avaluació implementat implica que les persones que teletreballen un 20% o més del seu temps avaluen, amb el seu responsable directiu, trimestralment, l'impacte d'aquesta organització del treball híbrida.

2.4. Desvinculació de persones

L'última etapa del nostre procés de gestió de persones és la **desvinculació de persones per jubilació, per desig explícit del soci o altres raons**, assegurant que el seu coneixement roman en l'entitat i no hi ha fugida 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.

2.5. Avaluació del potencial i de l'acompliment

L'avaluació de l'acompliment del col·lectiu de treball es fa sobre la base d'una metodologia l'objectiu de la qual és comprovar el rendiment de la persona en cadascuna de les competències associades al lloc i a dissenyar plans de millora per aconseguir la situació ideal demandada per aquest (objectius del directiu i del col·laborador).

La metodologia explica el procés, els seus objectius, el cronograma d'activitats, el tancament del procés i els objectius individuals per a l'exercici següent.

Com hem comentat prèviament, el mètode actual se sustenta en una eina anomenada "SuccessFactors" i en la guia dels bons directius.

Vegem a continuació, en la taula següent, els resultats principals dels processos d'avaluació de persones duts a terme en els últims 3 anys.

AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de persones subjectes a avaluació del rendiment	387	376	369	2,92%	1,90%
Nre. de dones subjectes a avaluació del rendiment	223	222	219	0,45%	1,37%
Nre. d'homes subjectes a avaluació del rendiment	164	154	150	6,49%	2,67%
Nre. de persones de l'Equip de Direcció subjectes a avaluació del rendiment	11	11	11	0%	0%
Nre. direcció of./àrea/dept. subjectes a avaluació del rendiment	99	86	84	15,11%	2,38%
Nre. gestor of. i tècnic subjectes a avaluació del rendiment	288	290	285	-0,69%	1,75%

Com acabem de veure, durant l'any 2020 s'han millorat tots els indicadors d'avaluació de l'acompliment respecte d'anys anteriors, excepte en les avaluacions dels gestors d'oficines i tècnics, en què s'han reduït lleugerament. El nombre de persones de l'equip de direcció que han tingut avaluacions d'acompliment ha continuat estable.

2.6. Eficiència i productivitat de les nostres persones

El reforç de la plantilla, juntament amb els tipus d'interès negatius, ha suposat una minva en l'eficiència i la productivitat de l'entitat tal com reflecteixen les dades de la taula següent.

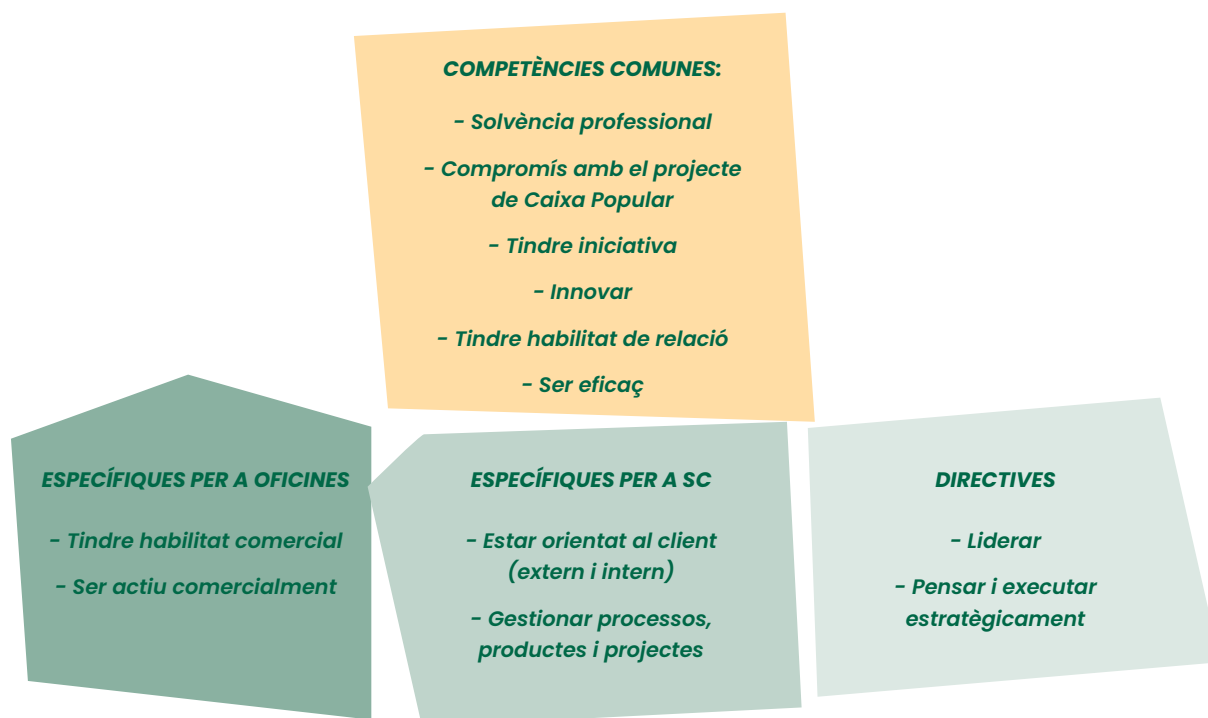
PRODUCTIVITAT PER PERSONA DEL COL·LECTIU DE TREBALL*

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Marge brut per persona	144.155	149.065	145.308	-3,30%	2,58%
Beneficis abans d'impostos per persona	31.463	35.260	32.045	-10,77%	10,03%

*calculat sobre el nombre de persones a final d'any

2.7. Competències

El desenvolupament de les competències objectiu de cada lloc de treball i en les persones es du a terme a través d'un model que abasta el cent per cent de la plantilla, l'avaluació de la qual és anual. Les competències a desenvolupar en cada lloc de treball es despleguen a partir de la tipologia següent.



El desenvolupament i l'enfortiment de les competències 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.

2.8. 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 el 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 major responsabilitat 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 serveis, la participació en accions socials o voluntariats, la participació en processos per a la identificació de nous projectes estratègics, etc.

2.9. Transparència i integració

La transparència en la gestió es construeix sobre la base de la comunicació interna i els nombrosos mecanismes de participació establits.

La comunicació s'estableix sobre la base de quatre vies principals:

- Les notícies diàries més rellevants sobre la cooperativa. En cada exercici es publiquen més de 500 notícies.
- El "Blog de Caixa Popular", en què poden participar tant els empleats com la societat en general o els clients. És una via excel·lent de presentació de les unitats organitzatives, de les accions socials i d'aspectes d'actualitat rellevants.
- La caràtula de la intranet DELFOS en què es publiquen els missatges *Sabies que?*
- Missatges estratègics i divulgatius, en correus electrònics, del director general.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Es plantegen per al període 2020-2022 quatre grans transformacions:

1. Transformació cultural. Objectius:

- a. Recuperació i impuls dels principis i valors fundacionals i l'esperit de Caixa Popular.
- b. Reconversió a una cultura de més autonomia, exigència i flexibilitat. Responsabilitat, llibertat, resultats i autonomia.

2. Transformació del talent, la formació i l'aprenentatge. Objectius:

- a. Potenciar al màxim el talent de totes les persones de l'organització.
- b. Detectar les persones de més talent.
- c. Apostar per la formació de més nivell per a les persones amb més talent.
- d. Proporcionar oportunitats a les persones amb més talent.
- e. Avançar en la transferència de la formació al lloc de treball. Implantar els coneixements i les habilitats en el dia a dia.

- f. Tindre en compte la formació i el desenvolupament que necessita cada persona, segons el seu moment de la vida professional i personal. Formació individualitzada.

- g. Automatitzar els recursos.

- h. Potenciar el màrqueting intern.

3. Transformació del model de contractació de persones. Objectius:

- a. Captar persones amb talent, adequat a les necessitats i els valors de Caixa Popular.
- b. Avaluar amb més objectivitat els aspirants a socis de treball per no perdre cap oportunitat de reclutar talent. Fer un seguiment de l'evolució dels professionals fins que s'incorporen a l'entitat.

4. Transformació del sistema de retribució. Objectius:

- a. 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.

8.4 Responsabilitat social interna

Caixa Popular ha integrat, dins d'aquesta categoria de gestió de persones, els aspectes següents:

1. **Igualtat d'oportunitats.**
2. **Conciliació de la vida personal i professional.**
3. **Discapacitat.**
4. **Accessibilitat.**

Igualtat d'oportunitats

Caixa Popular assumeix el principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, i fa una atenció especial a la discriminació indirecta (situació en què una disposició, un criteri o una pràctica aparentment neutres 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.

L'evidència més important del compliment d'aquest principi estratègic és que el 57,14% 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 nivells la igualtat de gènere en la societat. Per fer-ho, la comunicació interna i externa promouen 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), i s'arbitren els sistemes corresponents de seguiment i anàlisi (quota d'igualtat) amb la finalitat d'avançar en la consecució de la igualtat real entre dones i homes. Al llarg del pròxim exercici 2021 es farà el nou pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de Caixa Popular.

Caixa Popular publica les escales salarials segons les diferents responsabilitats per assegurar la "bona pràctica" mitjançant aquest exercici de transparència.

Vegem a continuació alguns indicadors relacionats amb aquest aspecte. Com acabem de comentar, el col·lectiu de dones que treballen en Caixa Popular és del 57,14% del total de persones treballadores

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. i % de dones en el col·lectiu de treball	220 (57,14%)	212 (57,6%)	206 (58,9%)	3,8 (-0,8%)	2,91% (-2,2%)
Nre. i % d'homes en el col·lectiu de treball	165 (42,86%)	156 (42,3%)	144 (41,1%)	5,77% (1,3%)	8,3% (2,92%)

Quant a les contractacions de dones i homes, l'any 2020 han sigut pràcticament idèntiques entre homes i dones, encara que, comparativament amb l'any anterior, el nombre de dones contractades el 2020 ha sigut superior al del 2019.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de nous contractes de dones	17	9	9	88,89%	0%
Nre. de nous contractes d'homes	19	15	5	26,66%	300%

En Caixa Popular, no hem tingut denúncies per assetjament o discriminació de cap mena en els últims 3 anys.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Denúncies per assetjament o discriminació	0	0	0	0%	0%

Pel que fa al nombre de persones que gaudeixen del permís de maternitat/paternitat, veiem que l'últim any 2020 13 persones (8 dones i 5 homes) n'han gaudit. En tots els casos, totes es reincorporen al lloc de treball i hi romanen passats 12 mesos.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. d'empleats amb permís per naixement (ma/pa)	8/5	12/6	12/4	-33,3%/-16'6%	0/50%
% de persones que tornen al lloc després del permís	100	100	100	0%	0%
% de persones que continuen en el lloc al cap de 12 mesos	100	100	100	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'entitat compleix tots els requisits de la legislació i millora el marc legal especialment en:

- El permís per lactància.
- 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 serveis centrals i en la majoria 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

Per legislació, els socis treballadors de Caixa Popular no computen en el compliment de la Llei general de discapacitat. El nombre de persones amb contracte laboral sense ser sòcies sempre està per davall de 40, per la qual cosa l'entitat no té cap obligació de complir allò que s'especifica en la legislació. No obstant això, comprén el valor de pluralitat d'aquest concepte i té 4 persones contractades amb una discapacitat, dues d'elles amb una discapacitat superior al 33%, amb possibilitat d'incrementar les persones d'aquest col·lectiu en el futur.

RESPONSABILITAT SOCIAL INTERNA

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de persones amb discapacitat (≥33%)	4	2	2	100%	0%



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 té no solament 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 obtenir resultats sobre la nostra empremta social.

Durant l'any 2020, Caixa Popular ha dedicat un percentatge aproximat del 2,8 % dels seus ingressos 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 i, a la col·laboració i la participació amb ajuntaments i barris en iniciatives de valor social i cultural, vam afegir, per l'impacte que la COVID-19 estava tenint, 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'interès prioritari**s amb què cooperem per al desenvolupament dels nostres projectes, iniciatives i accions socials són:

- El tercer sector.
- Els emprenedors i les empreses de nova creació.
- La societat en general.
- El sector cooperatiu en països en vies de desenvolupament.
- Les xarxes socials i fòrums.
- Pobles i ciutats on hi ha seus o oficines de l'entitat.

Com hem comentat anteriorment, durant l'any 2020, a causa de l'impacte que la crisi econòmica, sanitària i social provocada per la COVID-19, els nostres principals eixos d'actuació en matèria d'impactes socials es van dirigir prioritàriament a la generació d'ocupació i al desenvolupament econòmic per mitigar l'efecte econòmic, sanitari i social d'aquesta pandèmia.

D'aquesta manera, conscients dels seus efectes, Caixa Popular va reaccionar decididament desenvolupant iniciatives que tractaven, en la mesura de les possibilitats, d'ajudar els nostres grups d'interés en els moments més durs de la pandèmia. Així doncs, per exemple,

Es van destinar 440 milions en línies especials de finançament per a empreses, cooperatives, comerços i autònoms afectats per COVID-19 a través de la creació de línies de finançament de concessió ràpida, sense comissions, per ajudar a cobrir faltes de liquiditat provocada per la minva d'ingressos.

El nostre col·lectiu de treball també es va implicar en la generació d'impacte social per als col·lectius que ho estaven passant pitjor, així doncs, vam desenvolupar una iniciativa d'adhesió voluntària del col·lectiu de treball, a través de la campanya *"Un dia del teu*



salari", en què vam recaptar 17.709€, als quals Caixa Popular va aportar el mateix import, i es va fer una donació total per als hospitals de 35.418€. Addicionalment, l'entitat va aportar 17.709€ més per al suport a les ONG valencianes a través de les *"Ajudes d'un dia de salari"*.

Durant l'any 2020, Caixa Popular ha dut a terme els següents projectes i iniciatives de caràcter social:

GENERACIÓ D'EMPREMTA SOCIAL

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nombre de projectes i iniciatives socials	736	836	923	- 11,96%	-9,42 %
Inversió total directa en acció social	1.537.978,95	1.669.265,38	1.657.240,58	-7,8%	0,72 %
Inversió i nre. d'iniciatives de generació d'ocupació i desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana	348.495,22 (159)	149.176,15 (92)	271.073,61 (150)	133,61% (72,8%)	-44,97 % (-38,67 %)
Inversió i nre. d'iniciatives d'acció social	1.189.483,73 (577)	1.520.089,23 (744)	1.386.166,97 (788)	-21,75% (-22,45%)	9,66 % (-5,58 %)

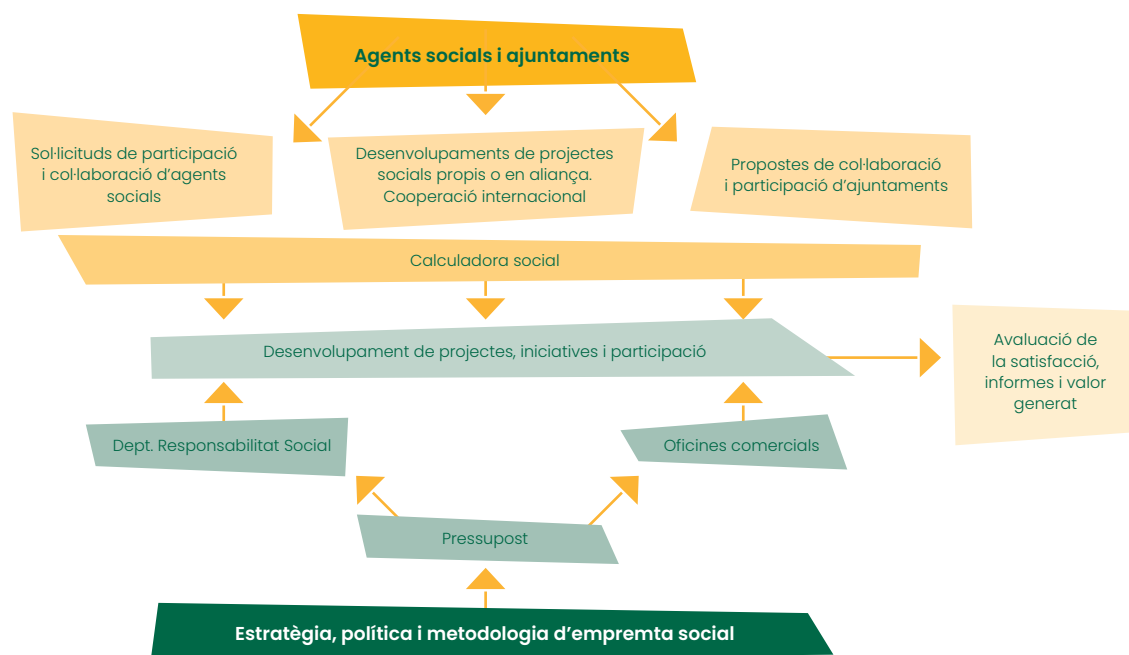
Durant l'any 2020, la COVID-19 ha afectat de manera molt important les activitats fetes per les organitzacions socials i això ha significat una reducció tant el nombre de projectes i iniciatives de caràcter social com la inversió destinada a acció social, especialment les relacionades amb la cultura, lligada a les tradicions valencianes, i les esportives, que no s'han pogut dur a terme durant bona part d'any. Les sol·licituds d'ajudes destinades a fer costat a les persones no han compensat les anteriors, cosa que, sens dubte, ha sigut provocat per les dificultats que la pandèmia ha generat en tots els àmbits, sobretot en els primers moments.

No obstant això, ens agradaria destacar que, seguint el mandat o el criteri que vam establir arran de l'aparició de la pandèmia sobre la millora del nostre impacte social per a la generació d'ocupació i al desenvolupament econòmic amb l'objectiu de mitigar-ne els efectes, la nostra inversió en projectes i iniciatives en aquest àmbit es va incrementar quant als fons invertits un 133,61% respecte de l'any 2019, amb un increment del 72,8% en el nombre de projectes i d'iniciatives.



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 desenvolupament futur 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 conèixer el grau d'adequació 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 en l'Àrea de Responsabilitat Social de Caixa Popular, que assigna i gestiona 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 iniciatives, així com en la recollida dels seus resultats i el valor creat.

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 serveis 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.

Quant a les iniciatives que hem dut a terme durant l'any 2020 de caràcter social, ens agradaria destacar, entre altres, alguns exemples:

- Col·laboració 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'.
- 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 Levante UD**, a través de la qual impulsem l'esport inclusiu de persones amb discapacitat a través del projecte social

granota i contribuïm així 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.

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 on participa la nostra cooperativa. El 2020, no obstant això, no s'han pogut dur a terme aquesta mena d'accions amb caràcter presencial pels efectes que ha tingut la pandèmia, encara que sí que s'ha fet voluntariat

telefònic a través de la col·laboració amb l'entitat **Amics de la Gent Major** i del **Voluntariat per la Llengua**.

- **Projectes i iniciatives de voluntariat internacional en països en vies de desenvolupament**, en

què durant l'any 2020 només es va poder fer a través de voluntariat tècnic amb cooperatives de crèdit de Nicaragua, a qui es va rebre en les nostres instal·lacions just abans de la declaració del primer estat d'alarma.

GENERACIÓ D'EMPREMTA SOCIAL

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nombre de voluntaris de cooperació internacional	7	8	5	N/A	60 %

- **Campanya "Un dia de salari "**, que, com hem vist anteriorment, durant l'any 2020, els fons recaptats es van destinar a donar material sanitari a diversos hospitals i ONG de la Comunitat Valenciana.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022, s'acabarà de consolidar i d'enfortir la gestió estratègica del nou model d'"empremta social".

En concret, per a l'any **2021** hem establert els reptes següents:

- El mesurament dels impactes directes i indirectes produïts per les iniciatives i els projectes socials i el càlcul del retorn de la inversió social.
- El desenvolupament de la figura de gestors d'economia social en cadascuna de les nostres oficines per a treballar amb cooperatives i associacions.
- El desenvolupament del model d'RSC per a oficines comercials amb la finalitat d'establir els criteris d'actuació i els mecanismes de funcionament.

10. EMPREMTA AMBIENTAL



10.1 Model d'empremta ambiental

Com hem vist en el capítol de 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. D'acord amb el sector, amb l'estratègia actual i amb la grandària del negoci, Caixa Popular no genera impactes materials o rellevants que afecten el medi ambient, incloent-hi el canvi climàtic.

En tots els casos, els riscos i les oportunitats generats per la nostra activitat, són secundaris i mai suposarien un impacte substancial al patrimoni, a la situació financera de l'entitat i tampoc provocarien cap mena de crisi per a la nostra cooperativa.

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, siguin directes o indirectes, no suposaria un canvi substancial en les operacions, ingressos o 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.

Malgrat el que acabem de dir, 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 aportar a l'objectiu concret de minimitzar els nostres efectes sobre el canvi climàtic.

En aquest sentit, com a aspecte a destacar i com a principal fita del nostre compromís mediambiental, **des de l'any 2020, el 80% de les oficines de Caixa Popular, cosa que suposa el 90% del consum elèctric de la nostra entitat, consumeixen energia provinent de fonts renovables** i per als 2 pròxims anys el nostre propòsit és poder arribar al 100% en funció dels compromisos adquirits amb les distribuïdores.

També l'any 2020, Caixa Popular ha desenvolupat la nostra **política de gestió mediambiental** en què entenem la sostenibilitat mediambiental com una part íntegra de la política de sostenibilitat d'aquesta entitat i en què establim el nostre compromís de contribuir al fet que les nostres activitats estiguen orientades a la satisfacció dels clients i al respecte del medi ambient.

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, la desenvolupa de manera independent basant-se en els valors de l'entitat i 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 aconseguir aquest compromís, podem trobar:

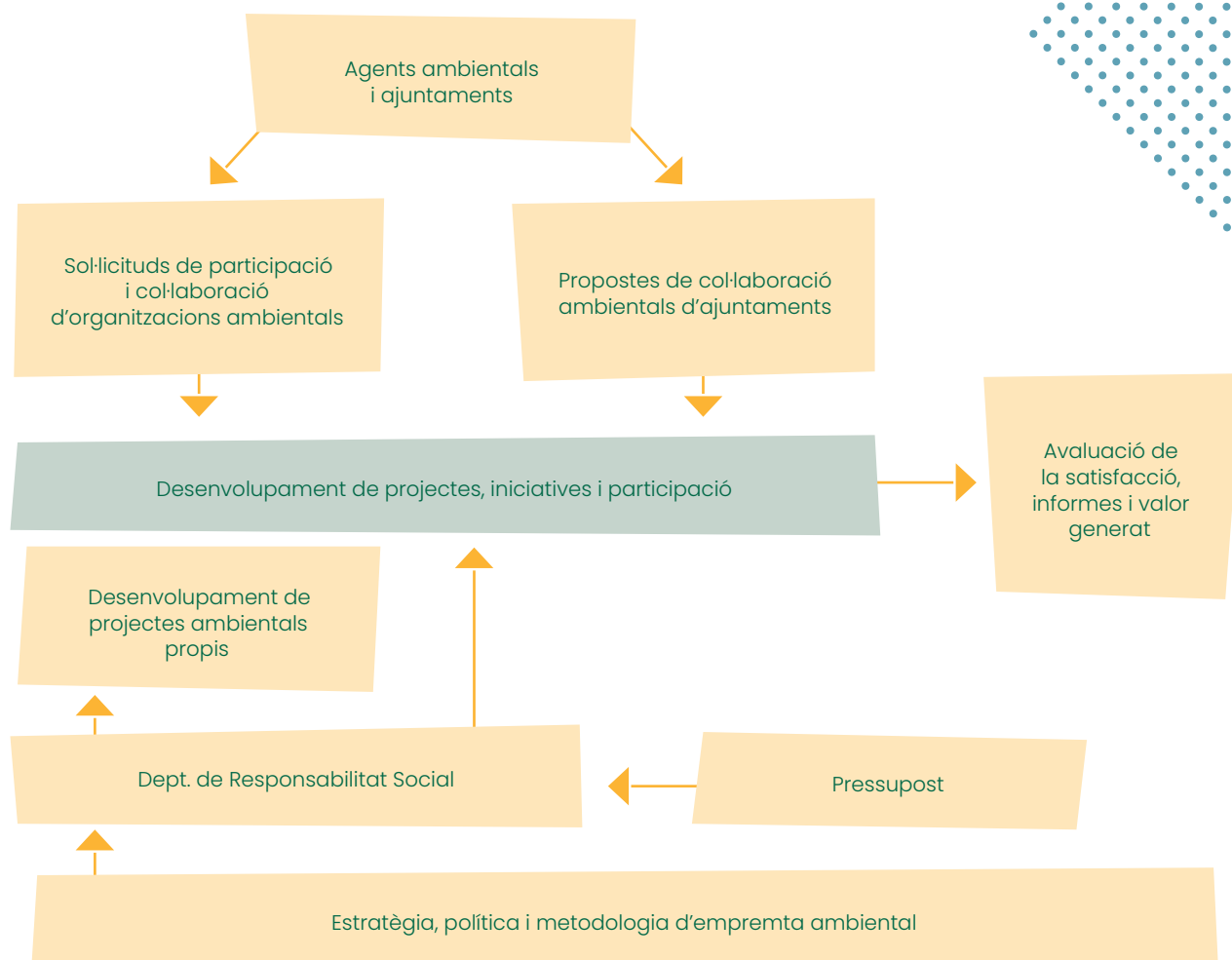
- Complir els requisits ambientals legals vigents, siguin locals, regionals o nacionals, així com altres requisits que l'entitat subscriga amb relació a aquesta matèria.
- Implantar els processos de gestió ambiental que pogueren ser necessaris amb la finalitat de perseguir-ne la millora contínua, així com un comportament eficient per part de l'entitat.
- Establir sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que pogueren tindre un impacte mediambiental negatiu en el nostre entorn, i també que fomenten aquells l'impacte dels quals siga positiu.
- Promoure un comportament responsable amb el medi ambient, conscienciant i motivant a tot el col·lectiu de treball a través d'accions formatives i de sensibilització.
- Propiciar el diàleg constant amb els grups d'interès per saber i donar resposta a les seues expectatives i requeriments sobre temes ambientals.
- Col·laborar amb els nostres grups d'interès, especialment amb els proveïdors, amb la finalitat de contribuir i d'impulsar la conservació del medi ambient.

- Donar suport a les iniciatives que estiguen concordes amb els valors i l'estratègia de responsabilitat social de l'entitat que es dirigisquen a la prevenció de la conservació del medi ambient.
- Reportar periòdicament informació ambiental, d'una manera integrada a la social i l'econòmica.
- Dissenyar i comercialitzar productes i serveis 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** de l'entitat, que serà l'encarregat de promoure transversalment aquests objectius en l'organització, i és el Consell Rector de l'entitat el que té facultats per a aprovar aquesta política.

Model de gestió d'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'interès externs com a través de projectes propis o interns, la qual cosa ens permet abordar projectes i iniciatives d'impacte mediambiental que generen valor en tots dos àmbits.

Durant l'any 2020, la responsabilitat sobre la gestió mediambiental, com hem comentat anteriorment, ha recaigut sobre l'Àrea de Responsabilitat Social. Durant aquest mateix any, no s'ha pogut desenvolupar al complet el sistema de gestió mediambiental, no obstant això, hi ha una gestió i uns resultats evidents d'això.

Un dels projectes més rellevants va ser el de **remodelació i millora de la seu dels serveis centrals** que es va iniciar a mitjan 2018 i la finalització del qual, prevista per a mitjan 2020 i que a causa de l'efecte de la COVID-19, s'ha demostrat per temes menors fins a l'any 2021. Entre els objectius principals d'aquest projecte relacionats amb la millora dels impactes mediambientals estaven:

- La millora de l'eficiència lumínica per la substitució de lluminàries de baixa eficiència per leds.
- L'aprofitament de la llum natural per a reduir el nombre d'hores de llum artificial.
- La millora de l'eficiència energètica per la substitució d'aparells de climatització a altres amb un alt coeficient d'eficiència (COP).
- La reducció de pèrdues de temperatura interiors per substitució de la fusteria exterior a altres amb ruptura de pont tèrmic (RPT) que milloren l'aïllament.
- La instal·lació de sistemes urbans de drenatge sostenible (SUD) en el pàrquing.
- La millora de l'entorn i la funcionalitat dels espais de treball.

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.





10.2 Gestió ambiental

La posada en pràctica de la nostra política mediambiental 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, millorar l'eficiència energètica de la il·luminació i de la climatització.

En els últims anys, el nostre principal focus 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.

Mitjançant aquest últim projecte, hem aconseguit una reducció dels nostres consums de paper (vegeu la taula). Algunes de les accions concretes d'aquest projecte han sigut:

- Signatura de documents (com ara contractes) amb tauleta digital, la qual cosa evita haver d'imprimir documents, que al seu torn el client rep i pot emmagatzemar de manera electrònica.
- Contractació en línia: la plataforma de banca digital de l'entitat Ruralví a permet la contractació d'una sèrie de serveis i productes de manera telemàtica, que conjumina la comoditat i la immediatesa amb la generació de la documentació en format electrònic, sense necessitat de generar documents en paper.
- Enviament de la documentació dels comptes als clients en format electrònic per la Bústia Virtual de Ruralví a o per Infomail al seu correu electrònic. La Bústia Virtual permet accedir còmodament a

la documentació en qualsevol moment, sense necessitat d'imprimir o d'arxivar rebuts, justificants, etc.

- L'entitat també ha fet una revisió de la documentació necessària en diferents operatòries, amb la finalitat de reduir, si es podia, aquesta documentació, simplificant els processos.
- També s'ha dut a terme una digitalització dels arxius, que ha permès deixar d'imprimir o fer còpies de la documentació i accedir-hi de manera electrònica.
- Potenciació dels suports digitals de publicitat evitant els físics.

Com podem veure a continuació en la taula següent, pràcticament tots els nostres indicadors de consum de paper mostren una reducció.

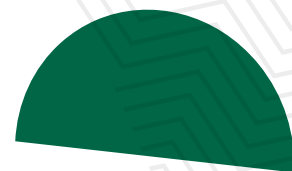


GENERACIÓ D'EMPREMTA MEDIAMBIENTAL

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Consum de paper oficina estàndard (nre. de fulls)	1.593.500	1.809.000	1.800.000	-11,9%	0,50%
Consum de paper preimprés (nre. de fulls)	348.000	462.000	490.000	-24,67	-5,71%
Consum de paper/persona (nre. de fulls) Persones 2020: 385 Persones 2019: 368 Persones 2018: 350	5.042,86	6.171,20	6.542,86	-17,63%	-5,68%
Consum de paper/client (nre. de fulls) Clients 2020: 214.633 Clients 2019: 204.826 Clients 2018: 193.890	7,42%	8,83%	9,28%	-15,97%	-4,85%
Consum de paper/ comptes (nre. de fulls) Comptes 2020: 174.508 Comptes 2019: 137.968 Comptes 2018: 135.344	9,13%	13,11%	13,30%	-30,36%	-1,42%
Documents enviats a clients (correu físic)	612.662	791.950	865.117	-22,64%	-8,46%
Documents enviats per clients	2,85%	3,87%	4,46%	-26,36	-13,35%
Documents enviats per compte	0,31%	0,29%	0,34%	6,89%	-12,10%
Reciclatge de paper (kg)	11.750	11.520	4.233	1,99%	272,14%

En la taula següent es recullen els resultats dels nostres impactes mediambientals en matèria de:

- millora de la conservació de l'energia en la seu social i en les oficines,
- minimització del consum de tòner i dels consums elèctrics;
- gestió i minimització dels residus generats i el seu reciclatge i,
- millora de l'eficiència energètica de la il·luminació i de la climatització,



En primer lloc, observem els **indicadors relacionats amb la gestió de residus i les mesures que en faciliten el reciclatge**.

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Reciclatge d'envasos (kg)	360	80	340	350%	-75,22%
Reciclatge de piles alcalines/ salines (kg)	ND*	10	10	N/A	0%
Retirada de matèries inertes (kg)	1320	40	65	3.200%	N/A
Reciclatge de tòner (kg)	60	40	50	50%	-20%

*al tancament de la memòria no disposem d'aquesta informació.

L'increment del reciclatge d'envasos és pel fet que una part important d'aquests es van generar el 2019, però es van retirar el 2020. El creixement de la retirada de materials inerts es deu a les obres de remodelació de les oficines centrals.

Pel que fa als nostres **consums elèctrics i a les emissions de CO₂** generades per la nostra entitat el 2020, els resultats principals han sigut:

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Consums energia (kW) oficines i Serveis Centrals m2 2020 (76 of.): 16.852 m2 2019 (74 of.): 16.701 m2 2018 (72 of.): 15.797	1.542.447	1.620.772	1.717.171	-4,83%	-5,61%
Emissions diòxid carboni (t) *	584,59	614,27	650,80	-4,83%	-5,61%
Consum per m2 (kW/m2)	91,53	97	108,7	-5,64%	-10,76%
Oficines amb consum d'energia renovable	61	9	9	577,77%	N/A

** Un quilovat suposa una emissió de 0,379 kg de diòxid de carboni

Caixa Popular ha reduït les emissions de CO₂ fonamentalment a causa de la reducció del consum elèctric, tant en oficines com en Serveis Centrals, basat en un increment de la nostra eficiència energètica. Això ha sigut especialment rellevant en les oficines noves o que s'han reformat, així com a través de la remodelació i millora dels Serveis Centrals, on s'han aplicat criteris d'eficiència energètica. Un altre aspecte rellevant ha sigut el fet que durant l'any 2020 el 80% de les nostres oficines han passat a consumir electricitat provinent de fonts renovables, fet que ha suposat un increment respecte de l'any 2019 del 577,77%.

Quant a les **iniciatives mediambientals** que hem dut a terme durant l'any 2020, que ens han permés millorar els nostres impactes en aquest àmbit, els indicadors són:

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Iniciatives ambientals (nre.)	6	3	8	50,0%	-62,5%
Inversió en iniciatives ambientals (€)	11.277	10.050	19.380	12,20%	-48,14%

Les **iniciatives mediambientals que hem desenvolupat en col·laboració** amb altres entitats, han sigut:

- Col·laboració amb el **Jardí Botànic de València**.
- Som membres d'AVAEM-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, cycle 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 **xarxa Joves.net**, en el seu programa "Horta Neta", que és un programa d'activitats per al coneixement, la millora i la conservació del medi ambient a la comarca de l'Horta. La xarxa Joves.net fa anualment activitats de voluntariat ambiental en diversos llocs de la comarca de l'Horta. Senderisme, rutes amb bicicleta i amb barca, descobriment del patrimoni, neteja de l'Albufera, taller d'agricultura ecològica, rutes nocturnes, etc., són

algunes de les propostes per a la joventut, adolescents i públic familiar que busquen sensibilitzar sobre la protecció del medi ambient.

- Patrocini en **ONDA CERO** del programa d'emissió quinzenal "*La brújula de la sostenibilidad*".

Quant a les iniciatives mediambientals que hem desenvolupat amb caràcter intern a través dels nostres processos de treball o dels nostres productes o serveis, han sigut:

- Incorporació en el **projecte de Revisió de la imatge de les oficines d'aspectes d'eficiència energètica i mediambientals**. De manera que quan s'haja d'actuar en les oficines, també es puguin desenvolupar tenint en compte criteris com la reducció del consum energètic, reducció dels consums d'aigua o la utilització de pintures respectuoses amb el medi ambient.
- Aprovació de la política ambiental de Caixa Popular pel Consell Rector

- Incorporació de criteris ambientals en la política de compres.
- Millora dels processos de reciclatge de paper, plàstic, targetes, elements informàtics...
- Productes financers en condicions preferents:
 - Per a la inversió en millora de l'eficiència energètica en negocis i empreses.
 - Per a famílies que invertisquen a millorar l'eficiència dels seus habitatges, a través de la instal·lació d'energies renovables o per a la compra de productes de consum amb categories d'eficiència energètica altes.
 - Per a la compra de vehicles elèctrics.
 - Per a agricultura ecològica
 - Finançament amb condicions especials per als instal·ladors de plaques solars perquè puguin finançar les seues vendes



Avaluació ambiental de proveïdors i clients

Encara que tant 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 2020 no s'ha implementat aquest enfocament de gestió, tant per a la selecció i la contractació inicial com en els processos anuals d'avaluació d'aquests, on es podria valorar, eventualment, deixar de treballar amb els que no complisquen o no mantinguen els criteris de contractació establits.

La definició del mètode d'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 es farà en els exercicis següents.

Nou posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir la gestió estratègica del nou model d'"empremta mediambiental" mitjançant:

- El disseny i la implantació d'un sistema complet de gestió ambiental i el desenvolupament d'activitats i projectes per a la millora dels impactes generats i l'entorn ecològic.
- El quadre de comandament estratègic de les dades i els indicadors a gestionar.
- La informació de les accions dutes a terme en les xarxes socials.



11. ANNEXOS



11.1 Dades de l'empresa

En aquest annex s'inclouen les dades sobre la identificació i l'àmbit d'influència de la cooperativa dins del territori de la Comunitat Valenciana i altres tipus d'informació que es consideren rellevants.

1. Identificació

- *Nom:* CAIXA POPULAR- CAIXA RURAL COOP DE CRÈDIT V.
- *Domicili social:* Av. Juan de la Cierva, 9, 46980 Paterna (València)
- *CTF:* F46090650
- *Propietat:* societat
- *Forma jurídica:* cooperativa de crèdit
- *Registrada* en el Banc d'Espanya núm. 3159, en el RCCV núm. 419 i en RCCR V núm. 37. En el Registre Mercantil, tom 4.931 gral. 2240 SGLS, foli I, full V-35.594. Inscripció 1a

2. Actius territorials

Els actius territorials reformen la seu social i les oficines que s'indiquen a continuació:

Codi oficina	Població	Adreça
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	Av. La Rambleta, 29
006	Carcaixent	C/ Pare Eugeni, 9
007	Manises	Pl. Rafael Attard, 3
008	Silla	Av. dels Reis Catòlics, 20
009	València-Malilla	C/ Joaquín Benlloch, 29

Codi oficina	Població	Adreça
010	València-Carters	C/ Calvo Acacio, 33
011	Sedaví	Av. de l'Albufera, 7
012	Riba-roja	Av. de la Pau, 10
013	Torrent	C/ José Iturbi, 3
014	Alaquàs	Av. d'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/ del Jardí, 4 (Aldaia)
020	Massanassa-P. Alcosa	Av. de Blasco Ibáñez, 161
021	València-Sant Marcel·lí	C/ Sant Marcel·lí, 27
022	Quart de Poblet	C/ Pizarro, 54
023	Gandia	C/ Benicanena, 39 cantonada Sant Pere
024	Mislata	C/ Sant Antoni, 101
025	Paterna	C/ Vicent Mortes, 19
026	València-Torrefiel	C/ Alcanyís, 32
027	Massamagrell	Av. de la Magdalena, 2
028	Mas Camarena-Bétera	Centre Comercial. Local 16
029	Paiporta	C/ Mestre Palau, 23
030	Xirivella	Camí Nou, 188
031	Rafelguaraf	C/ Ateneu Musical, 32
032	Alboraia	Av. d'Ausiàs March, 28
033	Canals	Jaume I, 12
034	Port de Sagunt	C/ Sant Vicent, 48
035	Aldaia	C/ Hernán Cortés, 25
036	Museros	Ctra. Barcelona, 73
037	València-Orriols	C/ Sant Vicent de Paül, 20
038	Carlet	Av. Bolero de Carlet, 1
039	Alberic	C/ Cisterna, 14
040	Montcada	C/ Badia, 102
041	València-Tres Creus	Av. de les Tres Creus, 17
043	L'Alqueria de la Comtessa	C/ Joan Carles I, 12

Codi oficina	Població	Adreça
044	Oliva	Raconada de les Ermites, 9
045	València-Ciutat Fallera	C/ Salvador Rubio, 5
046	Puçol	Av. Molí de Vent, 14
047	Picassent	Av. del Nord, 23
048	Sueca	Ronda de Joan Fuster, 18
049	Burjassot	Ctra. de Lliria, 130
050	Foios	Av. Hugo Bacharach, 24
052	Catarroja	C/ El Toll, 4
053	Aldaia	Av. Blasco Ibáñez, 31
054	Alzira	Cr. Gandia, 23
055	Port de Sagunt (2)	Av. del Maestrat, 10 B esq
056	La Pobla de Vallbona	Cr. Vicari Camarena, 19
058	València-R. Pertegás	C/ Rodrigo de Pertegás , 13 b esq.
059	Ontinyent	C/ José Iranzo, 48
060	València-Benicalap	C/ General Llorens, 27
061	Paterna-Font del Jarro	C/ Ciutat de Sevilla, 15 D
062	Llíria	C/ Farmacèutic Josep Marqués Gil, 1
063	València-Benimaclet	C/ Emili Baró, 67
064	Gandia Centre	Av. d'Alacant, 18 B
065	Alcoi	Av. de la Hispanitat, 20 B
066	València-Guillem de Castro	C/ Guillem de Castro, 75
067	Almussafes	C/ Lira Almussafenca, 11
068	Xiva	C/ Antonio Machado, 29
069	Sagunt	Av. Sants de la Pedra, 75
070	Olocau	C/ Mayor, 10
071	Ibi	Av. Joan Carles I, 30
072	València-Cabanyal-Canyamelar	C/ La Reina, 75
073	València-Russafa	C/ Francesc Sempere, 12
074	Requena	Av. del Arrabal, 6
075	Villena	Av. de la Constitución, 9
076	Tavernes de la Valldigna	Av. de les Germanies, 64
077	L'Elia	C/Major, 62
078	València - Amadeu de Savoia	C/Amadeu de Savoia, 1



3. Comissions 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 de Banca Empresa, el Comité Agro 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, de 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 continuïtat del negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de les estructures i els processos per a assegurar la continuïtat del negoci.
Comité de responsabilitat social	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 reduir els costos i incrementar la productivitat.
Comité de seguretat i salut	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la seguretat i de la 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.

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 els resultats òptims de la seua gestió són:

Nom	Generació de valor
Associació Espanyola de Caixes Rurals	Instrument per a coordinar les caixes del grup i debatre aspectes d'interés.
Banc Cooperatiu Espanyol	Serveis de central bancària a les caixes accionistes.
Societat Rural Serveis Informàtics	Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació.
Companyia d'assegurances RGA	Serveis asseguradors i de pensions.

5. 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 els quals es compromet a efectuar l'exercici de transparència necessària són:

Nom	Generació de valor
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. Famílies. 2.2. Autònoms i comerços. 2.3. Banca privada. 2.4. Banca empresa 2.5. Cooperatives. 2.6. Associacions. 2.7. Agropecuari. 2.8. Institucions religioses.
3. Col·lectiu de treball	3.1. Amb responsabilitats directives. 3.2. Sense responsabilitat directiva. 3.3. Aspirants a socis.
4. Proveïdors	4.1. Béns i serveis. 4.2. Recursos financers.
4. Proveïdors	4.1. Béns i serveis. 4.2. Recursos financers.
5. Organismes ARA	5.1. Administracions de l'Estat i de la Com. Valenciana. 5.2. Reguladors. 5.3. Ajuntaments.
6. Agents socials	6.1. Tercer sector social (ONG). 6.2. Societat en general (localisme/entorn pròxim). 6.3. Xarxes socials i fòrums.
7. Medi ambient	7.1. Comunitat Valenciana. 7.2. Planeta.
8. Generadors d'opinió i acció	8.1. Mitjans de comunicació. 8.2. Influenciadors. 8.3. Entitats amb possible impacte en el negoci (Plataforma antidesnonaments, OCU, etc.)
9. Sectors empresarials i associacions	9.1. Associacions sectorials de generació de negoci. 9.2. Associacions, entitats per a millorar la gestió.
10. Aliats socis	10.1. Desenvolupament d'estructures i serveis de valor. 10.2. Altres aliats socis.

6. Cooperatives sòcies

Les cooperatives sòcies de Caixa Popular el 31/12/2020 són:

ABAC ESTUDIS COOP.V.

ABACO ENCUADERNACIO COOP.V.

ABACUS S.C. CATALANA LIM.

AIGUA CLARA-CAMI NOU, 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.

CARROCERIAS VALENCIANAS, S.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.

CLAROS, S. COOP. AND.

COAGAL, COOP.V.

COCERVA COOP.V.

COEVI, 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.

CONSULTING VILLENA, 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. AGRICOLA VIRGEN DEL CARMEN

COOP. VALENCIANA DE TAXISTAS C.V.

COOP. VIVIENDAS ALCASSER

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

COVALSAT 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.

ESCUELA INFANTIL PATACONA CO

ESPLAI GAIA COOP.V.

ESPLAI POPULAR COOP.V.

FLECOS S.COOP. LTDA.

FLORIDA CENTRE DE FORMACIO COOP. V.

FOMENT COOP. DE VIVENDES, S.C.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.

HYUNCAR CARLET S.COOP.V.

IGS FOC. COOP. VAL.

IMPULSA POLYHEDRA, COOP.V

JMJ TECNICS COOP.VAL.

KOOPERA MEDITERRANEA S.COOP.

L.S. MEDIACION COOP.V.

LA COMA COOP.V.

LA MARMOLERIA COOPERATIVA VALENCIANA

LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, S.C.V.

LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA

LA VIVIENDA QUE QUIERES, COOP.V.

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.

MAESTROS ARTESANOS DE LA encuadernacion

MAKINACCION, C.V.

MARTI SOROLLA COOP.V

MAS DEL CAPELLA, COOP.V.

MECANICOS VALENCIA COOP.V.

MEDITRANS, S. COOP. V.

MESON EL OLMO S.COOP.V.

MESTRES DE LA CREU COOP. V.

METALPLAS, COOP.V.LTDA.

MICOMICONA, S.COOP.V.

MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA

NEU AL CARRER COOP.V.

NEWFRUIT COOP.V.

NINOS GESTION EDUCATIVA COOP.V.

OFITEC S. COOP. V. LTDA.

OPEN XARXES COOP.V.

PANGUR ANIMATION, COOP.V.

PARQUETS I PINTURA TRAVERTRES

PER MES, COOP.V.

POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.

RAPID TRUCK S.COOP.V.

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

SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.

SANCHEZ ABIETAR 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.

TALLER SERIGRAFICO PATRAIX,COOP.V.

TALLERES EL CANO COOP.V.

TALUDIA COOP.V.

TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP

TERRA DE PA I ARROP, COOP.V.

TETES BOUTIQUE MODA INFANTIL S.COOP.V.

THE OLIVE BRANCH, COOP.V.

TOALVA, S.C.V.

TRANSUECA S.C.V.

TRANSVERSAL, COOP.V.

VARELEC COOP.V.

VENTO MAQUINARIA INDUSTRIAL, SCV

VERDE-SIETE COOP. VAL.

VERSIS CONSULTING, COOP. V.

ZAMIT, COOP. GRAFICA VALENCIANA

CENTRO DE FORMACIÓN TOBALCAIDE, COOP.V.

7. Associacions

Les associacions en què Caixa Popular està integrada o hi participa són:

AEDIPE-Associació Espanyola de Direcció i Desenvolupament de Persones

AERC-Associació Espanyola de Caixes Rurals

AVCC-Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit

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/BPWValència- 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

GREF-Grup de Responsables de Formació d'Entitats Financeres i Asseguradores

ICAV-II·lustre Col·legi d'Advocats de València

UNACC-Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit

ESCOLA LES CAROLINES, COOP.V.

11.2 Informació rellevant sobre l'informe

Aquest informe anual de responsabilitat social i sostenibilitat 2020 de Caixa Popular es dissenya i publica amb l'objectiu de fer l'exercici de transparència deguda per a tots els grups d'interés, amb tres objectius principals:

- Informar sobre la responsabilitat, ètica i sostenibilitat de totes les activitats desenvolupades en els processos i serveis de la cooperativa i donar resposta a tots i cadascuna de les categories de grups d'interés d'aquesta.
- Donar cobertura i complida resposta a la Llei d'informació no financera i diversitat.
- Aportar informació que done cobertura a les exigències i propostes de l'organització Global Reporting Initiative emmarcades en els "Standards GRI".

Amb relació als informes de responsabilitat social es presenta la següent informació:

- La seua periodicitat és anual.
- L'informe anterior, de 2019, publicat al juny de 2020 no té aclariments o reexpressió de la seua informació.
- L'informe 2020, es publica al juliol de 2021.
- L'informe 2020, no està verificat, encara que ha sigut revisat i validat per un consultor independent.
- El punt de contacte per a consultes i aclariments sobre l'informe és el Departament de responsabilitat social i relacions institucionals de Caixa Popular.

A continuació, es detalla com en l'informe 2020 es dona cobertura als continguts GRI de la versió Standards GRI 2016 i de les ampliacions i actualitzacions sistemàtiques que es produïsquen.

Amb relació 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:

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
102-1	Nom de l'organització	11.1. Dades de l'empresa	163
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	5.1. Gestió comercial i clients	66
102-3	Ubicació de la seu	11.1. Dades de l'empresa	163
102-4	Ubicació de les operacions	11.1. Dades de l'empresa	163
102-5	Propietat i forma jurídica	11.1. Dades de l'empresa	163
102-6	Mercats servits	11.1. Dades de l'empresa	163
102-7	Grandària de l'organització	7. Emprermta econòmica 8. Emprermta laboral	113 123
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	8. Emprermta laboral	123-124
102-9	Cadena de subministrament	5.2. Gestió de compres i proveïdors	78
102-10	Canvis significatius organització i cadena de subministrament	1.3.. Projectes i fets rellevants de l'exercici 5.2. Gestió de compres i proveïdors	11 80
102-11	Principi o enfocament de precaució	10.1. Model d'emprermta ambiental	153
102-12	Iniciatives externes	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	35
102-13	Afiliació a associacions	11.1. Dades de l'empresa	172
102-14	Declaració d'alts executius responsables de presa de decisions	1.2. Cartes de la presidència i la direcció general	6, 8
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	22 54
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa 4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	18 45
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	(1)
102-18	Estructura de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	47
102-19	Delegació d'autoritat	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	45
102-20	Responsabilitat d'executius en temes econòmics, Ambientals i socials	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	45
102-21	Consulta a GGII sobre temes econòmics, ambientals i socials	4. Gestió sostenible, ètica i responsable	33
102-22	Composició màxim òrgan de govern i comitès	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	46, 47

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
102-23	President del màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	46
102-24	Nominació i selecció màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	45
102-25	Conflictes d'interessos	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	45
102-26	Funció màxim òrgan de govern en selecció d'objectius, valors i estratègia	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	44
102-27	Coneixements col·lectius màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	(0)
102-28	Avaluació exercici màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	(0)
102-29	Identificació i gestió impactes econòmics, ambientals i socials	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	(0)
102-30	Eficàcia processos de gestió del risc	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	(0)
102-31	Avaluació temes econòmics, ambientals i socials	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	(0)
102-32	Funció màxim òrgan de govern en elaboració un informe sostenibilitat	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	(2)
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	21, 22
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	22
102-35	Polítiques de remuneració	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	45
102-36	Procés per a determinar la remuneració	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	45
102-37	Involucrament dels grups d'interès en la remuneració	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	(0)
102-38	Ràtio de compensació total anual	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	45
102-39	Ràtio d'increment percentual de la compensació total anual	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	45
102-40	Llista de grups d'interès	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	32
102-41	Acords de negociació col·lectiva	8.2. Departament Laboral	129
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	31 - 32
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	31 - 32

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
102-44	Temes i preocupacions clau esmentades	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	33
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	11.1. Dades de l'empresa	(N/A)
102-46	Definició dels continguts dels informes i cobertures del tema	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	33-34
102-47	Llista de temes materials	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	34
102-48	Re expressió de la informació	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
102-50	Període objecte de l'informe	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
102-51	Data de l'últim informe	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb estàndards GRI	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
102-55	Índex de continguts GRI	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
102-56	Verificació externa	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
103-1	Explicació del tema material i la seua cobertura	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	173
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	11.2. Informació rellevant sobre l'informe	(0)
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	7.2. Gestió economicofinancera i fiscal	117
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	8.2. Departament Laboral	(0)
201-3	Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	8.2. Departament Laboral	126
201-4	Assistència financera rebuda del govern	7.2. Gestió economicofinancera i fiscal	112
202-1	Ràtio de salari de categoria inicial estàndard per sexe enfront del salari mínim local	8.2. Departament Laboral	126

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
202-2	Proporció d'alts executius contractats en la comunitat local	8.2. Departament Laboral	126
203-1	Inversions en infraestructures i serveis donats suport a Impactes	10.2. Gestió ambiental	156
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	9.1. Ingressos per a acció social	148
204-1	Proporció de la despesa en proveïdors locals	5.2. Gestió de compres i proveïdors	81
205-1	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	49, 54
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments d'anticorrupció	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	(0)
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures preses	4.3. Ètica i valors corporatius	65
206-1	Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència	4.3. Ètica i valors corporatius	65
301-1	Materials utilitzades per pes o volum	10.2. Gestió ambiental	157-158
301-2	Inputs reciclats	10.2. Gestió ambiental	158
301-3	Productes reutilitzats i materials d'envasat	10.2. Gestió ambiental	N/A
302-1	Consum energètic dins de l'organització	10.2. Gestió ambiental	158
302-2	Consum energètic fora de l'organització	10.2. Gestió ambiental	N/A
302-3	Intensitat energètica	10.2. Gestió ambiental	158
302-4	Reducció del consum energètic	10.2. Gestió ambiental	158-159
302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	10.2. Gestió ambiental	N/A
303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	10.2. Gestió ambiental	N/A
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua	10.2. Gestió ambiental	N/A
303-3	Extracció d'aigua	10.2. Gestió ambiental	N/A
303-4	Abocaments d'aigua	10.2. Gestió ambiental	N/A
303-5	Consum d'aigua	10.2. Gestió ambiental	(0)

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
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 diversitat fora d'àrees protegides	10.2. Gestió ambiental	N/A
304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat	10.2. Gestió ambiental	N/A
304-3	Hàbitats protegits o restaurats	10.2. Gestió ambiental	N/A
304-4	Espècies que apareixen en la llista roja de la UICN i en llistats nacionals de conservació dels hàbitats dels quals es troben en àrees afectades per les operacions	10.2. Gestió ambiental	N/A
305-1	Emissions de GEI (abast 1)	10.2. Gestió ambiental	158
305-2	Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)	10.2. Gestió ambiental	(0)
305-3	Altres emissions de GEI (abast 3)	10.2. Gestió ambiental	(0)
305-4	Intensitat d'emissions de GEI	10.2. Gestió ambiental	(0)
305-5	Reducció d'emissions de GEI	10.2. Gestió ambiental	158-159
305-6	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)	10.2. Gestió ambiental	N/A
305-7	Òxids de nitrogen (NOx), òxids de sofre (SOx) i altres emissions significatives a l'aire	10.2. Gestió ambiental	(0)
306-1	Abocament d'aigües en funció de la seua qualitat i destinació	10.2. Gestió ambiental	N/A
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	10.2. Gestió ambiental	158
306-3	Vessaments significatius	10.2. Gestió ambiental	N/A
306-4	Transport de residus perillosos	10.2. Gestió ambiental	N/A
306-5	Sistemes d'aigua afectats per abocaments d'aigua i/o escorrenties	10.2. Gestió ambiental	N/A
307-1	Incompliment de la legislació i normativa ambiental	4.3. Ètica i valors corporatius	65
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	(0)

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
308-2	Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	5.2. Gestió de compres i proveïdors	(0)
401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	8.2. Departament Laboral	123
401-2	Prestacions per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	8.2. Departament Laboral	128
401-3	Permís parental	8.4. Responsabilitat social interna	144
402-1	Terminis d'avís mínims per a canvis operacionals	8.3. Desenvolupament de persones	132
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	129
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	8.2. Departament Laboral	129
403-3	Serveis de salut en el treball	8.2. Departament Laboral	129
403-4	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	129
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	129
403-6	Foment de la salut dels treballadors	8.2. Departament Laboral	129
403-7	Prevenició i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats mitjançant relacions comercials	8.2. Departament Laboral	N/A
403-8	Treballadors coberts per un sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	8.2. Departament Laboral	129
403-9	Lesions per accident laboral	8.2. Departament Laboral	130-131
403-10	Malalties i malalties laborals	8.2. Departament Laboral	130-131
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	8.3. Desenvolupament de persones	136
404-2	Programes per a millorar les actituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	8.3. Desenvolupament de persones	137-139

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional	8.3. Desenvolupament de persones	140
405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició 8.4. Responsabilitat social interna	45 143
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes	8.2. Departament Laboral	127
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	8.4. Responsabilitat social interna	144
407-1	Operacions i proveïdors el dret dels quals a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva podria estar en risc	5.2. Gestió de compres i proveïdors	(0)
408-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	5.2. Gestió de compres i proveïdors	(0)
409-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori	5.2. Gestió de compres i proveïdors	(0)
410-1	Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments drets humans	5.2. Gestió de compres i proveïdors	(0)
411-1	Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	9. empremta social	N/A
412-1	Operacions sotmeses a revisions amb avaluacions d'impacte sobre els drets humans	5. Cadena de valor	(0)
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	8.3. Desenvolupament de persones	(0)
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	5. Cadena de valor	(0)
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	9.1. Ingressos per a acció social	148
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius -reals i potencials- en les comunitats locals	9. empremta social	N/A

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA	PÀGINA
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	5.2. Gestió de compres i proveïdors	(0)
414-2	Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	5. Cadena de valor	(0)
415-1	Contribucions a partits i/o representants polítics	4. Governança	(3)
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	5. Cadena de valor	(N/A)
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	5. Cadena de valor	(N/A)
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	4.3. Ètica i valors corporatius	65
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes serveis	4.3. Ètica i valors corporatius	(N/A)
417-3	Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	4.3. Ètica i valors corporatius	65
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	5.1. Gestió comercial i clients	74
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	65

(N/A) No Aplicable

(0) Dades o informació no disponible

(1) Els mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques són els serveis amb ETNOR quan es precisen.

(2) La funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració de l'informe sostenibilitat és validar la seua estructura, enfocaments i la seua aprovació.

(3) Caixa Popular no realitza per principi de la seua gestió cap contribució a partits i/o representants polítics



caixapopular.es

